	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 1/10 Wyd. 1
	Audyty jakości		Data wydania: 29.03.2006

Załącznik nr 8 do zarządzenia Nr 655/2006
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 marca 2006 r.

AUDYTY JAKOŚCI


SPIS TREŚCI

1	PRZEDMIOT PROCESU.....	2
2	ZAKRES STOSOWANIA	2
3	DEFINICJE I OBOWIĄZUJĄCE SKRÓTY	2
4	CEL	3
5	MIERNIKI I WSKAŹNIKI PROCESU.....	4
6	MIERNIKI I WSKAŹNIKI ZADAŃ BUDŻETOWYCH	4
7	OPIS TRYBU POSTĘPOWANIA.....	4
7.1	OPRACOWANIE ROCZNEGO PROGRAMU AUDYTÓW JAKOŚCI	4
7.2	PRZYGOTOWANIE AUDYTU JAKOŚCI.....	5
7.3	REALIZACJA ZLECONEGO AUDYTU JAKOŚCI	5
7.4	OPRACOWANIE RAPORTU Z AUDYTU ORAZ WPROWADZENIE DO QSYSTEM NIEZGODNOŚCI	6
7.5	ANALIZA ROZBIEŻNOŚCI WYNIKÓW AUDYTU	7
7.6	AKCEPTACJA WYNIKÓW AUDYTU I JEGO OCENA PRZEZ PEŁNOMOCNIKA SZJ.....	7
7.7	DZIAŁANIA POAUDYTOWE	7
7.8	STATUSY AUDYTÓW W SYSTEMIE	9
7.9	PRAWA DOSTĘPU ORAZ KASOWANIE I EDYCJA AUDYTÓW W QSYSTEM	9
8	ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE	9
9	SCHEMAT	9
10	APLIKACJE INFORMATYCZNE (BAZY DANYCH).....	10
11	DOKUMENTY ZWIĄZANE.....	10
12	ZAPISY	10
13	ZAŁĄCZNIKI I FORMULARZE.....	10

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Przemysław Czepiel		
Zatwierdził:	Maria Rusowicz		
Właściciel procesu:	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością		

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.
Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

2006-04-06 0655-11-2006

	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 2/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006	

1 Przedmiot procesu


Przedmiotem procesu są zasady i tryb przeprowadzania audytów jakości oraz dokumentowanie ich przebiegu z zastosowaniem systemu informatycznego Qsystem.

2 Zakres stosowania

Zakres procesu obejmuje wszystkie czynności od opracowania rocznego programu audytów poprzez ich przeprowadzenie do przygotowania raportu.

3 Definicje i obowiązujące skróty

- 1) **Audyt** – systematyczne i niezależne badanie mające określić, czy czynności wykonywane w ramach realizacji procesów i ich wyniki odpowiadają przyjętym wcześniej ustaleniom oraz czy te ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie założonych celów.
- 2) **Audytory Generalny UMK** – kierujący Zespołem Audytu Wewnętrznego Urzędu Miasta Krakowa.
- 3) **Audytory jakości** – pracownicy UMK posiadający stosowne uprawnienia do przeprowadzania audytów jakości.
- 4) **Audytory wiodący** – audytor wyznaczony przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością do kierowania audytem.
- 5) **Pełnomocnik SZJ** – Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Systemu Zarządzania Jakością.
- 6) **Dobra praktyka** – uniwersalny proces pozwalający na osiągnięcie wyznaczonego celu w sposób skuteczny i efektywny. Dobrymi praktykami są wszelkie przedsięwzięcia, które pozwalają na skuteczną realizację zadań i osiąganie celów, spełniające ponadto następujące warunki:
 - a) w sposób efektywny wykorzystują zasoby;
 - b) można je zastosować w wielu organizacjach (wydziałach).
- 7) **Spostrzeżenie** – stwierdzenie faktu dokonane podczas audytu i poparte obiektywnymi dowodami, zawierające obserwację lub opis mocnych lub słabych stron obszaru audytowanego. Spostrzeżenie nie jest niezgodnością.
- 8) **Niezgodność** – niespełnienie wymagań.
- 9) **Niezgodność krytyczna** – niezgodność, która uniemożliwia realizację procesu lub zadania lub uchybia wymaganiom prawa (incydent związany z bezpieczeństwem informacji, awarią systemu, złamaniem przepisów prawa).


