

# Raport z auditu

Urząd Gminy w Nędzy

ul. J. III Sobieskiego 5

47-440 Nędza

na zgodność z normą

ISO 9001:2000

Numer certyfikatu:

**75.100.6967**



**SPIS TREŚCI**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. OCENA PODSUMOWUJĄCA .....</b>          | <b>3</b> |
| <b>2. CELE I PODSTAWY AUDITU.....</b>        | <b>5</b> |
| <b>3. ZAKRES WAŻNOŚCI, WYŁĄCZENIA .....</b>  | <b>5</b> |
| <b>4. PRZEPROWADZENIE AUDITU.....</b>        | <b>5</b> |
| <b>5. USTALENIA I WNIOSKI Z AUDITU .....</b> | <b>6</b> |
| <b>6. USTAWICZNE DOSKONALENIE.....</b>       | <b>9</b> |
| <b>7. DALSZE INFORMACJE .....</b>            | <b>9</b> |

**1. Ocena podsumowująca**

**Zleceniodawca:** Urząd Gminy Nędza

**Miejsce(a) auditu** Urząd Gminy  
47-440 Nędza  
ul. J. III Sobieskiego

**Liczba pracowników** 23

**Pełnomocnik ds. SZJ:** Katarzyna Paszenda

**Zakres ważności:** Ewidencja ludności i dowody osobiste, urząd stanu cywilnego, obieg korespondencji, zamówienia publiczne.

**Branża EA** 36a

**Numer zlecenia-** 210/Q07/746

**Numer raportu:**

**Norma:** ISO 9001:2000

**Typ auditu:** II. nadzorujący

**Termin auditu:** 2007-06-05-2007-06-05

**Zespół auditujący:** **Auditor wiodący** Jerzy Halicki TRIC 32b, TRIC 36, TRIC 37

**Auditor(rzy)**

**Ekspert(ci)**

**Podsumowanie**

Organizacja dostarczyła w ramach auditu nadzoru na zgodność z normą ISO 9001:2000 dowodu obiektywnego na to, że wdrożyła i stosuje system zarządzania jakością zgodny z wymienioną wyżej normą i spełnia jej wymagania. Auditor nie stwierdził niezgodności, dlatego rekomenduje się utrzymanie ważności certyfikatu.

5.06.2007 r.

data



podpis audytora wiodącego

## 2. Cele i podstawy auditu

Celem przeprowadzonego nadzoru było stwierdzenie, czy wymagania stawiane przez normę ISO 9001:2000 wobec systemu zarządzania jakością zostały spełnione. W przypadku pomyślnego wyniku auditu lub po usunięciu stwierdzonych niezgodności Zleceniodawca może utrzymać ważność certyfikatu.

Podstawą przeprowadzenia auditu była norma ISO 9001:2000 oraz inne dokumenty związane z systemem zarządzania jakością u Zleceniodawcy.

## 3. Zakres ważności, wyłączenia

Audit dotyczył oceny podanego zakresu działalności w ramach systemu zarządzania jakością u Zleceniodawcy.

System zarządzania jakością u Zleceniodawcy zawiera następujące wyłączenia:

- projektowanie i rozwój wyrobu,
- nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym.

Powyższe wyłączenia są uzasadnione merytorycznie, ponieważ projektowanie i rozwój usług administracyjnych nie jest ustawowym przedmiotem działalności Organizacji. Również wyłączenie dotyczące nadzoru nad sprzętem kontrolno-pomiarowym jest uzasadnione, gdyż Organizacja nie realizuje procesów wymagających stosowania takich przyrządów.

Przedmiotem działalności Organizacji jest realizacja ustawowych zadań ciążących na administracji samorządowej, w szczególności:

- zapewnienia lokalnego transportu zbiorowego,
- ochrony zdrowia,
- pomocy społecznej,
- realizacji gminnego budownictwa mieszkaniowego,
- wykonywania zadań z zakresu edukacji publicznej
- szerzenia kultury fizycznej i turystyki, w tym terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych.

## 4. Przeprowadzenie auditu

Audit przeprowadzono zgodnie z przepisami systemu jakości TÜV Rheinland InterCert. Podczas auditu stosowano zalecenia dokumentu QMD 3.2 – Opis procedury certyfikacji, która przesyłana jest Zleceniodawcy przed rozpoczęciem procesu certyfikacji.

