

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

1. OCENA PODSUMOWUJĄCA	3
2. CELE I PODSTAWY AUDITU.....	5
3. ZAKRES WAŻNOŚCI, WYŁĄCZENIA	5
4. PRZEPROWADZENIE AUDITU.....	5
5. USTALENIA I WNIOSKI Z AUDITU	6
6. USTAWICZNE DOSKONALENIE.....	8
7. DALSZE INFORMACJE	8

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 Pszenda		
Zakres ważności:	Ewidencja ludności i dowody osobiste, urząd stanu cywilnego, obieg korespondencji, zamówienia publiczne.		
Branża EA	36a		
Numer zlecenia-	210/Q05/107		
Numer raportu:			
Norma:	ISO 9001:2000		
Typ auditu:	I. nadzorujący		
Termin auditu:	26.06.2006		
Zespół auditujący:	Auditor wiodący	Jerzy Halicki	36a
	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.

26.06.2006 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 przedmiotem działalności jednostek samorządu terytorialnego. Również wyłączenie dotyczące nadzoru nad sprzętem kontrolno-pomiarowym jest uzasadnione, gdyż Urząd nie posiada takich urządzeń.

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, obszarów działania, punktów normy mimo że są one zawarte w zakresie działalności.

7.1 Planowanie procesu realizacji produkcji

7.2 Procesy związane z klientem,

7.6 Nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym

8.1 Postanowienia ogólne

8. 4 Analiza danych

4.2 Badane procesy

W trakcie auditu miało miejsce badanie następujących procesów:

- 4. System zarządzania jakością
- 5. Odpowiedzialność kierownictwa,
- 6. Zarządzanie zasobami,
- 7.5 Produkcja i dostarczanie usługi,
- 8.2 Monitorowanie i pomiary,
- 8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym,
- 8.5 Doskonalenie SZJ.

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 jego rozwoju.

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

Auditor poświadczył skuteczność działań korygujących związanych z niezgodnościami stwierdzonymi w czasie ostatniego auditu.

5 Ustalenia i wnioski z auditu

5.1 Strony dodatnie

Pozytywnie ocenia się

- poprawne utrzymywanie oraz skuteczne doskonalenie SZJ,
- wysokie zaangażowanie najwyższego kierownictwa w utrzymywanie oraz doskonalenie SZJ, a także w zapewnienie zasobów i wdrożenie skutecznej komunikacji wewnętrznej w zakresie świadczonych usług,
- zapewnienie zasobów ludzkich zdolnych do świadczenia usług o wymaganym standardzie prawnym oraz rynkowym,
- zapewnienie środowiska pracy potrzebnego do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi usług i skuteczne zarządzanie tym środowiskiem,

- wdrożenie efektywnych procesów monitorowania, pomiaru i doskonalenia potrzebnych do wykazania zgodności usług, zapewnienia zgodności SZJ oraz do ciągłego doskonalenia skuteczności SZJ,
- silną orientację Organizacji na klienta zewnętrznego oraz wewnętrznego,
- świadczenie na wysokim poziomie merytorycznym usług administracyjnych,
- poprawne wydawania indywidualnych aktów prawno-finansowych,
- brak skarg na bezczynność organu,
- wdrożenie benchmarkingu,
- prowadzenie analizy kosztów jakości,
- rozbudowa instrumentów promocji gminy poprzez wykonanie serwisu internetowego gminy w wersji wielojęzycznej,
- rozbudowa elektronicznej wersji „Rejestru kanclearnego 1.1”

5.2 Niezgodności, uwagi

W trakcie auditu stwierdzono uwagę polegającą na posługiwaniu się zdezaktualizowanym wykazem osob uprawnionych do udzielania pierwszej pomocy..

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.)] są aktualizowane, adekwatne do zakresu świadczonych usług oraz poprawnie stosowane.

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 wiedzący 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

Uwzględnienie zawartej w niniejszym raporcie uwagi podniesie gotowość Urzędu do udzielenia pierwszej pomocy klientom zewnętrznym oraz wewnętrznym w sytuacji zagrożenia życia oraz zdrowia.

Na 2005 rok Organizacja ustaliła 8 operacyjnych celów jakości. Osiągnięto wszystkie cele (skuteczność 100%).

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 powtórnym. 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 upłynięciem 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.