

	PIHZ Certyfikacja	RAPORT Z AUDITU Nr	825 / P-5	Indeks:	Edycja:
				7/P04	E

1. Dane Klienta:

- Nazwa Klienta:	Starostwo Powiatowe w Toruniu
- Miejscowość:	87-100 Toruń ul. Towarowa 4-6
- Imię i Nazwisko Przedstawiciela Kierownictwa:	Sekretarz Powiatu Pan Czesław Makowski

2. Ocena dokumentów S.Z.

- Księga Zarządzania Nr	-	Edycja:	-	Data wydania	-	-	-
					dzień	miesiąc	rok
- Sprawozdanie z oceny dokumentów S.Z. (Form.10/P04*) z dnia:					-	-	-
					dzień	miesiąc	rok

3. Dane dotyczące przeprowadzonego auditu:

-Audit na zgodność z Normą (ami):	PN-EN ISO 9001:2009							
-Raport z Audit na zgodność z Normą:	PN-EN ISO 9001:2009							
-Data Audit:	od:	24	02	2014	do:	25	02	2014
		dzień	miesiąc	rok		dzień	miesiąc	rok
-Miejsce Audit:	Toruń ul. Towarowa 4-6							

4. Informacje o Zespole Auditorów

-Kierownik Zespołu Auditorów:			a/d
-Auditor wiodący:	Anna Pożoga	1,75	a/d
-Auditor:			a/d
-Auditor:			a/d
-Auditor monitorujący:			a/d
-Auditor szkoleniowy:		norma	a/d
-Ekspert:			a/d

5. Załączniki do Raportu z auditu przekazywane do Centrali PIHZ:

-Opinia Auditora wiodącego dotycząca realizacji wymagań Normy:	√
-Form.2/P04* Grafik planu auditu	√
-Form.3/P04* Plan auditu	√
-Form.4/P04* Kwestionariusze auditu	√
-Form.5/P04* Karta Niezgodności	Sztuk: - Numery:

6. Rekomendacja Auditora wiodącego dotycząca udzielenia certyfikatu:

**Rekomenduję utrzymanie Certyfikatu Jakości na zgodność z wymaganiami normy
PN-EN ISO 9001:2009 dla Systemu Zarządzania Jakością funkcjonującego w
Starostwie Powiatowym w Toruniu.**

Anna Pożoga, 28.02.2014r.

.....
Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego

Załącznik do Raportu z Auditu Nr

825/P-5

OPINIA AUDITORA WIODĄCEGO DOTYCZĄCA REALIZACJI WYMAGAŃ NORMY

(Należy przedstawić Opinię na temat realizacji wymagań Normy
z uwzględnieniem pozytywnych cech auditowanej firmy oraz wystawionych Kart Niezgodności).

W dniach 24 i 25 lutego 2014r. przeprowadzono w Starostwie Powiatowym w Toruniu pierwszy audit nadzoru w kolejnym okresie ważności Certyfikatu PN-EN ISO 9001:2009. Audit odbył się zgodnie z Planem auditu z dn. 9 lutego br.

Podczas auditu dokonano oceny systemu zarządzania dotyczącej:

1. *Zapewnienia odpowiednich zasobów i realizacji Polityki Jakości.*
2. *Zmian wprowadzonych do systemu i dokumentacji; oceny sposobu realizacji spostrzeżeń z poprzedniego auditu. Realizacji auditów wewnętrznych i przeglądu zarządzania.*
3. *Realizacji procesów uwzględnionych w Planie auditu.*
4. *Stanu skarg; stosowania znaku certyfikacji.*

Ad. 1

W minionym roku odbył się audit ponownej certyfikacji ISO 9001. W wyniku tego auditu Certyfikat Jakości dla Starostwa Powiatowego w Toruniu został odnowiony na kolejne trzy lata.

Podczas pierwszego auditu nadzoru w nowym trzyletnim cyklu certyfikacji, podobnie jak w latach poprzednich, stwierdzono, iż w Starostwie Powiatowym w Toruniu zapewnione są wystarczające zasoby personalne dotyczące realizacji zadań Starostwa. Pracownicy posiadają odpowiednie kompetencje: wiedzę, doświadczenie i umiejętności. Nabór na wolne stanowiska urzędnicze odbywa się zgodnie z przepisami prawnymi i wewnętrznym regulaminem.