Treść raportu audytora i Jednostka Certyfikująca traktują poufnie.

W ramach auditu na miejscu u Zleceniodawcy sprawdzono praktyczne działanie systemu zarządzania jakością. Audit przeprowadzono zgodnie z uprzednio przesłanym planem auditu.

#### **4.1 Obszary działania nie objęte badaniem**

Audit na miejscu nie obejmował poniższych procesów / punktów normy, mimo że są one zawarte w zakresie działalności.

Nie auditowano następujących procesów:

Zakupy

Realizacja usług (ewidencja ludności i dowody osobiste, obieg korespondencji)

Nie auditowano następujących punktów normy:

6.3 Infrastruktura

6.4 Środowisko pracy

7.4 Zakupy

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

#### **4.2 Badane procesy**

W trakcie auditu miało miejsce badanie następujących procesów:

Odpowiedzialność kierownictwa

Pomiar i doskonalenie

Świadczenie usług przez USC

W ramach auditu na miejscu auditor obserwował w komórkach organizacyjnych poszczególne procesy i oceniał ich działanie, porównując praktykę do odnośnych regulacji.

Ze względu na losowy charakter auditu - przeprowadzonego według planu auditu - w związku z wybranymi procesami kompetentni pracownicy (wymienieni w EU-F 64 Wykazie rozmów) przedstawili swoje czynności. Przy pomocy przykładów wziętych z praktyki i zapisów zilustrowano i prześledzono przebieg działalności.

Auditor na miejscu wyjaśnił niedokładności, słabe miejsca i mniejsze lub większe nieprawidłowości występujące w praktyce. Celem auditora, poza sprawdzeniem spełnienia wymagań normy, było wykrycie sprzeczności w systemie oraz wskazanie możliwości rozwoju.

Doświadczenia zgromadzone podczas auditu przekazano uczestnikom spotkania zamykającego oraz zawarto w raporcie z auditu.

Auditor poświadczył skuteczność działań zapobiegawczych związanych z uwagą stwierdzoną w czasie ostatniego auditu.

Działania zapobiegawcze dotyczyły uwagi: stwierdzono nieaktualny wykaz osób uprawnionych do udzielania pierwszej pomocy.

Działania zapobiegawcze polegały na przeszkoleniu przez PCK 3 osób w zakresie udzielania pierwszej pomocy.

**5. Ustalenia i wnioski z auditu****5.1 Strony dodatnie**

Poztywnie ocenia się:

- 1) poprawne utrzymywanie oraz doskonalenie SZJ,
- 2) wysokie zaangażowanie najwyższego kierownictwa w utrzymywanie oraz doskonalenie SZJ, a także w zapewnienie zasobów i wdrożenie skutecznej komunikacji wewnętrznej w zakresie świadczonych usług,
- 3) zapewnienie zasobów ludzkich zdolnych do świadczenia usług o wymaganym standardzie prawnym oraz rynkowym,
- 4) utrzymywanie efektywnych procesów monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia potrzebnych do wykazania zgodności usług, zapewnienia zgodności SZJ oraz do ciągłego doskonalenia skuteczności SZJ,
- 5) dalsze podniesienie poziomu orientacji Organizacji na klienta zewnętrznego oraz wewnętrznego, co dowiedziono poprzez:
  - = utrzymaniem bardzo wysokiego poziomu zadowolenia klientów zewnętrznych z tytułu świadczonych usług (96%), co wyróżnia Urząd spośród innych jednostek samorządu terytorialnego,
  - = pilotażowe wdrożenie elektronicznego obiegu dokumentów SZJ,
  - = wdrożenie elektronicznej wersji rejestru korespondencji wchodzącej z modułem jednoczesnego monitorowania terminów załatwiania spraw,
  - = uruchomienie gazety samorządowej gminy Nędza, jako miesięcznika,
  - = wyposażenie 2 stanowisk pracy w nowy sprzęt komputerowy oraz doposażenie dwóch stanowisk w dwa nowe monitory,
  - = umieszczanie porządku posiedzeń rady Gminy na stronie internetowej,
  - = rozbudowę strony internetowej Urzędu Gminy o wersje niemiecką, czeską oraz angielską,
  - = wszczęcie działań zmierzających do nakręcenia filmu „Zapraszamy do Gminy Nędza” w językach niemieckim oraz czeskim,
  - = podjęcie działań do zorganizowania młodzieżowej Rady Gminy,
  - = utworzenie 4. nowych skrzynek e-mailowych, umożliwiających bezpośrednie przesłanie pytań przez mieszkańców gminy bezpośrednio do sekretariatu wójta,
  - = aktywne zaangażowanie mieszkańców gminy Nędza do uczestnictwa w planowaniu budżetu gminy poprzez umożliwienie 30. losowo wybranym mieszkańcom składania własnych propozycji.
- 6) świadczenie zgodnie z wymaganiami prawa usług administracyjnych w zakresie zadań wynikających z USC, co dowiedziono poprzez:
  - = gromadzenie wymaganych przez prawo dokumentów potrzebnych do zawarcia związku małżeńskiego. Osoby zainteresowane przedstawiły dokumenty stwierdzające ich tożsamość oraz złożyły odpis skrócony aktu urodzenia, a także dowód ustania lub unieważnienia małżeństwa, jeżeli pozostawały poprzednio w związku małżeńskim, albo nieistnienia małżeń-

