

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

1/14



TYTUŁ PROCEDURY	Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących		
Opracował:	Pełnomocnik ds. SZJ Mariusz Oliwa	18 marca 2010r. podpis	18 marca 2010r. data
Zatwierdził:	Starosta Bolesławiecki Cezary Przybylski podpis	18 marca 2010r. data
PROCEDURA OBOWIĄZUJE OD DNIA: 25 czerwca 2010r.			

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis

PRZEGLĄDY DOKUMENTU		
l.p.	Data przeglądu	Podpis

**Zabrania się kopiowania dokumentu.
Dokument nadzorowany – wydaje Pełnomocnik ds. Jakości**



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

2/14



Spis treści:

1. Polityka i cel.....	2
2. Przedmiot i zakres działania.....	2
3. Odpowiedzialność	2
4. Terminologia	3
5. Audit wewnętrzny - opis postępowania	3
6. Działania korygujące – opis postępowania	4
7. Zapisy	5
8. Załączniki	5

1. Polityka i cel

Urząd pragnie budować i umacniać pozytywny wizerunek jednostki, konsekwentnie dbając o interesy swoich Klientów, którzy oczekują fachowej, miłej i sprawnej obsługi. Konsekwencja stosowania w praktyce, ustalonych wymagań Systemu Zarządzania Jakością zapewnia spełnienie tego celu, a w przypadku pojawienia się niezgodności, usuwania ich przyczyn. Ważnym narzędziem dla osiągnięcia tego celu jest system auditów wewnętrznych. Stanowią one podstawowe źródło ujawnienia niezgodności.

2. Przedmiot i zakres działania

Procedura ta reguluje system auditów wewnętrznych i działań korygujących w Urzędzie. Opisuje planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych.

Określa sposób podejmowania działań korygujących, które mają na celu usunięcie przyczyn niezgodności.

Procedura dotyczy całej działalności Urzędu objętej Systemem Zarządzania Jakością i wszystkich komórek organizacyjnych realizujących tę działalność.

3. Odpowiedzialność

3.1. Pełnomocnik odpowiada za:

- wyznaczenie odpowiedniej liczby auditorów wewnętrznych i zapewnienie im odpowiedniego szkolenia zapewniającego kwalifikacje
- planowanie auditów wewnętrznych i nadzór nad ich wykonaniem
- analizę wyników auditów wewnętrznych do sprawozdania na Przegląd Zarządzania przez najwyższe Kierownictwo
- decydowanie w sprawach działań korygujących.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

3/14



3.2. Auditorzy wewnętrzni są odpowiedzialni za:

- wykonywanie powierzonych zadań zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009

3.3. Auditowani - odpowiedzialni są za:

- udostępnienie auditorom żądanych dowodów spełnienia wymagań,
- usuwanie stwierdzonych niezgodności,
- badanie przyczyn stwierdzonych niezgodności, planowanie i realizacja działań korygujących.

4. Terminologia

W niniejszej procedurze stosowana jest terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9001:2009 oraz przyjęta w Księdze Jakości.

5. Audit wewnętrzny - opis postępowania

- 5.1. Pełnomocnik ds. Jakości planuje audyty wewnętrzne w taki sposób, aby objąć nimi wszystkie komórki organizacyjne i całą działalność w obszarze systemu jakości.
- 5.2. Pełnomocnik ds. Jakości sporządza „Program auditów wewnętrznych” na dany rok, zgodnie z załącznikiem nr 1 niniejszej procedury. Zakres auditu w poszczególnych komórkach ustala się w taki sposób, aby uwzględnić w nim:
 - wagę poszczególnych elementów systemu dla celów Urzędu,
 - problemy jakościowe występujące w praktyce działania Urzędu w obszarze poszczególnych elementów systemu.
- 5.3. Na podstawie Programu, Pełnomocnik ds. Jakości sporządza Plan auditów wewnętrznych, zgodnie z załącznikiem nr 4 niniejszej procedury, na rok planowany, w terminie do 31 stycznia w danym roku. W każdej komórce organizacyjnej wykonywany jest co najmniej jeden audit rocznie. Jednakże Pełnomocnik może ustalić dla określonej komórki ich większą ilość, biorąc pod uwagę:
 - złożoność zadań komórki,
 - znaczenie działalności komórki dla wyników Urzędu,
 - stan dyscypliny realizacji ustalonych wymagań w danej komórce.
- 5.4. Plan auditów podlega przeglądowi przez Starostę bolesławieckiego i jego akceptacji.
- 5.5. Nie później niż 7 dni przed planowanym auditem w danej komórce organizacyjnej Pełnomocnik ds. Jakości wystawia Kartę Auditów wewnętrznych załącznik nr 3 niniejszej procedury, w której:
 - wyznacza auditowaną komórkę,
 - ustala zakres i termin auditu,
 - wyznacza auditora wewnętrznego i powiadamia zainteresowanych o swoich decyzjach.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

4/14



- 5.6. Audit wewnętrzny może przeprowadzić:
- Pełnomocnik ds. Jakości osobiście,
 - wyznaczony pracownik Urzędu, posiadający odpowiednie, udokumentowane kwalifikacje audytora, nie powiązany bezpośrednio z przedmiotem auditu,
 - auditor zewnętrzny, o odpowiednich kwalifikacjach zgodnych z wymogami normy.
- 5.7. Wyznaczony auditor sporządza listę pytań kontrolnych, zgodnie z załącznikiem nr 2 niniejszej procedury, obejmującą pełny zakres auditu (wyznaczone w Karcie auditu obszary Księgi Jakości oraz obowiązujące przepisy i normy). Listę przedstawia do oceny Pełnomocnikowi ds. Jakości.
- 5.8. Auditor przeprowadza audit zbierając obiektywne dowody, potwierdzające zgodność lub niezgodność praktyki postępowania z wymogami. Notatki sporządza na odwrocie listy pytań (załącznik nr 2).
- 5.9. Auditor formułuje stwierdzone niezgodności na Karcie Audit, omawiając je z auditowanym i uzyskuje jego pisemne potwierdzenie na Karcie Audit. W przypadku odmowy potwierdzenia niezgodności, auditowany sporządza w trakcie auditu notatkę wyjaśniającą, którą przekazuje Auditorowi celem dołączenia do Karty auditu.
- 5.10. Auditowany niezwłocznie usuwa stwierdzone niezgodności, o ile są one naprawialne.
- 5.11. Niezwłocznie po zakończeniu auditu, Auditor przekazuje Pełnomocnikowi ds. Jakości Kartę Audit i związanej dokumentacji auditowej, a następnie podejmuje decyzję w sprawie podjęcia działań korygujących, jeżeli uzna, że ich nie podjęcie spowoduje powtórzenie się niezgodności.

6. Działania korygujące – opis postępowania

- 6.1. Pełnomocnik kwalifikuje niezgodności z auditów wewnętrznych oraz pochodzące z innych źródeł jako niezgodności systemowe, wymagające podjęcia działań korygujących, jeżeli ich powtórzenie z tych samych przyczyn oddziaływałoby na interesy Urzędu (koszty, strat czasu, obniżenie reputacji, itp.), jak również na dobro Klienta.
- Innymi źródłami niezgodności mogą być:
- reklamacje Klientów,
 - dane z kontroli Jakości,
 - dane dotyczące dostawców.
- 6.2. Dla niezgodności zakwalifikowanych w trybie punktu 6.1 Pełnomocnik wystawia Kartę działań korygujących (wg załącznika nr 5 niniejszej procedury) oddzielnie dla każdej niezgodności i wyznacza komórkę odpowiedzialną za sformułowanie propozycji działań korygujących.
- 6.3. Wskazana komórka organizacyjna określa przyczynę niezgodności i proponuje działania korygujące.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