	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 3/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006	

- 10) **Dowód z audytu** – zapisy, spostrzeżenia lub inne informacje, które są istotne dla audytu, możliwe do zweryfikowania i poparte materiałem dowodowym.
- 11) **Audytowana komórka organizacyjna UMK** – komórka organizacyjna UMK: wydział, kancelaria, biuro, zespół oraz podległe im wewnętrzne komórki organizacyjne: oddziały i referaty.
- 12) **Kierujący audytowaną komórką organizacyjną UMK** – dyrektorzy wydziałów, kancelarii, biur i zespołów UMK oraz kierownicy podległych im komórek.
- 13) **Kryteria audytu** – zestaw polityk, procedur lub wymagań stosowanych jako elementy odniesienia.
- 14) **Lista pytań audytowych** – fakultatywnie przygotowana przez audytora wiodącego pisemna lista pytań, na jakie audytor chce sobie odpowiedzieć, w celu określenia skuteczności wdrożonego systemu.

4 Cel

Celem procesu jest określenie efektywności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w UMK **poprzez** przeprowadzanie audytów jakościowych **tak aby** dążyć do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania urzędem.

Cel strategiczny	Cel operacyjny	Program
CEL STRATEGICZNY I: Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu	CEL OPERACYJNY I-8: Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta	Program podnoszenia jakości usług publicznych

	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 4/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006	

5 Mierniki i wskaźniki procesu

Mierniki procesu	Wskaźniki procesu	Wartość docelowa wskaźnika	Termin zbierania wskaźników
m1 – liczba zaplanowanych w ciągu roku audytów	$W1=m2/m1$	100 %	corocznie
m2 – liczba zrealizowanych w ciągu roku audytów	$W2=m3/m2$	100 %	corocznie
m3 – liczba audytów zrealizowanych w terminie	$W3=m5/m4$	50 %	corocznie
m4 – ilość procesów w UMK			
m5 – ilość zaudytowanych procesów w UMK			

6 Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych

Brak

7 Opis trybu postępowania

7.1 Opracowanie rocznego programu audytów jakości

Pełnomocnik SZJ przygotowuje roczny program audytów jakości na następny rok kalendarzowy najpóźniej do końca roku poprzedzającego rok, którego program ma dotyczyć.

Roczny program audytów określa:


- które komórki organizacyjne i procesy UMK mają być audytowane,
- terminy audytów (terminy wyznaczane są w uzgodnieniu z Audytorem Generalnym UMK),
- audytorów.

Roczny program audytów jakości zatwierdzany jest przez Prezydenta Miasta Krakowa. Następnie Pełnomocnik SZJ przekazuje zatwierdzony program do Audytora Generalnego UMK oraz do kierujących komórkami organizacyjnymi UMK.

Terminy audytów powinny być tak ustalane, aby na etapie planowania budżetu można było przygotować stosowne projekty doskonalące i wprowadzić do budżetu odpowiednie zadania.

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.

Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 5/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006	

W uzasadnionych przypadkach Pełnomocnik SZJ może zmienić terminy planowanych audytów. W przypadku takich zmian Pełnomocnik SZJ powiadamia Audytora Generalnego UMK oraz kierujących komórkami organizacyjnymi UMK, których zmiany te dotyczą.

W UMK przeprowadzane są dwa rodzaje audytów jakościowych: planowane i nieplanowane. Audyty nieplanowane przeprowadzane są zgodnie z aktualnymi potrzebami wynikającymi w szczególności z:

- informacji o pogorszonej jakości usług,
- zmian w zakresie działalności urzędu (w tym także zmian organizacyjnych),
- konieczności weryfikacji działań korygujących i zapobiegawczych,
- wniosków składanych przez kierujących komórkami organizacyjnymi UMK,
- wdrażania i realizacji nowych projektów.

Decyzję o przeprowadzeniu audytu nieplanowanego podejmuje Pełnomocnik SZJ.

Pełnomocnik SZJ zleca wykonanie rocznego planu audytu jakości Audytorowi Generalnemu UMK.

7.2 Przygotowanie audytu jakości

Audytor Generalny UMK w ramach realizacji rocznego programu audytów jakości zleca wykonanie audytu jakości. W tym celu:

- określa cel, zakres oraz komórki audytowane,
- określa szczegółowy termin audytu,
- wprowadza zlecenie na przeprowadzenie audytu zgodnie z Instrukcją nadzoru nad audytami SZJ do portalu Qsystem.

Audytor wiodący przygotowuje w konsultacji z kierownikiem audytowanej komórki organizacyjnej UMK szczegółowy plan audytu i wprowadza go do Qsystem. Egzemplarz planu przeznaczony dla kierującego audytowaną komórką organizacyjną UMK audytor wiodący dostarcza co najmniej na 3 dni robocze przed planowanym terminem rozpoczęcia audytu.

Plan audytu zawiera w szczególności:

- terminy audytu,
- podział zadań pomiędzy poszczególnych członków zespołu audytorów,
- ustalenia innych istotnych szczegółów planu.

Do planu audytu audytor wiodący może dołączyć listę pytań audytowych jako dokument pomocniczy przy wykonywaniu audytu.

Po przeprowadzeniu wszelkich niezbędnych uzgodnień audytor wiodący i kierujący audytowaną komórką organizacyjną zatwierdzają plan audytu składając na nim swoje podpisy.

7.3 Realizacja zleconego audytu jakości


Realizacja zleconego audytu jakości w UMK obejmuje 3 etapy.

1) **pierwszy etap** – spotkanie otwierające zespołu audytorów z kierującymi audytowaną komórką organizacyjną UMK, które prowadzi audytor wiodący. Podczas spotkania:

- następuje prezentacja zespołu audytorów,
- przedstawiony zostaje program i cel audytu,
- uzgadnianie i potwierdzane są szczegóły zaplanowanego audytu,

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.

Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 6/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006	

- przedstawiona zostaje lista dokumentów, które będą podlegały przeglądowi,
- zostają wyjaśnione ewentualnych wątpliwości.

2) **drugi etap** – przystąpienie przez audytorów do przeprowadzenia audytu. Przebieg czynności audytu ma na celu uzyskanie odpowiedzi na pytanie czy w danym obszarze, działania w zakresie jakości są zgodne z przyjętym sposobem postępowania i czy działania te są efektywne. W trakcie czynności audytowych audytorzy poprzez wywiady, rozmowy, analizowanie dokumentów i obserwacje działań zapoznają się ze skutecznością funkcjonowania systemu jakości w audytowanym obszarze.

Przeprowadzając audyt należy zachować następującą kolejność działań:

- ustalenie faktów na podstawie rozmów z personelem, dokumentacji, obserwacji procesów, oceny materiałów i sprzętu,
- zanotowanie faktów jako wydarzeń w czasie audytu,
- ocena faktów w celu określenia, czy istnieją obiektywne dowody istnienia niezgodności,
- weryfikacja wykonania działań korygujących z poprzedniego audytu.

Każda ujawniona niezgodność rejestrowana jest w formularzu „Karta zgłoszenia niezgodności”, stanowiącym załącznik do opisu procesu „Nadzór nad niezgodnościami”. Stwierdzone niezgodności potwierdzają osoby odpowiedzialne za audytowane obszary. Oryginał karty zgłoszenia niezgodności przekazywany jest do Pełnomocnika SZJ.

3) **trzeci etap** – spotkanie zamykające zespołu audytorów z kierującymi audytowaną komórką organizacyjną UMK, prowadzone przez audytora wiodącego, podczas którego następuje podsumowanie audytu, omówienie stwierdzonych spostrzeżeń i niezgodności oraz uzgodnienie terminu przedstawienia raportu z audytu jakości.