stwa, jeżeli postępowanie o ustalenie nieistnienia małżeństwa toczyło się wobec tych osób. Złożyły także pisemne zapewnienie, że nie wiedzą o istnieniu okoliczności wyłączających zawarcie małżeństwa.

Powyższe czynności, co były zgodne z art. 54 ustawy z 29.09.1986 r. Prawo o aktach stanu cywilnego,

= prowadzenie aktualnego rejestru zaświadczeń stwierdzających brak dowodów wyłączających zawarcie małżeństwa,

= gromadzenie dokumentów dotyczących zawarcia małżeństwa w teczkach akt, zgodnie z instrukcją kancelaryjną dla gmin oraz związków międzygminnych

7) brak skarg na bezczynność organu.

## 5.2 Niezgodności, uwagi

W trakcie auditu sformułowano jedną uwagę/potencjalną niezgodność: stwierdzono niski stopień zwrotności ankiet zadowolenia klientów zewnętrznych, co utrudnia przeprowadzenie wyczerpującej i rzeczywistej oceny poziomu zadowolenia. Auditor widzi możliwość poprawy procesu zadowolenia klientów poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Urzędu formularza ankiety dotyczącej zadowolenia klientów zewnętrznych.

## 5.3 Stosowanie przepisów prawnych

Przepisy wykorzystywane w działalności Organizacji [(ustawa z 8.03. 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. Nr 24 z 2001 r., poz. 1591 ze zm.), , ustawa z 6.09.2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112 z 2001 r., poz. 1198 ze zm.), rozporządzenie Rady Ministrów z 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 z 2002 r., poz. 46), ustawa z 29.08.1997 r. Ordynacja podatkowa (Dz. U. Nr 137 z 1997 r., poz. 926 ze zm.), ustawa z 12.01.1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2002 r. Nr 9, poz. 84 ze zm.), ustawa z z 29.09.1986 r. Prawo o aktach stanu cywilnego (Dz. U. Nr 161 z 2004 r., poz. 1688 ze zm.)] są aktualizowane, adekwatne do zakresu świadczonych usług oraz poprawnie stosowane. Akty prawne są nadzorowane w systemie "LEX" i dostępne na wszystkich stanowiskach komputerowych w Urzędzie.

## 5.4 Struktura organizacji i przygotowanie pracowników

Struktura Organizacji jest adekwatna do jej potrzeb oraz wymagań regulaminu organizacyjnego i statutu. Przygotowanie merytoryczne pracowników odpowiada wymogom zawartym w rozporządzeniu Rady Ministrów z 11.02.2003 r. w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w Urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich (Dz. U., Nr 33 z 2003 r., poz. 264 ze zm.).



### 5.5 Dalsze stwierdzenia

Odnosnie zakresu działalności ustanowienie, udokumentowanie i wdrożenie systemu zarządzania jakością jest odpowiednie i spełnia wszystkie wymogi normy ISO 9001:2000. Auditor wiodący przekonał się o skuteczności systemu zarządzania jakością. Auditor wiodący wnioskuje o utrzymanie ważności zakresu certyfikatu TÜV CERT.

Certyfikat i znak TÜV CERT mogą być używane tylko i wyłącznie w związku z certyfikowaną organizacją, nie mogą być używane bezpośrednio na produkcie.

