

СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 004 - 2013

Муниципальное бюджетное общеобразовательное
учреждение города Новосибирска
«Гимназия № 3 в Академгородке»



СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**Внутренний аудит
системы менеджмента качества**

Утвержден и введен в действие
приказом № 1 от 27.06. 2013 г.
Введён впервые

Новосибирск, 2013

Содержание

Предисловие.....	3
1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины, определения и сокращения	4
4. Общие положения	6
5. Программа аудита	8
6. Порядок проведения внутренних аудитов.....	9
7. Полномочия, обязанности и требования к аудиторам.....	13
8. Управление записями при проведении внутренних аудитов	16
9. Ответственность и полномочия, оценка рисков	17
<i>Приложение А</i>	18
<i>Приложение Б</i>	19
<i>Приложение В</i>	20
<i>Приложение Г</i>	21
<i>Приложение Д</i>	22
<i>Приложение Ж</i>	23
Лист регистрации изменений	24
Лист подписей для согласования.....	25

Предисловие

1. **Разработан и внесен группой** качества МБОУ гимназия № 3 в Академгородке.
2. **Утвержден и введен в действие** приказом директора № 1 от 27.06.2013 г.
3. **Введен впервые.**
4. **Пересмотр** стандарта организации – по мере необходимости.
5. Разработка, согласование, утверждение, издание (тиражирование), обновление (изменение или пересмотр) и отмена настоящего стандарта производится разработчиками СТО.

Настоящий стандарт является интеллектуальной собственностью МБОУ гимназия № 3 в Академгородке

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
Системы менеджмента качества
ВНУТРЕННИЙ АУДИТ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Дата введения 27.06.2013

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования по проведению внутреннего аудита систем менеджмента качества в образовательном учреждении.

2. Нормативные ссылки

ISO 19011-2011 Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента

ISO 9000-2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ISO 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р 1.5 – 2004 Межгосударственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению

3. Термины, определения и сокращения

Аудит - систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита и их объективного оценивания в целях установления того, в какой степени обеспечено соответствие критериям аудита.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Внутренние аудиты, иногда называемые «аудиты, проводимые первой стороной», проводятся самой организацией или от ее имени для проведения анализа со стороны руководства и других внутренних целей (например, для подтверждения результативности системы менеджмента или для получения информации об улучшении системы менеджмента). Внутренние аудиты могут создавать основу для самодекларирования организацией своего соответствия. Во многих случаях, особенно в маленьких организациях, независимость аудиторов может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, подвергаемую аудиту, или свободой от предвзятости и конфликта интересов.

2 Если две системы менеджмента качества разного типа или более (например, система менеджмента качества, система экологического менеджмента, система менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда) подвергаются аудиту совместно, это называется «комбинированным аудитом».

Критерии аудита - совокупность политик, процедур или требований, используемых в качестве основы для сопоставления со свидетельствами аудита.

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

Результаты аудита - результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Результаты аудита указывают на соответствие или на несоответствие.

Заключение по аудиту - итоги (итоговые результаты) аудита после рассмотрения целей аудита и всех результатов аудита.

Заказчик аудита - организация или лицо, запросившие проведение аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае внутреннего аудита заказчиком аудита может быть аудируемая организация или лицо, осуществляющее менеджмент программы аудита.

Аудируемая организация - организация, подвергающаяся аудиту.

Аудитор - лицо, проводящее аудит.

Команда по аудиту - один или несколько аудиторов, проводящих аудит и поддерживаемых, если это необходимо, техническими экспертами.

ПРИМЕЧАНИЯ

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

2 Команда по аудиту может включать аудиторов-стажеров.

Технический эксперт - лицо, которое обеспечивает команду по аудиту специфическими знаниями или опытом.

ПРИМЕЧАНИЯ

1 Специфическими знаниями или опытом являются те, которые относятся к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, или к языку или национальной культуре.

2 В команде по аудиту технический эксперт в качестве аудитора не действует.

Программа аудита - договоренности (соглашения) о проведении одного или совокупности нескольких аудитов, запланированных на конкретный интервал времени и направленных на достижение конкретной цели.

Область (рамки, пределы) аудита - объем и границы аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Область (рамки, пределы) аудита обычно включает в себя перечисление места проведения действий по аудиту, подвергаемых аудиту организационных единиц, видов деятельности и процессов, а также период, за который будет анализироваться деятельность.

План аудита - описание деятельности по проведению аудита и договоренностей (соглашений) по этому вопросу.