Infrastruktura jest wystarczająca. Stworzono dobre warunki pracy dla urzędników oraz przyjazne - dla klientów odwiedzających Starostwo.

Polityka Jakości jest nadal aktualna. Cele zapisane w Polityce Jakości poddano weryfikacji podczas przeglądu przeprowadzonego w lutym br. Starosta Toruński nie wprowadził zmian do zapisów w Polityce, uznał że jest nadal adekwatna do działalności Starostwa.

Cele jakości wyznaczone na 2013 rok zostały poddane ocenie podczas tegorocznego przeglądu zarządzania. Ustalono nowe cele jakości na rok 2014, które zostały zatwierdzone przez Starostę Toruńskiego.

Ad. 2

Sekretarz Powiatu pełniący rolę Pełnomocnika ds. SZJ odpowiedzialny za utrzymanie i doskonalenie systemu. Odpowiedzialność Sekretarza w zakresie SZJ została zapisana w Księdze Jakości oraz w Regulaminie Organizacyjnym.

Stan dokumentacji SZJ:

Od minionego auditu ponownej certyfikacji przeprowadzonego w 2013r. dokumentacja SZJ została poddana przeglądowi i zaktualizowana. Podczas auditów wewnętrznych przeprowadzonych w 2013r. zidentyfikowano niezgodności dot. aktualizowania Kart informacyjnych zamieszczonych w Biuletynie Informacji Publicznej. Stwierdzone niezgodności uruchomiły proces doskonalenia, w wyniku którego wszystkie wydziały poddały analizie zawartość Kart informacyjnych i ich aktualizację tam gdzie ona była wymagana.

Zmiany wprowadzone do dokumentacji SZJ:

- Księga Systemu Zarządzania Jakością, aktualne wydanie 4 w 2014, 3.02.2014r.
 - Procedury systemowe – zaktualizowano procedurę Audyty wewnętrzne, VII.02.00/04, 10.04.2014r.
 - Karty procesów – przegląd objął wszystkie Karty, opublikowano nowe wydania.
 - Karty informacyjne zamieszczone w BIP, nadzorowane w trybie Zarządzenia nr 14/2003 Starosty Toruńskiego z dnia 25 czerwca 2003r. w sprawie utworzenia Biuletynu Informacji Publicznej – poddane weryfikacji i zaktualizowane przez poszczególne Wydziały.
- Dokumentacja systemu udostępniona jest pracownikom w postaci elektronicznej (wewnętrzny serwer).
 Pełnomocnik przekazał auditorowi wiodącemu komplet aktualnej dokumentacji – KJ, procedury systemowe, Karty procesów.

Regulamin Organizacyjny:

Wprowadzono zmiany do Regulaminu Organizacyjnego uchwalonego w roku 2011. Jedną z zmian dotyczyła wydzielenia w ramach Wydziału Architektury i Budownictwa dwóch referatów – Referatu Administracji Architektoniczno-Budowlanej i Referatu Inwestycji i Remontów. Zmiany do Regulaminu Organizacyjnego zostały wprowadzone w trybie Uchwały Nr XXXVIII/2019/2014 Rady Powiatu Toruńskiego z dnia 16 grudnia 2014r. zmieniającej uchwałę w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Toruniu.

W styczniu br. uruchomiono System Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją

Reakcja na spostrzeżenia z poprzednich auditów

Pełnomocnik odniósł się do wszystkich spostrzeżeń z minionego auditu, podczas auditu przekazał pisemne sprawozdanie z realizacji spostrzeżeń, które zostało dołączone do dokumentacji z auditu.

Stan realizacji:

- Spostrzeżenia zrealizowane: nr 1, 2, 3, 4, 5; w trakcie realizacji: nr 6; odstąpienie od realizacji: nr 7 pk. 1; spostrzeżenie omówione z Naczelnikami: nr 8 i 9.

