

## Wprowadzenie

Niniejszy raport dotyczący spełnienia wymagań normy ISO 9001 zawiera szczególnie wyróżniające się aspekty i obszary wymagające doskonalenia, stwierdzone w ramach auditu przeprowadzonego w organizacji

Poszczególne kategorie mają następujące znaczenie:

**duża Niezgodność (dNz):** musi być usunięta przed podjęciem decyzji o wydaniu lub utrzymaniu certyfikatu.

**mała Niezgodność (mNz):** musi być usunięte do daty następnego auditu.

### Potencjał do

**doskonalenia (Pdd):** nie stanowi żadnej niezgodności w stosunku do wymagań normy. Służy do doskonalenia systemu.

## 1. System zarządzania jakością

Wymagania ogólne / wymagania dotyczące dokumentacji (Księga Jakości, Nadzór nad dokumentami i zapisami, dalszy rozwój systemu zarządzania)

### Aspekty szczególne (mocne strony):

1. Bardzo przejrzysta dokumentacja systemu zarządzania jakością, przedstawiająca wizualizację procesów w schematach blokowych.
2. Bardzo skrupulatny nadzór nad zasobami archiwalnymi Urzędu – transparentny system identyfikacji przechowywanych dokumentów.

### Wskazania dotyczące potencjału do doskonalenia:

1. Potencjał do doskonalenia:  
Doskonać metody nadzoru nad dokumentami wydawanymi w wersji papierowej – dot. Polityki jakości.
2. mała Niezgodność: brak
3. duża Niezgodność: brak

## 2. Odpowiedzialność kierownictwa

Odpowiedzialność kierownictwa / Orientacja na klienta / Polityka jakości / Cele jakościowe / Planowanie systemu zarządzania jakością / Przegląd zarządzania / Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

### Aspekty szczególne (mocne strony):

1. Wysoki poziom zaangażowania najwyższego kierownictwa w doskonalenie systemu zarządzania jakością.
2. Rozpoczęto działania w kierunku zmiany struktury organizacyjnej Urzędu – widoczne ukierunkowanie na integrację strukturalną Urzędu.

3. Zaakcentowane działania ukierunkowane na potrzeby klienta – rozpoczęto prace nad budżetem partycypacyjnym.

**Wskazania dotyczące potencjału do doskonalenia:**

1. Potencjał do doskonalenia: brak
2. mała Niezgodność:  
Brak określenia odpowiedzialności oraz terminu realizacji do celu jakości:  
Przeprowadzenie przeglądu dokumentacji SZJ i wzorów dokumentów.
3. duża Niezgodność: brak

**3. Zarządzanie zasobami**

Zapewnienie zasobów / Określenie kwalifikacji i możliwości personelu / Szkolenie personelu i ocena skuteczności szkoleń / kształcenie świadomości ekologicznej / infrastruktura / środowisko pracy

**Aspekty szczególne (mocne strony):**

1. Zapewniono systemowy nadzór nad realizacją i dokumentowaniem procesu szkoleń organizowanych dla pracowników Urzędu.
2. Zapewniono kompleksowy nadzór nad infrastrukturą budowlaną znajdującą się pod nadzorem Urzędu.

**Wskazania dotyczące potencjału do doskonalenia:**

1. Potencjał do doskonalenia:  
Doskonaląc metodę określania odpowiedzialności pracowników w celu zapewnienia integralności wymagań w tym zakresie.  
Doskonaląc metodę prowadzenia Rejestru szkoleń odbytych w celu uniknięcia podwójnych zapisów.  
Doskonaląc metodę stosowanych zabezpieczeń w Archiwum Zakładowym.  
Doskonaląc metodę identyfikacji urządzeń pomiarowych stosowanych w Archiwum Zakładowym.
2. mała Niezgodność: brak
3. duża Niezgodność: brak

**4. Realizacja wyrobu / Nadzór nad przebiegiem procesu**

Planowanie realizacji wyrobu / Procesy związane z klientem / Projektowanie i rozwój / Zakupy / Produkcja i dostarczanie usług / Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

**Aspekty szczególne (mocne strony):**

1. Zapewniono skuteczny system komunikacji z klientem wykorzystując narzędzie do wizualizacji lokalizacji poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu – narzędzie umieszczono na stronie internetowej.

**Wskazania dotyczące potencjału do doskonalenia:**

1. Potencjał do doskonalenia:  
Doskonać system identyfikacji w zakresie stosowanych zapisów dotyczących odbioru dowodów osobistych z KPP w Bieruniu.
2. mała Niezgodność:  
Nieaktualne informacje o usłudze: Wydawanie dowodów osobistych – zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej.
3. duża Niezgodność: brak

**5. Pomiary, analiza i doskonalenie / Działania kontrolne i korygujące**

Nadzorowanie i pomiary procesów oraz wyrobów / Analiza danych/ Satysfakcja klienta / Nadzór nad wyrobem niezgodnym / Sposób postępowania z reklamacjami/ Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze / Audyty wewnętrzne

**Aspekty szczególne (mocne strony):**

1. Rozpoczęto działania w zakresie integracji informacji pochodzących ze struktur kontrolno-nadzorczych – celem jest umożliwienie prowadzenia kompleksowych analiz funkcjonowania procesów w Urzędzie.
2. Audyty wewnętrzne prowadzone i dokumentowane w bardzo skuteczny i efektywny sposób – wyniki auditów zawierają konkretne informacje do doskonalenia poszczególnych procesów systemu zarządzania.
3. Doskonalenie procesów ukierunkowane na podstawowe potrzeby klientów (np. helpdesk dla mieszkańców).

**Wskazania dotyczące potencjału do doskonalenia:**

1. Potencjał do doskonalenia:  
Doskonać system monitorowania i pomiaru procesu w zakresie ewidencji ludności.  
Doskonać metody analizy przyczynowo-skutkowej przy rozpatrywaniu skarg.
2. mała Niezgodność: brak
3. duża Niezgodność: brak

## 6. Weryfikacja działań z poprzedniego auditu

Audit certyfikujący.

√ W ramach poprzedniego auditu nie opisano żadnych spostrzeżeń/małych niezgodności.

Działania dotyczące spostrzeżeń/małych niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu są adekwatne i skutecznie wdrożone (patrz dołączone karty spostrzeżeń/niezgodności).

Działania dotyczące spostrzeżeń/małych niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu są niewystarczające lub nieskutecznie wdrożone (patrz dołączone karty spostrzeżeń/niezgodności).

## 7. Załączniki

duże Niezgodności/małe Niezgodności ISO 9001: **0 / 2**