Reklamacje związane z systemem zarządzania jakością Zleceniodawcy są zapisywane i opracowywane. Podejmuje się działania zapobiegające dalszym reklamacjom.

### 6. Ustawiczne doskonalenie

Auditor wiodący podkreśla ważność uwag zawartych w Raporcie oraz wskazuje cele jakości i stopień ich osiągnięcia.

Uwzględnienie w niniejszym raporcie uwagi pozwoli przeprowadzić pomiar i ocenę poziomu zadowolenia klientów w sposób wyczerpujący, rzetelny i kompletny. Umożliwi także podjęcie decyzji podnoszących ich poziom w sytuacji, gdy będzie on niski.

Stopień osiągnięcia niżej wymienionych celów dotyczących jakości, określonych przez Organizację na 2006 rok wyniósł:

- utrzymanie wskaźnika poziomu zadowolenia klientów zewnętrznych na poziomie 80% (86,27%),
- utrzymanie wskaźnika poziomu zadowolenia klienta wewnętrznego na poziomie 70% (56,87%),
- utrzymanie wskaźnika terminowości załatwiania spraw na poziomie 0% przekroczenia terminu (0%),
- utrzymanie wskaźnika szkoleń na poziomie 4 szkolenia wewnętrzne dla każdego pracownika (8 szkoleń),
- utrzymanie wskaźnika ilości skarg i wniosków na poziomie 0,5% (0,08%),
- utrzymanie wskaźnika ocen skuteczności szkoleń na poziomie 4,5% (4,86%),
- utrzymanie wskaźnika działań promocyjnych na poziomie 103% (94,31%) - spadek spowodowany niższym poziomem nakładów na promocję.

### 7. Dalsze informacje

O ile Zleceniodawca podczas okresu ważności certyfikatu dokona zmian w systemie zarządzania jakością, ma obowiązek poinformować o tym pracownika Jednostki Certyfikującej.

Warunkiem utrzymania ważności certyfikatu jest przeprowadzenie co roku auditu nadzorującego zgodnie z wytycznymi QMD 3.2.

Audit nadzorujący należy przeprowadzić po roku i po dwóch latach po audicie certyfikującym/wznawiającym. Audit nadzorujący inicjuje Zleceniodawca. Przy ustaleniu terminu auditu nadzorującego należy wziąć pod uwagę wdrożenie działań korygujących po audicie lub ich ewentualne potwierdzenie auditem powtórным. Należy wziąć pod uwagę fakt, że Raport z auditu nadzorującego musi być przekazany do zatwierdzenia Jednostce Certyfikującej w okresie rok i trzy miesiące oraz dwa lata i trzy miesiące od ostatniego dnia auditu certyfikującego/wznawiającego. O ile nie uda się pozytywnie zamknąć procesu nadzoru w podanym terminie, wtedy Jednostka Certyfikująca zawiesi ważność certyfikatu.

Wystawiony certyfikat jest ważny trzy lata, licząc od dnia zatwierdzenia certyfikacji. W celu utrzymania ciągłości celowe jest inicjowanie przeprowadzenie auditu wznawiającego przynajmniej 6 miesięcy przed upływem ważności certyfikatu.

Ze względu na losowy charakter auditu w organizacji, w systemie mogą występować dalsze niezgodności, błędy i braki uregulowań. Muszą one zostać wykryte przez Zleceniodawcę - w ramach auditów wewnętrznych lub przeglądu systemu kierownictwa - a następnie usunięte przy pomocy działań korygujących. O wdrożonych działaniach korygujących i zmianach w dokumentacji należy poinformować Jednostkę Certyfikującą miesiąc przed przypadającym terminem kolejnego auditu. Zleceniodawca musi udokumentować złożone w ciągu roku reklamacje dotyczące jego systemu zarządzania jakością i sporządzić raport o przyporządkowanych im działaniach korygujących.

W przypadku dotarcia do Jednostki Certyfikującej istotnej reklamacji odnośnie funkcjonowania systemu zarządzania jakością, która stawia pod znakiem zapytania zgodność funkcjonowania systemu z wymaganiami normy, Jednostka Certyfikująca - po uprzednim uzgodnieniu ze Zleceniodawcą - ma prawo do przeprowadzenia auditu nadzwyczajnego. Koszty przeprowadzenia takiego auditu ponosi Zleceniodawca.

Termin kolejnego auditu ustalono na czerwiec 2008 r.