Audytorzy przeprowadzający audyt winni zwrócić szczególną uwagę na te spośród przyjętych praktyk postępowania, które można by ulepszyć, ale które nie stanowią odchylenia od udokumentowanego systemu jakości. Niniejsze spostrzeżenia powinny zostać omówione z kierującym audytowaną komórką organizacyjną UMK oraz zostać zapisane w raporcie z audytu jakości.

7.4 Opracowanie raportu z audytu oraz wprowadzenie do Qsystem niezgodności

Do trzech dni po przeprowadzonym audycie jakości audytor wiodący zobowiązany jest do:

- sporządzenia raportu z przeprowadzonego audytu wraz z kartą zgłoszenia niezgodności,
- przekazania kierującemu audytowaną komórką organizacyjną UMK i zespołowi audytorów sporządzonego raportu,
- wprowadzenia zidentyfikowanych niezgodności w Qsystem zgodnie z Instrukcją nadzoru nad niezgodnościami Qsystem.

Po akceptacji raportu audytu w Qsystem przez audytora wiodącego audyt uzyskuje status **OPRACOWANO RAPORT Z AUDYTU**.

Zależnie od ustaleń podczas spotkania zamykającego kierujący audytowaną komórką organizacyjną UMK zapoznaje się z raportem z audytu poprzez:


- odebranie maila (wysłanego automatycznie przez Qsystem) z informacją o tym, że raport został opracowany i zapoznanie się z raportem w Qsystem

lub

- przekazany przez audytora wiodącego pisemny raport z audytu.

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.

Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 7/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006	

Raport z audytu stanowi zobowiązanie dla kierującego audytowaną komórką organizacyjną UMK do rozpoczęcia realizacji ustaleń wynikających z audytu.

7.5 Analiza rozbieżności wyników audytu

Jeżeli kierujący audytowaną komórką organizacyjną UMK nie zgadza się z wynikami raportu, zgłasza ten fakt do Pełnomocnika SZJ i wspólnie podejmują decyzje o dalszym trybie postępowania. Wyniki decyzji kierujący audytowaną komórką organizacyjną UMK zapisuje w notatce z przeglądu wyników audytu w Qsystem.

W przypadku braku konsensusu ostateczną decyzję podejmuje Prezydent Miasta Krakowa w porozumieniu z Dyrektorem Magistratu oraz Pełnomocnikiem SZJ.

7.6 Akceptacja wyników audytu i jego ocena przez Pełnomocnika SZJ

Po akceptacji raportu przez audytora wiodącego w Qsystem raport z audytu zostaje udostępniony Audytorowi Generalnemu UMK. Audytor Generalny UMK w przypadku stwierdzenia, że raport z audytu nie spełnia wymagań, przedstawia Pełnomocnikowi SZJ swoje uwagi.

Akceptacji i oceny raportu audytu dokonuje Pełnomocnik SZJ. Akceptacja powoduje, że audyt otrzymuje w rejestrze audytów status: **AUDYT WYKONANO**.

7.7 Działania poaudytowe


Kierujący audytowaną komórką organizacyjną UMK jest zobowiązany do przeanalizowania raportu z audytu w zakresie zidentyfikowanych dobrych praktyk, niezgodności i spostrzeżeń oraz podjęcia skutecznych działań korygujących i zapobiegawczych.

Kierujący audytowaną komórką organizacyjną UMK podczas ustalania działań korygujących lub zapobiegawczych oraz terminu ich wdrożenia powinien uwzględnić przyczyny powstałej niezgodności, jej charakter i zagrożenia z niej płynące.