Audyty wewnętrzne i przegląd zarządzania

Audyty wewnętrzne odbywają się zgodnie z Programem auditów wewnętrznych na dany rok. Program auditów obejmuje wszystkie procesy zidentyfikowane w systemie jakości, program przygotowany jest przez Pełnomocnika i akceptowany przez Starostę. Podczas rundy auditów przeprowadzonych w 2013r. stwierdzono 8 niezgodności, dla których uruchomiono działania korygujące. Zespołem auditorów wewnętrznych kieruje auditor wiodący, który kieruje pracą auditorów wewnętrznych.

Przegląd zarządzania za 2013r. odbył się 17 lutego br. z udziałem Starosty, Pełnomocnika oraz Naczelników wydziałów. Na przegląd zarządzania przygotowano zestawienia danych wejściowych o stanie systemu za 2013r. Podczas przeglądu przeprowadzono ocenę funkcjonowania systemu. Wnioski z przeglądu oraz kierunki doskonalenia systemu zostały odnotowane przez Pełnomocnika w Raporcie z przeglądu z dnia 17.02.2014r. Raport zatwierdził Starostwa Toruński.

Przeprowadzono również analizę SWOT wskazując mocne i słabe strony systemu jakości.

W wyniku przeglądu ustalono cele na 2014, odnotowano je w formularzu celów jakościowych.

Ad. 3

Przeprowadzony audit nadzoru ISO 9001 w Starostwie Powiatowym w Toruniu dostarczył obiektywnych dowodów potwierdzających, że zadania realizowane są przez kompetentny personel posiadający dużą wiedzę i doświadczenie. Stanowiska pracy wyposażone są w niezbędny sprzęt biurowy i komputerowy. Pracownicy posiadają dostęp do dokumentacji SZJ, Internetu, systemu informacji prawnej LEX oraz korzystają z elektronicznego obiegu dokumentacji.

W trakcie oceny zbadano wybrane procesy / zadania realizowane przez:

- Wydz. Organizacyjny i Spraw Obywatelskich (w zakresie: stanu skarg),
- Wydział Ochrony Środowiska (proces I),

- Wydział Architektury i Budownictwa (proces II),
- Wydział Komunikacji i Transportu (proces IV),
- Samodzielne stanowisko ds. pracowniczych (proces V).

Zgodnie z zakresem przedstawionym w Planie auditu przeprowadzono również spotkanie ze Starostą Toruńskim i Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Podczas auditów w w/w komórkach organizacyjnych nie stwierdzono niezgodności.

Dzięki otwartości osób auditowanych i przyjaznej atmosferze auditu uzgodniono spostrzeżenia mające na celu doskonalenie systemu, najistotniejsze zapisano w niniejszym raporcie.

Ad. 4

Zbadano stan skarg i wniosków Klientów, są one odnotowywane w Centralnym rejestrze skarg i wniosków. Stan skarg: 2013r. – zarejestrowano 6 wpisów, w 2014r. – 2 wpisy. Skargi realizowane są zgodnie z zapisami w Regulaminie organizacyjnym. Nadzór nad procesem prowadzi Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich. Naczelnik Wydziału przeprowadził analizę stanu skarg za 2013r. (dane wejściowe na przegląd zarządzania za 2013r.)

Logo PIHZ stosowane jest wyłącznie w postaci Certyfikatu Jakości, który jest zamieszczony na stronie internetowej Urzędu. W budynku Starostwa wyeksponowano Certyfikat Jakości oraz Politykę Jakości.

Podczas auditu auditor posługiwał się Kwestionariuszami auditu, w których odnotował badane próbki auditowe. Kwestionariusze stanowią integralny element dokumentacji z auditu - załącznik do raportu z auditu.

Audit posłużył do określenia mocnych stron systemu jakości.

