



URZĄD MIASTA
I GMINY LESKO

**PROCEDURA
WEWNĘTRZNY AUDIT JAKOŚCI,
DZIAŁANIA KORYGUJĄCE
I ZAPOBIEGAWCZE**

Nr dokumentu:
P/8/1


Wydanie:
1

Strona: 1

**WEWNĘTRZNY AUDIT JAKOŚCI,
DZIAŁANIA KORYGUJĄCE
I ZAPOBIEGAWCZE**

<i>Opracował Pełnomocnik ds SZJ</i>	<i>Zatwierdził Burmistrz Miasta i Gminy Lesko</i>
<i>Magdalena Mazurkiewicz</i>	<i>Barbara Jankiewicz</i>
Data : 01.03.2010 r.	Data : 15.03.2010 r.
Obowiązuje od : 15.03.2010 r.	Nr egz.: 1

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Miasta i Gminy Lesko. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

 URZĄD MIASTA I GMINY LESKO	PROCEDURA WEWNĘTRZNY AUDIT JAKOŚCI, DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE	Nr dokumentu: P/8/1	Wydanie: 1
		Strona: 2	

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest utrzymanie i rozwój systemu zapewnienia jakości poprzez ustalenie sposobu postępowania przy przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów jakości oraz działań korygujących i zapobiegawczych.

2. PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI


Za całość procedury odpowiada Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt 3 niniejszej procedury.

3. OPIS SPOSOBU POSTĘPOWANIA

Lp.	Osoba odpowiedzialna	Zadanie	Zapis
Audyty wewnętrzne - Sposób postępowania			
<p>Wewnętrzny audit jakości, przeprowadza się w celu stwierdzenia czy czynności mające wpływ na jakość, a także osiągnięte w ich wyniku rezultaty odpowiadają planowanym ustaleniom, czy ustalenia te są realizowane na bieżąco i efektywnie oraz czy w pełni zabezpieczają cele jakościowe.</p> <p>Stosuje się następujące metody badań w celu stwierdzenia zgodności:</p> <ul style="list-style-type: none"> -analiza dokumentacji, -obserwacje auditorów, -zadawanie pytań. 			
1	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	<p>Opracowuje roczny plan wewnętrznych auditów (F1), który zatwierdza Burmistrz. Wyznacza auditora wiodącego.</p> <p>Zakłada się przeprowadzenie jednego planowanego auditu systemu rocznie na każdym istotnym z punktu widzenia jakości stanowisku pracy.</p> <p>Określa potrzebę przeprowadzenia auditów pozaplanowych dokonując odpowiednich korekt w F1.</p>	F1
2	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Przed rozpoczęciem auditu dostarcza auditorowi wiodącemu dokumentację niezbędną do przeprowadzenia auditu w danym obszarze (np. komplet procedur, niezbędne instrukcje, formularze związane z auditem, raporty z poprzednich auditów, raporty z działań korygujących).	
3	Auditor wiodący	Dostarcza auditorom niezbędną dokumentację. Ustala z Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością dokładny termin auditu wewnętrznego i co najmniej na 7 dni przed jego rozpoczęciem zawiadamia zainteresowanych (F5).	F5
Wewnętrzny audit jakości			
4	Auditor wiodący	Rozpoczyna spotkanie otwierające, w którym uczestniczą: auditorzy, i auditowany pracownik.	



5	Auditor	Sprawdza, czy działania korygujące z poprzedniego auditu zostały w pełni zrealizowane.	F3
6	Auditor	Wszystkie obserwacje auditorów i uzyskane przez nich informacje świadczące o niezgodnościach w systemie, procesie są notowane w "Karcie niezgodności i działań korygujących" (F2)	F2
7	Auditor Wiodący, Auditorzy, auditowani pracownicy	W spotkaniu zamykającym biorą udział ci sami uczestnicy co w spotkaniu otwierającym. Auditor wiodący: <ul style="list-style-type: none">- odczytuje wszystkie niezgodności i uwagi z karty niezgodności,- ustala wspólnie z auditowanym działania korygujące/zapobiegawcze, osoby odpowiedzialne za ich realizację oraz termin ich wykonania,- określa sposób weryfikacji skuteczności wprowadzonych działań,- dokonuje odpowiednich wpisów do „Karty niezgodności” (F2).	F2
8	Auditor wiodący	W oparciu o zapisy z F2 sporządza „Raport z auditu wewnętrznego” (F3) i w terminie do 7 dni przekazuje wraz z F2 Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością.	F3
9	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zatwierdza lub w razie konieczności ustala z pracownikiem auditowanego obszaru nowe/dodatkowe działania korygujące na F2. Przekazuje kopię F2, F3 pracownikowi auditowanego obszaru.	F2, F3
Działania korygujące			
Celem działań korygujących jest wyeliminowanie przyczyn niezgodności jak również podjęcie odpowiednich działań w przypadku stwierdzenia wystąpienia niezgodności. Podstawą podjętych działań są: <ul style="list-style-type: none">- raporty z auditu,- protokoły z przeglądu Systemu Zarządzania Jakością,- protokoły reklamacyjne,- sprawozdania z realizacji			
10	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Definiuje przyczyny powstania niezgodności, określa działania jakie należy podjąć w celu eliminowania przyczyn niezgodności, wyznacza wraz z osobą kompetentną termin i osobę odpowiedzialną. Powyższe uzgodnienia wpisuje do F2.	F2
Działania zapobiegawcze			
Celem działań zapobiegawczych jest usunięcie przyczyn potencjalnych niezgodności.			
11	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Przyjmuje uwagi dotyczące mogących wystąpić zagrożeń, które może zgłosić na pisemnym wniosku każdy pracownik. Ocenia zagrożenie i dokonuje wpisu do wniosku. W przypadku stwierdzenia, że zagrożenie jest znaczące podejmuje działania zapobiegawcze. Działania takie mogą być również podjęte na wniosek określony w protokole z przeglądu Systemu Zarządzania Jakością.	