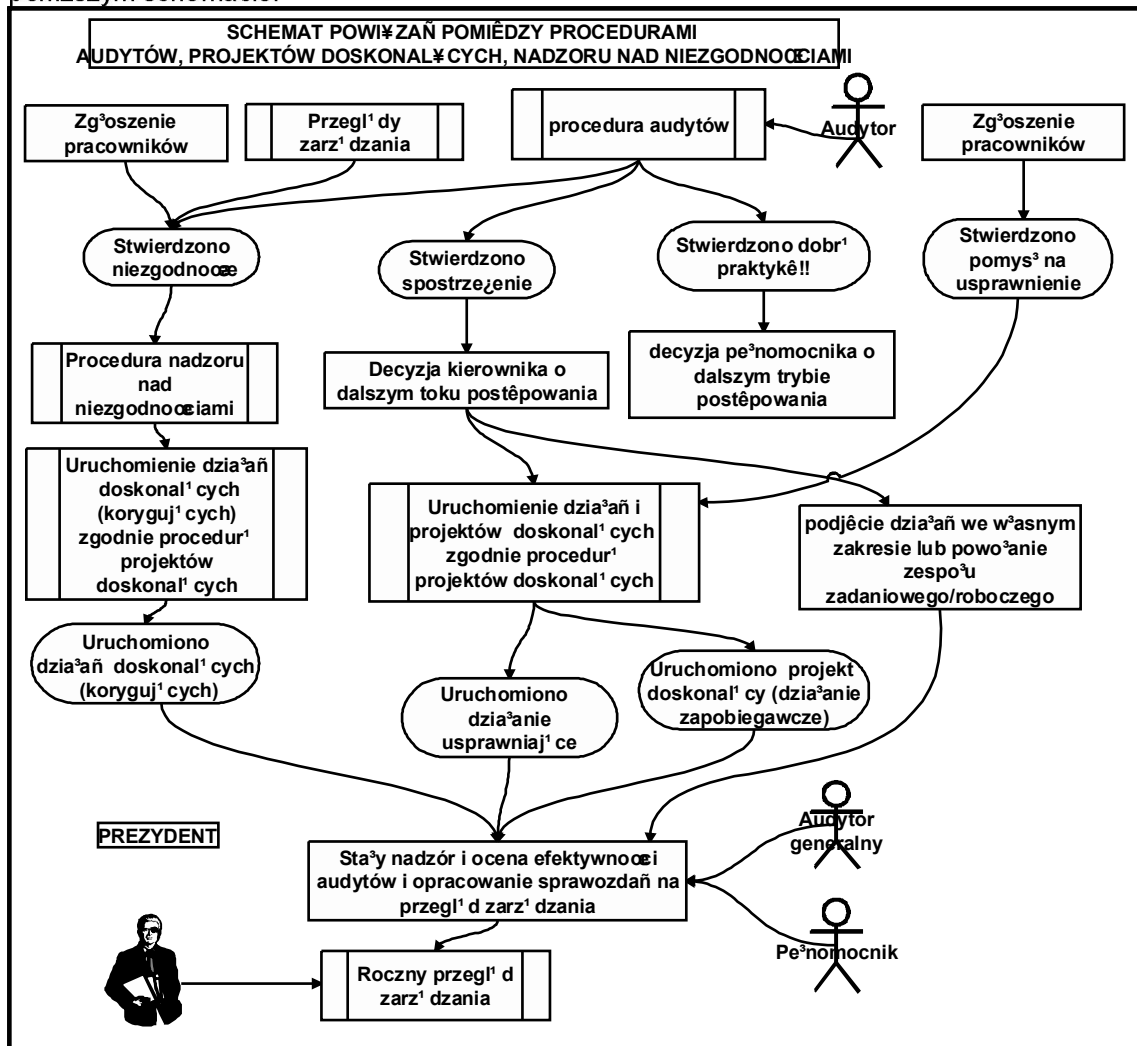
Pełnomocnik SZJ podejmuje decyzję o uruchomieniu projektu doskonalącego przez kierującego audytowaną komórką organizacyjną UMK. Dalsze działania opisuje proces pn. „Nadzór nad niezgodnościami” oraz proces „Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi”.


Maksymalny okres na rozpoczęcie działań korygujących lub zapobiegawczych nie może przekroczyć jednego miesiąca od dnia otrzymania raportu z audytu.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach (np. gdy ustalenie przyczyny niezgodności wymaga podjęcia dodatkowych czynności) Pełnomocnik SZJ może przedłużyć termin rozpoczęcia działań korygujących lub zapobiegawczych.

