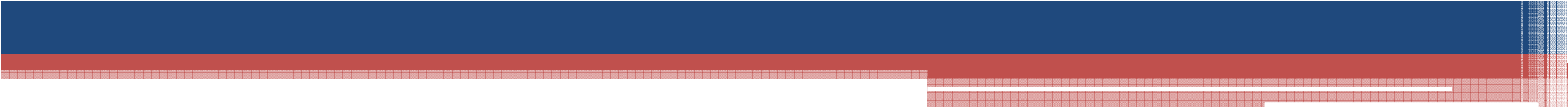


Организация внутреннего аудита



Виды аудита

- **внутренний** («аудит первой стороной»);
- **внешний** («аудит второй стороной», «аудит третьей стороной»);
- **комплексный**;
- **совместный**.



«**Внутренние аудиты**, иногда называемые "аудитами первой стороной", проводятся обычно самой организацией или от ее имени, для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии».

п 3.1 ИСО 19011

Нормативные документы:

- **ИСО 9001** «Система менеджмента качества. Требования»
- **ИСО 19011** «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»
- **ПРО СКГУ 801-14** «Внутренние проверки»

Для чего нужен внутренний аудит?

- проверка соответствия СМК ИСО 9001:2008;
- проверка соответствия деятельности вуза стратегическим и программным документам;
- анализ процессов и оценка их соответствия внутренним и внешним требованиям;
- определение возможностей для улучшения;
- **обязательное условие сертификации системы качества.**

Аудиторы

3.9.9 **Аудитор** - лицо, обладающее компетентностью (3.9.12) для проведения аудита (3.9.1).

3.9.10 **Команда по аудиту** - один или несколько аудиторов (3.9.9), проводящих аудит (3.9.1).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Один из аудиторов в команде по аудиту обычно назначается **руководителем команды** по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Команда по аудиту может включать аудиторов-стажеров и, если это требуется, **технических экспертов** (3.9.11).

Технический эксперт в команде по аудиту (3.9.10) не имеет полномочий аудитора (3.9.9).

3.9.12 **Компетентность** - продемонстрированная способность (умение) применять знания и навыки.

п.3.2 ИСО 19011

«Критерии аудита (audit criteria)

- совокупность политик, методик или требований, которую используют как эталон, с которым сравнивают свидетельства аудита».

п.3.3 ИСО 19011

«Свидетельства аудита - записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита и которые могут быть проверены».



Наблюдения аудита

3.9.5. Наблюдения аудита (проверки) - результат оценки свидетельства аудита (проверки) (3.9.4) в зависимости от критериев аудита (проверки)(3.9.3).

ПРИМЕЧАНИЕ. Наблюдения аудита (проверки) могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита (проверки) или на возможности улучшения.

Что является критерием, а что свидетельством аудита?

- Цели в области качества
- ПРО СКГУ 706-14 «Оценка знаний»
- Должностная инструкция лаборанта кафедры
- Протокол заседания деканата
- Приказ МОН РК «Об утверждении Правил кредитной системы обучения, реализуемой в режиме эксперимента»
- План кафедры
- Годовые отчеты ППС о проделанной работе
- Экзаменационная ведомость
- Требования к специализированным аудиториям

Принципы аудита

Три
принципа,
относящиеся
к аудиторам

1. **ЭТИЧНОЕ ПОВЕДЕНИЕ** – основа профессионализма
2. **ДОБРОСОВЕСТНОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ** – обязательство правдиво и точно представлять отчет
3. **ДОЛЖНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ** – приложение усердия и рассудительности при проведении аудита

Два
принципа,
относящиеся
к процессу
аудита

4. **НЕЗАВИСИМОСТЬ** – основа беспристрастности аудита и объективности заключений по результатам аудита
5. **ДОКАЗАТЕЛЬНОСТЬ** – рациональный метод достижения надежных и воспроизводимых заключений по результатам аудита в процессе систематического аудита

Алгоритм внутреннего аудита

Подготовительный этап

1. **СМК** составляет План-график проверки, в который входят все подразделения.
2. **СМК** рассылает утвержденный график во все подразделения.
3. **СМК** составляет программу проверки для каждого подразделения с учетом: темы и результата предыдущих проверок, актуальных проблем и задач, рекомендаций руководства.
4. **СМК** рассылает Программы аудита за месяц по подразделениям.
5. **СМК** проводит информационный семинар и обеспечивает аудиторов программами, чек-листами и другим необходимым материалом.
6. **Аудиторы** изучают все критерии аудита.

Алгоритм внутреннего аудита

Организационный этап

1. **Главный аудитор** договаривается о времени проверки.
2. **Главный аудитор** организует предварительную встречу с группой аудиторов и распределяет вопросы и обязанности.
3. **Группа аудиторов** проводит проверку в подразделении и оформляет Программу-отчет проверки.
4. **Руководитель подразделения** обеспечивает выполнение корректирующих действий.
5. **Группа аудиторов** проверяет в установленный срок выполнение корректирующих и предупреждающих действий и закрывает Программу проверки.
6. **Группа аудиторов** вырабатывает предложения и рекомендации по совершенствованию процессов.

Алгоритм внутреннего аудита

Аналитический этап

1. **СМК** обобщает итоги внутренних проверок:
 - анализ несоответствий;
 - анализ рекомендаций.
2. **СМК** организует мониторинг устранения несоответствий.
3. **СМК** проводит итоговый семинар по результатам аудитов.
4. **СМК** вырабатывает рекомендации для отделов и рассылает их в форме служебных записок.
5. **СМК** отчитывается на ректорате и Ученом совете об итогах внутреннего аудита.
6. **Ректорат** принимает решения по итогам аудитов.

М. Қозыбаев атындағы СҚМУ 2010 - 2011 оқу жылына арналған ішкі тексерісін жүргізу бойынша ЖОСПАР-КЕСТЕСІ/

ПЛАН-ГРАФИК проведения внутренних проверок СКГУ им. М. Қозыбаева на 2010 -2011 учебный год

Бөлімшенің немесе лауазымдық тұлғаның атауы/ Наименование подразделения или должностного лица	айлар/месяцы							Бас аудитордың аты-жөні, тегі/ Ф.И.О. главного аудитора	Аудитордың аты-жөні, тегі/ Ф.И.О. аудитора
	қазан / октябрь	қаңтар / январь	ақпан / февраль	наурыз / март	сәуір / апрель	мамыр / май	шілде / июль		
СЛУЖБЫ									
Кадровая служба					28.02			Қадочникова В. П.	Гордин Н. Д.
Служба управления документацией (Канцелярия, Архив)					21.02			Шебелстока О. В.	Еланидзе Т. В.
Библиотека					22.02			Побежух Н. Ю.	Исмагамбетова К. М.
ИППК					25.02			Мячина Л. А.	Таженова Д. Е.
Отдел методической работы					28.02			Сбитнева А. Н.	Ярова Е. А.
Отдел студенческой статистики					18.02			Бектемирова А. У.	Пожиткина Н. В.
Учебно-организационный отдел					21.02			Масленников Н. М.	Шевчук Е. В.
Центр диспетчерской службы					22.02			Погребницкая М. В.	Залевская Е. П.
Отдел регистрации					24.02			Абдулова Г. К.	Михайлова М. С.
Центр содействия трудоустройству выпускников					18.02			Гречанная М. А.	Ратушная Т. Ю. Дарий Е. М.
Центр менеджмента качества					24.02			Ратушная Т. Ю.	Гречанная М. А. Дарий Е. М.
Сектор дистанционного образования					21.02			Туралина Ж. А.	Мощина И. В.
Отдел компьютерного тестирования					18.02			Гоненко С. В.	Глуких О. А.
ЦИОТ					24.02			Мощина И. В.	Туралина Ж. А.
Многопрофильный колледж	20.10							Полищук Н. Ю.	Шаирова М. А.
УНПК (Сектор научных исследований, Лаборатория медико-биологических исследований, Центр этнокультурных исследований, Центр астрофизических исследований, Издательский сектор, УМЦ МП, УНЦАЭ)					24.02			Залевская Е. П.	Юровских Л. Н. Петушкова А. А.
Сектор послевузовской подготовки и МО					22.02			Таженова Д. Е.	Мячина Л. А.
Информационно-техническая служба					25.02			Юровских Л. Н.	Могунов С. В.
ОСВР (Студенческий клуб, Здравпункт, Пресс-центр)					22.02			Мирошникова О. В.	Орлова Ю. С. Петушкова А. А.
АХЧ (Инженерно-технический отдел, Производственно-технический отдел, Служба материально-технического снабжения, Хозяйственно-эксплуатационная служба, Бассейн)					22.02			Шляк А. В.	Григоренко О. В.
ФАКУЛЬТЕТЫ									
Деканат естественно-географического факультета					24.02			Шевчук Е. В.	Масленников Н. М.
Кафедра географии и экологии					14.02			Масленников Н. М.	Шевчук Е. В.
Кафедра общей биологии					15.02			Исмагамбетова К. М.	Побежух Н. Ю.
Кафедра органической химии и химии ВМС					16.02			Погребницкая М. В.	Залевская Е. П.
Кафедра сельского хозяйства					28.02			Залевская Е. П.	Погребницкая М. В.

ПРОГРАММА ВНУТРЕННЕЙ ПРОВЕРКИ			№
Наименование подразделения:	<i>Кафедра</i>	Дата и время проверки	«__»_____2007г. «__-__» ч.
Ф.И.О. представителя подразделения:		Основание для проверки	<i>план-график</i>
Цели проверки:	1. Проверить планирование развития кредитной системы обучения на кафедре.		
	2. Проверить результативность использования инновационных методов в учебном процессе.		
	3. Проверить соответствие учебных занятий, проводимых ППС кафедры, нормативным требованиям.		
	4. Определить эффективность проведения анализа деятельности кафедры и процесса планирования работы кафедры.		
	5. Удостовериться в том, что сотрудники кафедры ознакомлены с Целями СКГУ и кафедры, с процедурами СМК, с изменениями внутренних нормативных документов.		
	6. Определить результативность работы по замечаниям, выявленным в ходе предыдущих внутренних и внешних аудитов.		
Объем проверки:	1.	Процесс:	планирование учебного процесса
	2.	Процесс:	учебный процесс
	3.	Процесс:	учебно-методическая работа
	4.	Процесс:	планирование и анализ результативности планов
	5.	Процесс:	контроль качества учебного процесса
	6.	Процесс:	оценка знаний
	7.	Процесс:	управление документацией и записями
Метод проверки:	<i>Экспертный (проверка соответствия)</i>		
Критерии проверки:	<i>МС ИСО 9001:2000, Политика, Цели, планы, внутренние нормативные документы, внешние нормативные документы, организационные документы, положения</i>		
Группа аудиторов:	Главный аудитор	_____	_____
		Ф.И.О. главного аудитора	подпись
	Аудитор	_____	_____
		Ф.И.О. аудитора	подпись
	Аудитор	_____	_____
		Ф.И.О. аудитора	подпись

Предварительная встреча аудиторов

- **Главный аудитор** получает программу аудита (или составляет) и собирает аудиторскую группу.
- Обсуждаются вопросы аудита и распределение обязанностей:
 - *Если несколько аудиторов, то можно распределить обязанности и проверять параллельно.*
 - *Для повышения объективности аудита можно работать всем вместе.*
- Проводится анализ документации.
- Составляется чек-лист:
 - *Вопросы, которые можно задать в ходе аудита (по ИСО 9001 и внутренней документации).*
 - *Разделы и пункты ИСО 9001 в соответствии с вопросами.*
 - *Замечания по предыдущим аудитам.*

ЧЕК-ЛИСТ для проверки подразделения

Проверяемое подразделение	Представитель проверяемого подразделения (Ф. И. О., должность)		Аудитор
Деканат			
Вопросы	Нормативный документ	+/- да/нет	Комментарии
Вопросы планирования и отчетности			
Наличие Положения о факультете и ознакомление	№499. П.23 ПРО СКГУ 402-10 П. 7.13, 7.14		
Соответствие плана факультета всем требованиям. (утверждение, изменения, выполнение планов).	П. 5.30, 5.31, 6.1 ПРО СКГУ 704-12		
Соответствие отчета факультета всем требованиям.	П. 8.6 ПРО СКГУ 704-12		
Соответствие плана заседаний деканата протоколам. Оформление протоколов.	П. 8. Приложение В ПРО СКГУ 403-10		
В протоколах: результаты экзаменов и предложения по улучшению учебного процесса после завершения экзаменационной сессии (промежуточной аттестации) выносятся на обсуждение заседаний деканата	№125, п.60		
ИУП студентов утверждаются деканом факультета в трех экземплярах: один - хранится в деканате	№152, п. 15		
Выполнение решений ректората, Ученого совета (Решения можно посмотреть в электронном ректорате)	ИСО п.8.2.3		
Ведение журналов групп	ПРО СКГУ 704-10 п.5.19		



Ход аудита в подразделении

Не более 1-го часа

- Вступительное совещание
- Аудит
- Совещание аудиторов по результатам аудита: определение несоответствий, рекомендаций и выводов, обсуждение содержания заключительного совещания
- Заключительное совещание



Общее время аудита

- Планировать аудит на 2 часа:
 - Аудит – 1 час
 - Обсуждение несоответствий в группе – 15 минут
 - Обсуждение с руководителем – 15 минут
 - Оформление текста несоответствий и представление руководителю – 30 минут



Вступительное совещание

Не более 10 минут

- Представление участников
- Права проведения аудита
- Цель и критерии аудита
- Время проведения аудита и методы аудита
- О конфиденциальности информации
- О предоставлении результатов
- О возможности прекращения аудита
- Создание благоприятной обстановки



Источники информации при аудите

- опрос сотрудников и других лиц;
- наблюдение ;
- документы;
- записи;
- сводки данных, анализы;
- данные из других источников, например, обратная связь с потребителем, другая актуальная информация от внешних сторон и оценка поставщиков;
- компьютерные базы данных и Web-сайты.



Обсуждение итогов аудита

- Главный аудитор проводит совещание с командой по результатам аудита.
- Определяются несоответствия, рекомендации и выводы.
- Обсуждаются вопросы заключительного совещания.
- Это обсуждение эффективней провести сразу после проведения проверки.

Заключительное совещание

Не более 10 минут

- При необходимости кратко повторяются:
 - *Цель, критерии и методы аудита.*
 - *О конфиденциальности информации.*
 - *О предоставлении результатов.*
- Результаты аудита.
- Наблюдения и рекомендации. *Обязательно отмечайте положительные стороны вслух. Постарайтесь дать несколько практических рекомендаций.*
- Разрабатываются совместно с руководителем подразделения **корректирующие действия**.
Корректирующие действия могут разрабатываться самостоятельно.
- Действия руководителя после аудита.



Оформление отчета

- В отчете указываются:
 - вынесенные несоответствия;
 - пункты стандарта и/или внутренней документации по которому обнаружено несоответствие;
 - корректирующие действия и дата их выполнения.
- Отчет подписывается группой аудиторов.
- С отчетом обязательно знакомится руководитель подразделения и подписывает его.
- Копия отчета оставляется руководителю подразделения.