5/14



- 6.4. Pełnomocnik akceptuje proponowane działania korygujące, jeżeli ich zakres jest proporcjonalny do przewidywanych skutków ewentualnego powtórzenia się niezgodności i stopnia zagrożenia interesów Urzędu z tego powodu.
- 6.5. Wyznaczone osoby wdrażają zaakceptowane działania korygujące. Wynik zapisują na Karcie działań korygujących i zwracają ją Pełnomocnikowi.
- 6.6. Pełnomocnik dokonuje zapisów dokumentujących wykonanie działań korygujących, zgodnie z załącznikiem nr 5 niniejszej procedury i przechowuje je.
- 6.7. Działania korygujące są podejmowane na wyżej opisanych zasadach w stosunku do niezgodności ujawnionych w trybie opisanym w procedurze nadzoru nad produktem niezgodnym, na podstawie Karty Produktów Niezgodnych.

7. Zapisy

- zapisy dotyczące planowania auditów,
- zapisy dotyczące przeprowadzania auditów,
- zapisy dotyczące działań korygujących

Wyżej wymienione zapisy przechowuje Pełnomocnik przez okres 4 lat

8. Załączniki

- Załącznik nr 1 - „Program auditów wewnętrznych”
- Załącznik nr 2 - „Lista pytań kontrolnych”
- Załącznik nr 3 - „Karta auditów wewnętrznych”
- Załącznik nr 4 - „Plan auditów wewnętrznych”
- Załącznik nr 5 - „Karta działań korygujących”



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU			
System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009			
Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących		Indeks Ps-2	Edycja D
		Strona 10/14	



Załącznik nr 2
do procedury auditów wewnętrznych i działań korygujących

L.P.	Audit nr	Nazwisko i Imię auditora	Miejsce auditu Nazwa komórki auditowanej	Data rozpoczęcia auditu	Akceptacja pełnomocnika

LISTA PYTAŃ KONTROLNYCH

l.p.	Pytania auditowe	Odnosniki: Rozdział KJ, indeks procedury dokument	Przestrzeganie:			Nr uwagi
			tak	częściowo	nie	

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

11/14

**Załącznik nr 3
do procedury auditów wewnętrznych i działań korygujących****KARTA AUDITU WEWNĘTRZNEGO**

Zakres auditu	Procesy, rozdziały KJ, procedury:	
Komórka auditowana		
Termin i numer auditu	Data, godzina	numer
Auditor		
Pełnomocnik	Data, podpis	
Niezgodności	l.p.	treść niezgodności
<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> Ilość stron dodatkowych		
Przyjęcie niezgodności	Auditowany: data podpis	
Decyzje w sprawie działań korygujących	Pełnomocnik data podpis	

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

12/14



F-8/Pł

**Załącznik nr 4
do procedury auditów wewnętrznych i działań korygujących****PLAN AUDITÓW WEWNĘTRZNYCH NA ROK ...**

Nr auditu	Komórka organizacyjna	Rok 200...											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.													
8.													
9.													
10.													

OPRACOWAŁ :
PEŁNOMOCNIK

ZATWIERDZIŁ:

.....
data, podpis.....
data, podpis

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

13/14



Załącznik nr 5
do procedury auditów wewnętrznych i działań korygujących

KARTA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH NR...

Rozdział Księgi Jakości, proces - obszar	Źródło niezgodności: -audyty -kontrola wewnętrzna -skargi -inne
Niezgodność	Wyznaczenie odpowiedzialnego Pełnomocnik data podpis
Przyczyna niezgodności	Odpowiedzialny Data podpis
Proponowane działania korygujące	Odpowiedzialny za realizację
	Termin realizacji:
Akceptacja Pełnomocnika	

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących

Indeks

Ps-2

Edycja

D

Strona

14/14



	Data podpis Pełnomocnika
Realizacja działania korygującego	Odpowiedzialny: Data podpis
Ocena efektywności , w tym skuteczności działania korygującego	Pełnomocnik Data podpis