



**AUDYT
KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ
I ZEWNĘTRZNEJ W JEDNOSTCE
SAMORZĄDOWEJ**

**NA PRZYKŁADZIE AUDYTU WEWNĘTRZNEGO
PRZEPROWADZONEGO W URZĘDZIE MIEJSKIM
W LIBIAŻU**

*Audyt wewnątrzny - Joanna Czarnota
zaśw. MF, CGAP*

Wrocław, 29 maja 2015 r.

PROGRAM ZADANIA AUDYTOWEGO:

Cel zadania:

Weryfikacja istniejącego systemu komunikacji w celu uzyskanie zapewnienia, że funkcjonujący w Urzędzie Miejskim w Libiążu system pozwala na skuteczny przepływ informacji oraz umożliwia pracownikom kompetentne i wydajne wykonywanie powierzonych obowiązków.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Zakres podmiotowy:

Urząd Miejski w Libiążu

Zakres przedmioty:

Elementy systemu komunikacji

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyty komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Istotne ryzyka w obszarze objętym zadaniem:

1. Nieskuteczne wykorzystanie służbowej poczty elektronicznej.
2. Niewłaściwa dekretacja korespondencji przychodzącej.
3. Brak narad.
4. Brak dostępu do zarządzeń.
5. Nieskuteczne i nieterminowe otrzymywanie informacji niezbędnych do realizacji zadań.
6. Nieefektywne wykorzystanie wdrożonego systemu elektronicznego obiegu dokumentów.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Narzędzia i techniki przeprowadzania zadania:

- zapoznanie się z dokumentami służbowymi,
- uzyskanie informacji uzupełniających od pracowników /rozmowy, wywiady/,
- sprawdzenie rzetelności informacji,
- kwestionariusze kontroli,
- obserwacje,
- przeprowadzenie testów.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Kryteria oceny ustalenia stanu faktycznego oraz sposób klasyfikowania wyników:

1. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych
2. Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Libiążu
3. Zarządzenie Nr ... Burmistrza Libiąża z dnia ... w sprawie ustalenia zasad obiegu spraw kierowanych do załatwienia przez Burmistrza
4. Zarządzenie Nr ... Burmistrza Libiąża z dnia ... w sprawie ustalenia zasad składania przez wydziały i referaty projektów pism i decyzji do podpisu przez Burmistrza i Zastępców Burmistrza oraz poczty do wysłania

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Sposób klasyfikowania wyników do poszczególnych kryteriów:

- *istotne nieprawidłowości* – wynikające z nieprzestrzegania przepisów, mające wpływ na prawidłowość funkcjonowania badanego obszaru,
- *nieprawidłowości* – uchybienia, które nie mają wpływu na prawidłowość funkcjonowania badanego obszaru,
- *uwagi* – dodatkowe spostrzeżenia.

PODJĘTE CZYNNOŚCI AUDYTOWE:

Ankieta:

Przeprowadzono ankietę w formie anonimowej na próbie wielkości 30% zatrudnionych w Urzędzie pracowników (30 pracowników).

Cel:

uzyskanie podstawowej wiedzy w zakresie funkcjonującego w Urzędzie systemu komunikacji.

Ankieta dla pracowników.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Kwestionariusz Kontroli Wewnętrznej:

Kwestionariusz skierowany został do osób na stanowiskach kierowniczych (kierownicy wydziałów i referatów)

Cel:

Skorelowanie otrzymanych informacji z KKW z wynikami przeprowadzonych ankiet wśród pracowników.

KKW

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyty komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Wyniki:

- Braki w infrastrukturze informatycznej – 16% respondentów
- Chęć wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów – 13%
- Korzystanie z poczty elektronicznej – 58%
- W zakresie dostępu do informacji niezbędnych do realizowanych zadań respondenci potwierdzili taki dostęp blisko w 82%.
- Potwierdzono również terminowość wpływających do działu informacji oraz ich pełność i rzetelność.
- Z przeprowadzonych ankiet pojawił się sygnał nie właściwego kierowania pism w dekretacji.
- Brak dostępu do Zarządzeń Burmistrza

Podjęte działania przez audytora:

- przeprowadzenie testu wykorzystywania poczty elektronicznej,
- przejrzanie ksiąg kancelaryjnych celem ustalenia częstotliwości błędów w skierowanych pismach,
- zapoznanie się z problemem dostępu do zarządzeń.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Test w zakresie wykorzystania służbowej poczty elektronicznej:

Test został przeprowadzony na wszystkich kontach (adresach) poczty elektronicznej otrzymanych w wykazie od informatyków Urzędu Miejskiego tj. 48 szt.

Dwukrotnie, w odstępie kilkudniowym, została rozesłana wiadomość o następującej treści:

„Wiadomość ta ma charakter testowy w ramach przeprowadzanego zadania audytowego. Ma na celu sprawdzenie skuteczności funkcjonowania poczty elektronicznej w Urzędzie.

Bardzo proszę o potwierdzenie otrzymanej wiadomości.

Pozdrawiam

AW – J. Czarnota”

Wszystkie wysłane wiadomości zostały obarczone żądaniem potwierdzenia przeczytania przesłanej informacji.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Wyniki:

- nie otrzymanie potwierdzenia o przeczytaniu informacji oraz zwrotnej odpowiedzi ~ 19%
- otrzymanie potwierdzeń przeczytania wiadomości ~ 71%
- otrzymanie zwrotnej odpowiedzi ~ 52%
- ustna reakcja na otrzymaną informację ~ 4%
- **zupełny brak reakcji na otrzymaną informację – 6/48 ~ 12%**

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Czas reakcji przesłania zwrotnej odpowiedzi kształtował się następująco:

- odpowiedź tego samego dnia ~ 48%
 - następnego dnia ~ 19%
 - 2 dni później ~ 6%
 - 4 dni później ~ 2%
 - 5 dni później ~ 2%
 - powyżej 10 dni ~ 6%
-
- Nie założenie kont dla wszystkich pracowników,
 - Bezzasadne istnienie podwójnych kont.

Obserwacja:

Skuteczność wdrożonej Zarządzeniem Burmistrza karty informacyjnej – przepływ informacji na szczeblu zarządzającym.

Wzór karty informacyjnej

Wynik:

Z przeprowadzonych obserwacji oraz przedłożenia przez audytora własnych dokumentów do załatwienia przez Burmistrza poprzez kartę informacyjną wynika, że wprowadzony dokument spełnia swoją rolę (kontrola i nadzór).

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Obserwacja:

System elektronicznego obiegu dokumentów – IntraDOK

Wynik:

- Zakupienie licencji systemu elektronicznego obiegu dokumentów w niedostatecznej ilości stanowisk.
- Nieskuteczne wdrożenie systemu:

Głównymi czynnikami uniemożliwiającymi prawidłowe i sprawne wprowadzenie systemu elektronicznego obiegu dokumentów do użytkowania to przede wszystkim:

- bariera kadrowa – dodatkowe zatrudnienie pracowników obsługujących program /m.in. skanowanie, wprowadzanie danych/,
- bariera lokalowa –osobne pomieszczenie dla powyższych osób,
- bariera sprzętowa – niedostateczne wyposażenie Urzędu w sprzęt umożliwiający sprawna obsługę programu.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyty komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

ZALECENIA:

- Przygotowanie Urzędu Miejskiego do wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów m.in. poprzez zakupienie licencji, przeprowadzenie wewnętrznych szkoleń.
- Zamieszczanie wydanych Zarządzeń Burmistrza jako kierownika jednostki na wewnętrznej stronie urzędowej – intranet.
- Weryfikacja utworzonych kont poczty elektronicznej.

Wrocław, 29 maja 2015 r.

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej

Dziękuję za uwagę.

*Wrocław, 29 maja 2015 r.
Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostce samorządowej*