	OPIS PROCESU	Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów <i>Zarządzanie urzędem i gminą</i>	Strona: 8/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>	Data wydania: 29.03.2006	

Wzajemne powiązania pomiędzy procedurami oraz działań poaudytowych przedstawiono na poniższym schemacie.



	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 9/10 Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006

7.8 Statusy audytów w Qsystem

Zależnie od etapu prac nad audytem na raporcie audytów i w poszczególnych formatkach audytów pojawiają się następujące statusy.

Lp.	Status	Opis
1	Zlecono audyt	Audytor Generalnego UMK wysłał zlecenie audytu do audytora wiodącego
2	Zatwierdzono plan audytu	Audytor wiodący opracował plan audytu i zatwierdził w uzgodnieniu z kierującym audytowaną komórką organizacyjną UMK.
3	Opracowano raport z audytu	Audytor wiodący zatwierdził raport i przekazał go Auditorowi Generalnemu UMK oraz Pełnomocnikowi SZJ. Raport z audytu czeka na ocenę i akceptację Pełnomocnika SZJ.
4	Audyt wykonano	Pełnomocnik SZJ zatwierdził raport z audytu i zaktualizował harmonogram.

7.9 Prawa dostępu oraz kasowanie i edycja audytów w Qsystem

Prawa dostępu do bazy oraz prawo do kasowania danych audytów jakości na każdym ich etapie ma tylko administrator Qsystem za zgodą Pełnomocnika SZJ.

8 Odpowiedzialności i kompetencje


Lp.	Uczestnik	Odpowiedzialności/kompetencje
1.	Audytor Generalny UMK	Realizacja zleconego przez Pełnomocnika SZJ rocznego programu audytów jakości. Prawidłowa metodologia przeprowadzania audytów. Ocena kompetencji audytorów.
2.	Audytor wiodący	Opracowanie planu audytu, organizacja pracy audytorów i ostateczna redakcja raportu z audytu oraz wprowadzenie do Qsystem.
3.	Audytor jakości	Sprawne i prawidłowe przeprowadzenie audytu i sporządzenie raportu.
4.	Pełnomocnik SZJ	Opracowanie i aktualizacja rocznego programu audytów jakości w UMK. Ocena przebiegu audytu.
5.	Kierujący audytowanymi komórkami organizacyjnymi UMK	Udzielanie zespołowi audytorów wszelkiej pomocy wynikającej z faktu przeprowadzania audytu. Wyznaczenie przedstawiciela audytowanej komórki organizacyjnej UMK. Wykonanie przyjętych działań doskonalących.

9 Schemat

Patrz Instrukcja nadzoru nad audytami SZJ w portalu Qsystem.

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.

Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

	OPIS PROCESU		Nr GZ 5.5	
	Grupa procesów Zarządzanie urzędem i gminą		Strona: 10/10	Wyd. 1
	<i>Audyty jakości</i>		Data wydania: 29.03.2006	

10 Aplikacje informatyczne (bazy danych)

System wspomagający zarządzanie Systemem Zarządzania Jakością Qsystem

11 Dokumenty związane

- Opis procesu „Nadzór nad niezgodnościami”
- Opis procesu „Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi”
- Instrukcja nadzoru nad audytami SZJ w portalu Qsystem
- Instrukcja nadzoru nad niezgodnościami w portalu Qsystem
- Metodyka prowadzenia audytów Umbrella

12 Zapisy

Zapisy stosowane w procesie (decyzje, rejestry):	Nr JRWA lub zasady identyfikacji	Nazwa pliku	Ścieżka dostępu	Nadzorowane przez (stanowisko, np. dyr. wydziału X, kierownik referatu Y)	Okres przechowywania
Dokumentacja audytów		Qsystem		Pełnomocnik SZJ	
Teczka z dokumentacją audytów jakościowych	01834			Pełnomocnik SZJ	Zgodnie z JRWA

13 Załączniki i formularze

Brak.