Пункт стандарта _____		Корректирующие действия приняты		
		_____ дата _____	_____ Ф. И. О. аудитора _____	_____ подпись _____
6.	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
Пункт стандарта _____		Корректирующие действия приняты		
		_____ дата _____	_____ Ф. И. О. аудитора _____	_____ подпись _____
Главный аудитор		_____		
		подпись		
Я, представитель проверенного подразделения, согласен с обнаруженными в ходе проверки несоответствиями и обязуюсь осуществить по ним корректирующие действия*		_____		
		Ф.И.О. представителя подразделения		

		подпись		
Данный отчет направить:	1. <u>Оригинал — Ответственному по качеству.</u> 2. <u>Копию — Представителю проверенного подразделения.</u> 3. <u>Копию —</u>			
Выполнение всех корректирующих действий подтверждаю:		_____		
		Ф.И.О. главного аудитора		

		подпись		

*Записи по корректирующим действиям должны быть отражены в Журнале регистрации несоответствий проверенного подразделения
 ф. СКГУ 801-02-06. Программа-отчет внутренней проверки. Издание второе

Руководитель подразделения после получения копии отчета:

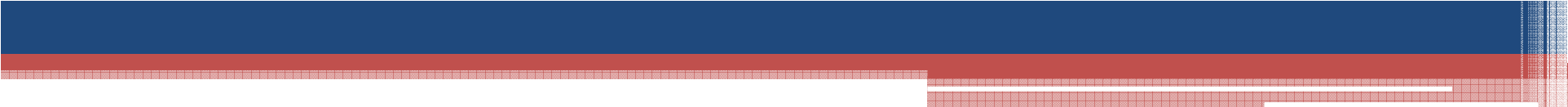
- переписывает несоответствия с отчета по внутренней проверке в свой **журнал регистрации несоответствий**;
- разрабатывает корректирующие действия и фиксирует их в журнале регистрации несоответствий;
- обеспечивает осуществление корректирующих действий;
- проверяет результативность корректирующих действий;
- информирует главного аудитора о выполнении корректирующих действий.

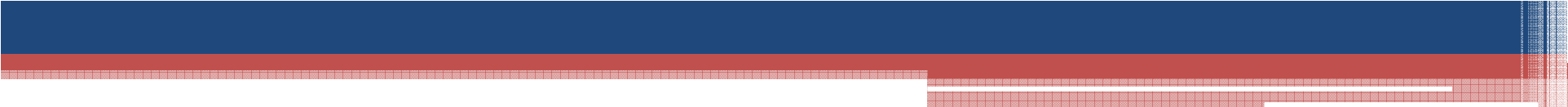
*Для того чтобы творить
качество, нужно верить в
него как в религию,
поклоняться качеству и
служить ему.*

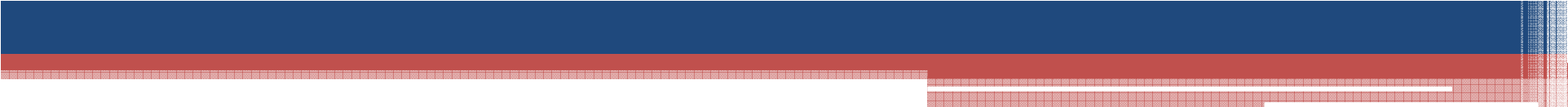
Практические вопросы внутреннего аудита

Ситуации

- ✓ Как поступить, если в назначенное время руководитель подразделения отсутствует?
- ✓ Что делать если не нашли несоответствий?
- ✓ Должны ли быть на все действия документированные свидетельства?