MOCNE STRONY SYSTEMU:

- przywódcza rola Starosty Toruńskiego; osobiste zaangażowanie Starosty w utrzymanie systemu jakości oraz kreowanie wizerunku Starostwa przyjaznego klientom; jasno określone cele strategiczne; zapewnienie dobrych warunków dotyczących infrastruktury i środowiska pracy; inwestowanie w rozwój zawodowy pracowników,
- zaangażowanie Pełnomocnika w doskonalenie systemu jakości; na podkreślenie zasługuje sposób prowadzenia analizy danych dotyczących realizacji procesów oraz zasady przeprowadzenia przeglądu zarządzania, upowszechnianie wiedzy, budowanie klimatu współpracy i dobrej komunikacji z pracownikami w zakresie SZJ,
- doświadczenie i wiedza merytoryczna Kadry Starostwa, kompetencje Naczelników wydziałów (liderów procesów), zaangażowanie pracowników w realizację zadań, na wybranych stanowiskach zauważalna staranność w zakresie prowadzonych spraw; marginalna ilość produktów niezgodnych,
- zaangażowanie zespołu auditorów wewnętrznych pod przewodnictwem auditora wiodącego w realizację auditów, formułowanie przez auditorów wniosków doskonalących system,
- infrastruktura stwarzająca odpowiednie warunki pracy dla urzędników i przyjazne środowisko dla klientów starostwa,
- dążenie do integrowania systemu zarządzania jakością z systemem kontroli zarządczej.

Audit przebiegał w atmosferze wzajemnej współpracy, która posłużyła do sformułowania spostrzeżeń w

celu doskonalenia systemu. Wszystkie postrzeżenia omówiono z Auditowanymi i Pełnomocnikiem ds. SZJ. Część spostrzeżeń omówiono na spotkaniu zamykającym audit.

SPOSTRZEŻENIA:

Zidentyfikowane obszary funkcjonowania SZJ zawierające potencjał do doskonalenia:

1. *planowanie auditów wewnętrznych :*
 - a) *warto rozważyć wprowadzenie zasady formułowania celów dla planowanych auditów wewnętrznych;*
 - b) *warto w planowanym zakresie auditów wewnętrznych uwzględnić wybrane wnioski doskonalące z auditów zewnętrznych, m. in. w takim celu, aby sprawdzić stan ich realizacji,*
2. *dokumentowanie auditów wewnętrznych – warto rozważyć wprowadzenie zasady przywoływania danych identyfikacyjnych badanych obiektywnych dowodów (próbek auditowych) na podstawie, których podejmowane są decyzje dotyczące potwierdzenia zgodności. W przypadku niezgodności badane próbki są przywoływane.*
3. *Karta procesu nr V – w treści pominięto wyłonienie lidera odpowiedzialnego za system szkoleń w Starostwie,*
4. *Proces realizacji zadań (IV) – zidentyfikowano następujące obszary do doskonalenia:*
 - a) *dla zadań, dla których nie obowiązują Karty informacyjne jednoznacznie nie doprecyzowano mechanizmu nadzoru i aktualizacji przepisów prawnych. Procedura VII.01.00 Nadzór nad dokumentacją i zapisami w sposób jednoznaczny nie reguluje w/w zagadnienia.*
 - b) *w próbce auditowej dot. prowadzenia nadzoru nad stacjami kontroli pojazdów zidentyfikowano błąd pisarski dot. nazwiska Naczelnika, który został wyłączony z udziału w postępowaniu,*
 - c) *na podstawie badanej próbki, dotyczącej realizacji nadzoru nad stacjami kontroli pojazdów, warto ponownie przeanalizować, czy dla tego zadania wymagane jest prowadzenie metryki sprawy.*
5. *Poza zakresem auditu (w Wydziale Środowiska) zidentyfikowano próbkę wymagającą wprowadzenia działań doskonalących w obszarze dot. ochrony danych osobowych.*

W/w spostrzeżenia pozostawia się do analizy przez Pełnomocnika ds. SZJ. Sposób realizacji spostrzeżeń będzie przedmiotem analizy podczas auditu w 2015r.

Audit nadzoru przeprowadzony w Starostwie Powiatowym w Toruniu dostarczył obiektywnych dowodów dla potwierdzenia tego, iż wdrożony system zarządzania jakością jest utrzymywany, weryfikowany i doskonalony oraz spełnia wymagania międzynarodowej normy PN-EN ISO 9001:2009.

Anna Pożoga, 28.02.2014r.

Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego