



App./Cert.

Date

21/02/2012

AUDYT NADZORU

Klient:

Urząd Gminy Rewal

Adres:ul. Mickiewicza 19
72-344 Rewal**Standard:**

9001:2008

Zakres certyfikacji:

„Realizacja zadań administracji samorządowej wykonywanych w celu zaspokajania indywidualnych i zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej”

COMMERCIAL- IN – CONFIDENCE

The contents of this report must not be disclosed to a third party without the agreement of the SAI Global Client

DISCLAIMER:

This report has been prepared by SAI Global Limited (SAI Global) in respect of a Client's application for assessment by SAI Global. The purpose of the report is to comment upon evidence of the Client's compliance with the standards or other criteria specified. The content of this report applies only to matters, which were evident to SAI Global at the time of the audit within the audit scope. SAI Global does not warrant or otherwise comment upon the suitability of the contents of the report or the certificate for any particular purpose or use. SAI Global accepts no liability whatsoever for consequences to, or actions taken by, third parties as a result of or in reliance upon information contained in this report or certificate.

AUDIT REPORT

Wprowadzenie

Audyt został przeprowadzony przez SAI Global w Urzędzie Gminy Rewal w dniu 21/02/2012.

Celem niniejszego sprawozdania z audytu jest podsumowanie stopnia zgodności z odpowiednimi kryteriami, jak określono na stronie niniejszego raportu, na podstawie dowodów uzyskanych w trakcie audytu w organizacji.

Audyty SAI Global są przeprowadzane w ramach wymagań procedur SAI Global, a także odzwierciedlają wymogi i wytyczne zawarte w międzynarodowych normach odnoszących się do praktyk audytu, takich jak ISO/IEC 17021, ISO 19011 i innych kryteriów normatywnych. Auditorzy SAI Global są przypisani do badań zgodnie z branżami, standardami lub technicznymi kompetencjami, odpowiednich do organizacji poddanej auditowi. Szczegóły, takie jak doświadczenie i kompetencje są utrzymywane w naszych rejestrach.

W uzupełnieniu do informacji zawartych w raporcie z audytu, SAI Global utrzymuje dane dla każdego klienta. Dane te zawierają szczegółowe informacje o wielkości organizacji i liczbie personelu, jak również dowody zebrane w trakcie wstępnego audytu i kolejnych działaniach, odnoszące się do wniosku o wydanie/kontynuację certyfikatu organizacji.

Szczegóły swojego pierwotnego kontaktu z organizacją oraz ich dane kontaktowe i adresy witryn są również utrzymane. Należy zadbać, aby informować nas o wszelkich zmianach, które mogą wpływać na stosowanie znaku certyfikacji lub mogą pomóc nam zachować swoje informacje kontaktowe aktualne, wymagane przez umowę z SAI Global.

Należy pamiętać, że ten raport jest przedmiotem niezależnego przeglądu i zatwierdzenia. Jeżeli zmiany wyników tego raportu będą niezbędne w wyniku weryfikacji, poprawiony raport będzie wydawany i zastąpi ten raport.

Opis firmy/organizacji

Podstawowym zakresem działania gminy Rewal są zadania publiczne o znaczeniu lokalnym nie zastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów.

Gmina wykonuje zadania:

1. własne, służące zaspakajaniu zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej.
2. zleczone z zakresu administracji rządowej na mocy obowiązujących ustaw oraz powierzone na podstawie porozumień z organami tej administracji.
3. gmina może wykonywać zadania z zakresu właściwości powiatu oraz zadania z zakresu właściwości województwa na podstawie porozumień z tymi jednostkami samorządu terytorialnego

W Urzędzie Gminy w Rewalu został opracowany Statut oraz Regulamin Organizacyjny określające zasady funkcjonowania Gminy i Urzędu. Aktualny Statut stanowi Załącznik do Uchwały Nr XIII/70/07 Rady Gminy Rewal z dnia 27 lipca 2007r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Rewal, ostatnia zmiana została wprowadzona Uchwałą nr LIV/384/10 Rady Gminy Rewal z dnia 29 stycznia 2010r.

Obowiązujący Regulamin Organizacyjny został wydany w formie zarządzenia Nr 11/09 Wójta Gminy Rewal z dnia 24 lutego 2009 roku.

Wyżej wymienione dokumenty określają szczegółowo zakres zadań realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne urzędu.

AUDIT REPORT

Cele Audytu

Ustalenie stopnia wdrożenia systemu zarządzania, możliwości i skuteczności systemu zarządzania w celu zapewnienia ciągłej zgodności z wymaganiami klienta, wymaganiami ustawowymi i wykonawczymi oraz wymogami określonymi w celach oraz potwierdzenie zgodności systemu zarządzania z kryteriami normy.

Przegląd zmian w organizacji

W ostatnim roku nastąpiły zmiany organizacyjne polegające na utworzeniu nowego Referatu Turystyki i Promocji w związku z czym został zaktualizowany schemat organizacyjny – aktualne wydanie 15.11.2011. W dokumentacji SZJ zmianie uległa Księga Jakości, wprowadzono między innymi zmiany dotyczące opisywania dokumentów nieaktualnych, wprowadzono informację o zarządzeniach.

W roku 2011 wprowadzony został Kodeks Etyki – 11.05.2011 r.

Czy podjęte zostały jakieś czynności korygujące/naprawcze związane z obserwacjami poczynionymi na poprzednim audycie

W wyniku poprzedniego audytu wprowadzona została instrukcja [postępowania w sprawie udzielania zamówień publicznych z 28.09.2011. Dodatkowo opracowano Regulamin Wynagradzania z 05.07.2011 określający szczegółowy sposób postępowania między innymi przy procesie szkoleniowym – planowanie szkoleń, ocena pracowników, system motywacyjny).

Uruchomiony został również system EBOI oraz wprowadzono karty usług dostępne na stronie <http://eboi.rewal.pl/dokumenty>

Karty usług opracowano dla:

Drogi gminne

- Umieszczenie urządzeń infrastruktury technicznej w pasie drogowym
- Zajęcie pasa drogowego
- Zezwolenia na lokalizację urządzenia infrastruktury technicznej
- Zezwolenia na lokalizację zjazdu

Działalność gospodarcza

- CEIDG-1 Wniosek o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
- Krajowy transport osób - zezwolenie na regularne przewozy osób

Transport drogowy

- Licencja na wykonywanie transportu drogowego taksówką osobową na terenie gminy Rewal

Zezwolenia na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych

- Jednorazowe zezwolenie na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych na terenie gminy
- Zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych na terenie gminy

Gminna Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i Przeciwdziałania Narkomanii

- Wniosek o wszczęcie postępowania w stosunku do osoby nadużywającej alkoholu

Nieruchomości

- Oddanie w dzierżawę nieruchomości w formie przetargowej

AUDIT REPORT

- Wydawanie informacji o wartości nieruchomości do celów wyłączenia gruntów z produkcji rolnej
- Wydawanie informacji o wartości nieruchomości do celów wyłączenia gruntów z produkcji leśnej

Ewidencja ulic, numeracja porządkowa

- Nadawanie nazw nowo utworzonym drogom publicznym i ulicom wewnętrznym
- Nadawanie numeracji porządkowej z urzędu i na wniosek
- Kontrola oznakowania nowych ulic odpowiednimi nazwami i numerami policyjnymi posesji przy współudziale Straży Gminnej
- Współpraca z wydawnictwami wydającymi mapy z terenu gminy Rewal w zakresie uzgodnień przebiegu i nazw ulic

Gospodarowanie nieruchomościami

- Inicjowanie zmian w przepisach miejscowych
- Naliczanie opłaty adiacenkiej w zakresie wzrostu wartości nieruchomości z tytułu urządzenia infrastruktury i podziałów nieruchomości
- Scalenia nieruchomości
- Podziały nieruchomości
- Ustalanie odszkodowania za drogę
- Współpraca z innymi organami, które gospodarują nieruchomościami skarbowymi i samorządowymi
- Zbywanie nieruchomości wchodzących w skład zasobu w formie przetargowej i bezprzetargowej
- Sprzedaż nieruchomości na rzecz dzierżawców
- Sprzedaż nieruchomości na rzecz najemców
- Sprzedaż bezprzetargowa na polepszenie warunków zagospodarowania nieruchomości sąsiedniej
- Przekształcenie i sprzedaż prawa własności na rzecz użytkownika wieczystego
- Dzierżawa nieruchomości
- Użyczenie nieruchomości
- Informacje o wysokości opłaty rocznej oraz rozliczanie należnej opłaty rocznej za czas jej wykorzystania
- Aktualizacja opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego, zarządu
- Sprawy dotyczące zarządu, wydawanie decyzji w zakresie zarządu
- Nabywanie nieruchomości w drodze umów, w tym zamiana nieruchomości, komunalizacja na wniosek i z urzędu
- Wydawanie dokumentów zezwalających na wykreślenie hipoteki w przypadku całkowitej spłaty zobowiązań wynikających z nabycia nieruchomości lub opłat
- Oświadczenia w sprawie pierwokupu nieruchomości

Gospodarowanie zasobem mieszkaniowym

- Prowadzenie spraw dotyczących wspólnot mieszkaniowych
- Zawieranie, rozwiązywanie umów najmu

AUDIT REPORT

- Ustalenie czynszu za lokale stanowiące własność Gminy
- Wprowadzanie propozycji zmian do programu gospodarowania zasobem mieszkaniowym
- Prowadzenie listy oczekujących na mieszkania komunalne, dbałość o jej aktualność oraz aktualność oświadczeń wnioskujących
- Ustalenie terminów i przygotowanie spotkań komisji mieszkaniowej
- Polityka mieszkaniowa
- Powiększanie zasobu mieszkaniowego
- Planowanie remontów
- Przeprowadzanie remontów mieszkań komunalnych (zlecenie realizacji, nadzór nad wykonaniem, odbiór prac)
- Przeprowadzanie przeglądów budynków

Rolnictwo

- Wydawanie zaświadczeń w zakresie świadczeń emerytalnych rolników
- Współpraca z organizacjami rolniczymi, przekazywanie informacji rolnikom, oraz stała współpraca z sołtysami i Radami Sołeckimi
- Przygotowanie listy wyborców do izb rolniczych
- Prowadzenie statystyki rolniczej, współpraca w tym zakresie z Urzędem Statystycznym
- Spisy rolne

Ochrona środowiska

- Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie

Azbest

- Odbiór, transport i unieszkodliwienie wyrobów zawierających azbest

Decyzje środowiskowe

- Decyzja o środowiskowych uwarunkowaniach zgody na realizację przedsięwzięcia
- Przeniesienie decyzja o środowiskowych uwarunkowaniach zgody na realizację przedsięwzięcia

Odpady

- Nakaz usunięcia odpadów z miejsc nieprzeznaczonych do ich składowania
- Wpis do rejestru działalności regulowanej
- Złożenie deklaracji w sprawie wywozu nieczystości z terenu nieruchomości
- Udostępnianie informacji o gospodarce odpadami na terenie Gminy

Stan wód na gruncie

- Nakaz przywrócenie stanu wody na gruncie do stanu poprzedniego lub wykonanie urządzeń zapobiegających szkodom

Zieleń

- Zezwolenie na usunięcie drzew lub krzewów w związku z zagrożeniem życia lub mienia
- Zezwolenie na usunięcie drzew lub krzewów w związku z inwestycją

Zwierzęta

- Zezwolenie na prowadzenie hodowli lub utrzymywania psa rasy uznawanej za agresywną
- Zezwolenie na kastrację/sterylizację kotów dziko żyjących lub uśpienia ślepego miotu

AUDIT REPORT

- Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie ochrony przed bezdomnymi zwierzętami
- Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie prowadzenia schronisk dla bezdomnych zwierząt, grzebowisk i spalarni zwłok zwierzęcych i ich części

Planowanie przestrzenne i Urbanistyka

- Przyjmowanie wniosków i uwag do sporządzonego studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego

Skargi, Wnioski i Zapytania

- Skargi, wnioski, zapytania do Urzędu Gminy
- Skargi, wnioski, zapytania do Rady Gminy

Sprawy Obywatelskie i Obronność

Dowody osobiste

- Złożenie wniosku o wydanie dowodu osobistego
- Zgłoszenie utraty dowodu osobistego

Ewidencja ludności

- Zameldowanie na pobyt czasowy trwający ponad 3 miesiące
- Wymeldowanie z miejsca pobytu stałego
- Udostępnienie danych z ewidencji ludności, zbioru PESEL, ewidencji wydanych i unieważnionych dowodów osobistych
- Wydawanie zaświadczeń z ewidencji ludności
- Wymeldowanie z miejsca pobytu czasowego trwającego ponad 3 miesiące
- Zameldowanie na pobyt stały

Straż Gminna

- Informacje o wykroczeniach drogowych zarejestrowanych za pomocą urządzenia kontrolno-pomiarowego (fotoradar)
- Uiszczenie opłaty za posiadane psa
- Uiszczenie opłaty targowej za prowadzoną działalność gospodarczą z tzw. obiektu tymczasowego
- Ustalenie, czy zagubiony pies nie został odwieziony do schroniska dla zwierząt
- Ustalenie czy porzucony pojazd został odholowany

Turystyka i Promocja

Reklamy

- Zezwolenie na umieszczenie reklamy w pasie drogowym drogi gminnej

AUDIT REPORT

Zaangażowanie i wyniki kierownictwa w stosunku celów i założonych efektów

Najwyższe kierownictwo określiło cele jakościowe w załączniku do Księgi Jakości. Cele zostały wyznaczone dla każdego z procesów. Realizacja celów jakościowych jest weryfikowana podczas corocznych przeglądów zarządzania. W ramach komunikacji wewnętrznej organizowane są cotygodniowe spotkania kierownictwa. Wprowadzono również system sprawozdawczości – każda z komórek organizacyjnych jest zobowiązana do przedstawiania sprawozdań miesięcznych z realizacji zadań (np. sprawozdanie miesięczne za okres 01-31.01.2012 z Referatu Nieruchomości).

Audit wewnętrzny, przegląd zarządzania, ciągłe doskonalenie

Urząd Gminy przeprowadza audyty w oparciu o procedurę auditów wewnętrznych. Auditami wewnętrznymi zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne i procesy funkcjonujące w organizacji. Organizacja opracowała i wdrożyła Program auditów wewnętrznych na rok 2012 z dnia 10.01.2012 r..

Organizacja zaplanowała audyty wewnętrzne na kwiecień-maj 2012 r. .

Organizacja przeprowadza działania zapobiegawcze oraz działania korygujące zgodnie z udokumentowaną procedurą - „Działania korygujące i zapobiegawcze”

Wyniki auditów są omawiane podczas przeglądów zarządzania.

Ostatni przegląd zarządzania został przeprowadzony w dniu 24.11.2011 r. W ramach przeglądu ocenie poddano między innymi Raporty z realizacji celów jakościowych z poszczególnych wydziałów – np. referat spraw obywatelskich i obronności – 15.09.2011).

Na podstawie raportu „Badanie satysfakcji Klienta” przeanalizowano metodę badania zadowolenia Klienta, przeprowadzona przez organizację zewnętrzną w ramach projektu. Obecnie badanie jest prowadzone w formie ankiet.

System postępowania z reklamacjami od Klientów

W organizacji funkcjonuje zgodnie z wymaganiami system identyfikacji i nadzoru nad skargami/reklamacjami. W roku 2011 były 2 skargi do Rady Gminy, z czego jedna została uznana za nieuzasadnioną. Skargi są rejestrowane w Rejestrze skarg – znak RG1510 kat A, rejestr zawiera 2 pozycje.

Analizie poddano skargę z 23.09.2011 wraz z załącznikami. Skarga została przekazana do Rady Gminy w dniu 05.10.2011. Uzasadnienie – uchwała nr XIII/96/11 z 04.11.2011. Pismo – odpowiedź do skarżącego wysłano w dniu 09.11.2011 r.

Zgodnie z przepisami skargi są analizowane – pismo z dnia 27.10.2011 do Urzędu Wojewódzkiego w sprawie analizy skarg.

Czy firma używa znaków certyfikacji

Organizacja nie używa znaków certyfikacji. Nie stwierdzono naruszenia w tym zakresie.

Wymagania i powiązania systemowe, kontrolowane funkcje, procesy i obszary Procesy główne – wydawanie decyzji, pozwoleń oraz innych dokumentów.

Kadry:

- ocena ryzyka zawodowego z 08.2011 dla stanowisk: obsługa Rady Gminy, pracownicy Referatu Inwestycyjnego, Inspektor w Referacie Nieruchomości:

AUDIT REPORT

- o karta charakterystyki stanowiska pracy
- o identyfikacja zagrożeń - lista kontrolna
- o ocena ryzyka zawodowego metodą Risk Score
- o szczegółowa ocena ryzyka zawodowego

Szkolenia – segregator Dokształcanie pracowników

- Karta szkolenia nr 11/2012 z 20.02.2012 – pracownik Tomasz Bartkowski
- Plan szkoleń
- Karta oceny szkolenia nr 5/2012 z 13.02.2012

Akta osobowe – Duch Grażyna – inspektor w Referacie Nieruchomości:

- Badanie lekarskie – zaświadczenie lekarskie z 30.03.2010
- Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia BHP z 21.06.2008 nr 38/08/00704
- Zakres czynności z 29.08.2007
- Zaświadczenie z Uniwersytetu Szczecińskiego z dnia 19.09.2005 tytuł magistra na kierunku zarządzanie i marketing.

Zakupy:

W ramach doskonalenia podjęto decyzję o obniżeniu progu kwotowego poniżej którego nie jest wymagane zbieranie minimum dwóch ofert i wysyłanie zapytania ofertowego.

Zweryfikowano:

- Oferty ze sklepów internetowych – np. agito.pl na oprogramowanie MS Office oraz oferta z firmy Techplanet.pl
 - Zamówienie z dnia 09.01.2012 – OrA.2600.2.2012.MO
 - Karta oceny dostawcy – Agito.pl
 - Lista niezetelnych dostawców – jeden wpis – firma AGP Sp. z o.o.
-
- Decyzja nr 5 o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego z 25.11.2011
 - Obwieszczenie o wydaniu decyzji z 25.11.2011

Wydawanie decyzji – wycinka drzew:

- Procedura PP PUŚ – 1 – Zezwolenie na usunięcie drzew lub krzewów dla osób prawnych i innych jednostek oraz osób fizycznych – wydanie 1 z 07.11.2011
- Wniosek o wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów z 11.01.2012 od firmy Sandra SP. j.
- Zawiadomienie o wszczęciu postępowania z 13.01.2012
- Decyzja nr 2/2012 na wycinkę drzew z 30.01.2012

AUDIT REPORT

- Załącznik nr 2 do decyzji PUŚ.6131.1.Z.2.2012.MH

W ramach procesu wykorzystywana jest miara zwijana z atestem.

Obszar do poprawy:

- Nie zidentyfikowano

Obszar do doskonalenia:

- Należy zwrócić uwagę na konieczność pisemnego informowania interesantów o przedłużeniu terminu wydania decyzji w sytuacji przedłużenia procedury powyżej 30 dni.

Rekomendacja

Wynikiem auditu jest rekomendacja do wydania organizacji certyfikatu.

Rekomendacja z auditu zawsze podlega weryfikacji i autoryzacji przez SAI Global.

Raport został przygotowany przez:

Piotr Wagner

AUDIT RECORD

Audit Team Leader:					
Auditors:					
Observers/Technical Specialist:					
Total number employees relevant to this audit and site: Całkowita liczba pracowników			20		
Applicable Statutory/Regulatory/Standards requirements (to be identified by the client): Możliwe do zastosowania wymagania prawne dotyczące danej działalności			KPA		
Exclusions From Standard Requirements:		7.3. ; 7.5.2		Exclusions From Scope of Certification:	None
Day	Auditor	Audit meetings plus functions/ processes/ areas/ *shifts audited	Audit area employee no	# Shifts*	Result
21.02.2012	PW	Spotkanie otwierające	2	1	✓
		Najwyższe Kierownictwo – strategia, misja, cele	2	1	✓
		Pełnomocnik ds. SZJ – przegląd zarządzania, audyty wewnętrzne, działania korygujące i zapobiegawcze, badanie zadowolenia klienta	1	1	✓
		Procesy główne – obsługa klienta, wydawanie decyzji, zaświadczeń, zezwoleń	4	1	✓
		Zarządzanie kadrami	1	1	✓
		Zarządzanie infrastrukturą IT	2	1	✓
		Zakupy	1	1	✓
		Czas dla auditorów		1	✓
		Spotkanie zamykające		1	✓

All applicable requirements of relevant standards are covered during the audit of the 'Functions/Processes/Areas.

* Enter shift details only where applicable.

Results: ✓ = audited no NCR's, ! = Area of concern to follow up, **NCR Nr.** for open NCR's, **NCR Nr. (C)** - for closed NCR's, **(-)** = not fully audited, **(blank)** = not audited

Aneks – Definicje działań i działania wymagane w odniesieniu do wniosków z audytu.

Niezgodność (NCR):

Bazując na obiektywnych dowodach, braku, lub znaczącego niepowodzenia we wdrożeniu i/lub utrzymaniu wymagań odpowiedniego standardu. Takie kwestie mogą powodować znaczącą wątpliwość co do możliwości systemu zarządzania w osiągnięciu planowanego wyniku

Działania wymagane: Ta kategoria zapisów wymaga od SAI Global wydania formalnej NCR; następnym krokiem jest otrzymanie i zatwierdzenie zaproponowanych przez klienta działań i planów działań korygujących; formalna weryfikacja efektywności zastosowanych i zaplanowanych działań korygujących. Działania i plan działań korygujących powinny zostać przesłane do SAI Global przed rozpoczęciem dalszych działań kontrolnych „follow up”. Działania kontrolne SAI Global muszą zamknąć NCR lub zredukować do mniej ważnej kategorii w ciągu 90 dni od audytu certyfikującego i 60 dni od audytu nadzorczego lub recertyfikacyjnego. Jeżeli kwestie znacznego ryzyka (np bezpieczeństwo, środowisko, bezpieczeństwo żywności, legalność produktu / jakość) zostaną wykryte podczas audytu, wówczas natychmiast należy zaraportować do Klienta i bezwzględne działania są wymagane. Jeśli nie zostanie to przyjęte i nie może zostać rozwiązane zgodnie z wymaganiami SAI Global wówczas natychmiastowe zawieszenie zostanie zarekomendowane.

W przypadku audytu certyfikującego, niepowodzenie w zamknięciu NCR w określonym czasie oznacza że Etap 2 Audytu Certyfikacyjnego należy powtórzyć.

W przypadku już zcertyfikowanego klienta, niepowodzenie w zamknięciu NCR w określonym czasie oznacza że postępowanie zawieszające może zostać zastosowane przez SAI Global

Działania kontrolne „follow up” wywołują dodatkowe zmiany.

Obszar Poprawy:

Jest to obszar w systemie, w którym wymaga się od klienta rozpatrzenia i zbadania potencjalnej niezgodności

Działania wymagane: SAI Global może wymagać od klienta sformułowania planu działań prewencyjnych do zatwierdzenia przed następnym audytem/decyzją odnośnie certyfikacji lub alternatywnie może prześledzić działania prewencyjne klienta na następnym zaplanowanym audycie. Brak zainteresowania klienta w niniejszych kwestiach powoduje że system działań prewencyjnych nie działa w sposób efektywny.

Obszar Doskonalenia:

Udokumentowane stwierdzenie, które może zidentyfikować obszary do poprawy, jednakże nie powoduje określonych rekomendacji.

Działania wymagane: Klient może rozwijać i wdrażać rozwiązania w celu stworzenia wartości dodanej w systemie zarządzania. Nie wymagane jest w tej kategorii przeprowadzanie „follow up” działań kontrolnych.