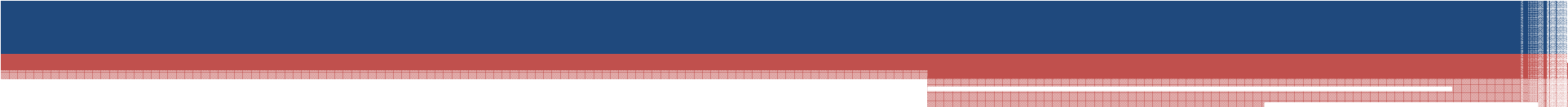
- 
- ✓ Что делать, если во время аудита руководителя подразделения вызывают к руководству?
 - ✓ Что делать, если руководитель не настроен работать с аудиторами?
 - ✓ Что делать, если по завершению аудита руководитель подразделения отказался подписывать отчет по причине «не согласия с формулировкой несоответствия»?

- 
- ✓ Вы второй аудитор в группе. На 19 января назначен Ваш аудит в ИТС. Звонка от главного аудитора нет. Ваши действия? Можете ли Вы назначить аудит?
 - ✓ Вы главный аудитор. Вы не можете провести проверку в назначенный день в подразделении. Ваши действия во временных рамках?

- 
- ✓ Если руководитель не знаком с ВНД, не понимает смысл СМК и Вы для него инопланетянин.

Какое несоответствие можно вынести?

Как исправить эту ситуацию?

- 
- ✓ Если в результате проверки кафедры Вы обнаружили противоречия в процедурах. Выносить ли несоответствие кафедре? Что делать с процедурами?

Спасибо!

Задание №2

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>В протоколе № 1 заседания кафедры от 27.09.2014 отсутствует текст выступлений. Протокол не раскрывает сущности рассмотрения вопросов.</p>	

Задание №2

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>В протоколе № 1 заседания кафедры от 27.09.2014 отсутствует текст выступлений. Протокол не раскрывает сущности рассмотрения вопросов.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Протокол №1 2014 года оформить в соответствии с требованиями ПРО СКГУ 403-14 «Служебная документация».2. Ознакомить секретаря кафедры с требованиями ПРО СКГУ 403-14 и обязать отражать сущность рассматриваемых вопросов в протоколах.

Задание №3

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>График взаимопосещений составлен по устаревшей форме. Отсутствуют бланки взаимопосещений за сентябрь 2014 г.</p>	

Задание №3

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>График взаимопосещений составлен по устаревшей форме. Отсутствуют бланки взаимопосещений за сентябрь 2014 г.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1064 486 1915 662">1. Оформить график в соответствии с Ф СКГУ 708-01-14.<li data-bbox="1064 694 1915 933">2. Оформить бланки взаимопосещений в соответствии с ПРО СКГУ 708-14.<li data-bbox="1064 965 1915 1204">3. Ознакомить ответственного за график с требованиями ПРО СКГУ 708-14.<li data-bbox="1064 1236 1915 1412">4. На заседании кафедры рассмотреть вопрос о взаимопосещениях.

Задание №4

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>Отсутствуют цели подразделения в области качества на 2010-2011 год. В плане работы подразделения на 2010-2011 год не отражены цели, установленные руководством вуза.</p>	

Задание №4

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>Отсутствуют цели подразделения в области качества на 2010-2011 год. В плане работы подразделения на 2010-2011 год не отражены цели, установленные руководством вуза.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Разработать и утвердить цели подразделения в области качества на 2010-2011 уч.г.2. Ознакомить с целями сотрудников подразделения.3. Внести изменения в план работы подразделения.

Задание №5

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>Отсутствует регистрация сдачи на кафедру курсовых работ, выполненных студентами гр.С-07 в четном семестре 2009-2010 учебного года.</p>	

Задание №5

<i>Несоответствие</i>	<i>Корректирующие действия</i>
<p>Отсутствует регистрация сдачи на кафедру курсовых работ, выполненных студентами гр.С-07 в четном семестре 2009-2010 учебного года.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Выполненные курсовые работы за четный семестр 2009-2010 учебного года зарегистрировать на кафедре.2. Ответственному по курсовому проектированию подготовить материалы и рассмотреть вопрос по соблюдению требований ПРО СКГУ 706-10 на очередном заседании кафедры.