 URZĄD MIASTA I GMINY LESKO	PROCEDURA WEWNĘTRZNY AUDIT JAKOŚCI, DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE	Nr dokumentu: P/8/1	Wydanie: 1
		<i>Strona: 4</i>	

12	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Podjęte działania zapobiegawcze wpisuje do F2, wyznaczając odpowiedzialną osobę i termin ich realizacji, określając sposób weryfikacji skuteczności wprowadzonych działań. Kopię F2 przekazuje wyznaczonej osobie, która potwierdza w odpowiedniej rubryce ich realizację.	F2
----	---	--	----

- **ZAŁĄCZNIKI**

- F1-P/8/1 - Plan wewnętrznych auditów jakości,
- F2-P/8/1 - Karta niezgodności i działań korygujących/działań zapobiegawczych
- F3-P/8/1 - Raport z wewnętrznego auditu jakości.
- F4-P/8/1 – Wykaz działań korygujących/zapobiegawczych
- F5-P/8/2 - Zawiadomienie o audicie wewnętrznym,

KONIEC

PLAN WEWNĘTRZNYCH AUDITÓW JAKOŚCI**NA 2010 r.**

Nr Raportu	Proces	Referat	Auditor wiodący	Audit -termin planowany	Audit -termin realizacji	UWAGI
1						
2						
.						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

Data_____
sporządził_____
data_____
Zatwierdził

Sposób weryfikacji działań korygujących / zapobiegawczych *

- weryfikacja audytora wiodącego w terminie
- weryfikacja podczas następnego auditu wewnętrznego
- pisemne sprawozdanie osoby odpowiedzialnej za realizację

Tak Nie konieczność auditowania

Tak Nie konieczność dalszych działań

Potwierdzenie wykonania działań korygujących / zapobiegawczych *

Zlecający działanie
(data/podpis)

odpowiedzialny za realizację (data i
podpis)

zatwierdzenie /Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania
Jakością

*-niepotrzebne skreślić

RAPORT
Z AUDITU WEWNĘTRZNEGO NR.....

PRZEDMIOT I ZAKRES AUDITU:

.....

.....

Data auditu:

Czas trwania:

UCZESTNICZY AUDITU

Auditor wiodący:

.....

Auditorzy:

.....

.....

Auditowani:

.....

.....

.....

.....

OCENA AUDITU

Działania korygujące/zapobiegawcze z poprzedniego auditu:

- Nie dotyczy
- Wykonano
- Wykonano częściowo
- Nie wykonano

Uwagi:

.....

Podczas auditu:

- Stwierdzono niezgodności (suma)
- Określono działania korygujące (suma)
- Określono działania zapobiegawcze (suma)

Załącznik: Karta niezgodności/działań korygujących/działań zapobiegawczych (F2-P/8/1) szt.:

sporządził /Auditor wiodący/

zatwierdził /Pełnomocnik ds. Jakości/

Otrzymujący raport /Kier. auditowanej kom./

Wykaz niezgodności, działań korygujących/zapobiegawczych

L.p	Niezgodność, działanie korygujące/zapobiegawcze	Źródło/stwierdzona przyczyna	Odpowiedzialny za realizację	Planowany termin zakończenia działań	Rzeczywisty termin zakończenia działań	Uwagi odnośnie realizacji	Data/podpis

**ZAWIADOMIENIE
O AUDICIE WEWNĘTRZNYM NR**

PLAN AUDITU

PRZEDMIOT I ZAKRES AUDITU:

.....

.....

Data:	Auditorzy:	Auditowani:
Godzina:	
Miejsce:	

Do wiadomości:

.....

.....

.....

Uwagi:

.....

.....

.....

Data:

Auditor wiodący:

Zawiadomienie otrzymałem:

Imię/Nazwisko

podpis