Компетентность - способность (умение) применять свои знания и навыки для достижения ожидаемых результатов.

Система менеджмента - система, предназначенная для разработки политики и целей и для достижения этих целей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Система менеджмента организации может включать в себя различные системы менеджмента, такие, как система менеджмента каче-

ства, система финансового менеджмента или система экологического менеджмента.

4. Общие положения

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства образовательного учреждения объективной и своевременной информацией о степени соответствия системы менеджмента качества установленным требованиям.

4.1 Виды и классификация аудита

Виды аудита:

- аудит системы;
- аудит процесса (экспертиза качества процессов);
- аудит продукции (экспертиза качества продукции).

Классификация аудитов по назначению:

- аудиты, проводимые первой стороной (самой организацией) или от ее имени для внутренних целей;
- аудиты, проводимые второй стороной (проводятся потребителями или другими лицами от имени потребителей);
- аудиты, проводимые третьей стороной (осуществляются внешними независимыми организациями).

4.2 Принципы результативности проведения внутренних аудитов:

а) Целостность.

Аудиторам и лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует:

- осуществлять свою работу честно, старательно и ответственно;
- выявлять все применимые правовые требования и действовать в соответствии с ними;
- демонстрировать свою компетентность при выполнении своей работы;
- осуществлять свою работу беспристрастно, т.е. сохранять справедливость и объективность в отношении всего, с чем приходится иметь дело;
- быть чувствительными к любым воздействиям, которые, как можно ожидать, окажут давление на выработку суждений при проведении аудита.

б) Беспристрастное представление результатов.

Результатам аудита, заключениям по аудиту и отчетам об аудитах следует правдиво и точно отражать деятельность по проведению аудитов. Существенные препятствия, встретившиеся в ходе аудита, а также неразрешенные расходящиеся мнения и разногласия между командой по аудиту и аудируемой организацией следует отражать в отчете. Коммуникации следует быть честной, точной, объективной, своевременной, понятной и полной.

в) Надлежащая профессиональная тщательность.

Аудиторам следует проявлять заботу о тщательности, которая должна соответствовать важности выполняемого ими задания и доверию, оказываемому им заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами. Важным фактором осуществления их деятельности с надлежащей профессиональной тщательностью

является наличие способности вырабатывать здравые суждения во всех ситуациях, возникающих во время аудита.

г) Конфиденциальность.

Аудиторам следует проявлять осторожность в использовании информации, запрашиваемой в связи с осуществляемой ими деятельностью, и защищать ее. Информацию, полученную в ходе аудита, не следует использовать в целях получения выгоды для аудиторов или заказчика аудита или таким образом, который наносит ущерб законным интересам аудируемой организации. Данный подход включает в себя должное обращение с «чувствительной» или конфиденциальной информацией.

д) Независимость.

Аудиторам, где это только возможно, следует быть независимыми от деятельности, которая будет подвергаться аудиту, и во всех случаях действовать таким образом, чтобы быть свободными от предвзятости и конфликта интересов. Аудиторам следует быть независимыми от руководителей функциональных структур, подлежащих аудиту. Аудиторам следует сохранять объективность во время всего процесса аудита для обеспечения того, чтобы результаты аудита и заключения по аудиту были основаны только на свидетельствах аудита. Следует приложить все усилия, чтобы исключить предвзятость и обеспечить объективность.

е) Подход, основанный на свидетельствах.

Свидетельствам аудита следует быть верифицируемыми. Они в общем случае будут базироваться на выборках доступной (полученной в распоряжение) информации, поскольку аудит проводится в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Следует использовать соответствующие (уместные, подходящие) выборки примеров, поскольку это сильно влияет на доверие к заключениям по аудиту.

4.3 Цели аудита

- получение информации независимым и объективным способом;
- для информирования лиц, ответственных за достижение целей, показать проблемы, которые могут привести к развалу системы;
- руководство организации должно знать, функционируют ли процессы таким образом, чтобы давать ожидаемые результаты.

4.4 Задачи аудита

1. Проверить наличие запланированных мероприятий по пп. 5.4, 7.1 ISO 9001 и степень их выполнения.

2. Проверить документы СМК (в части проверяемого процесса или элемента СМК) на соответствие требованиям ISO 9001:2008.

3. Оценить степень внедрения документов СМК (в части проверяемого процесса или элемента СМК).

4. Убедиться в работоспособности проверяемого процесса.

5. Определить результативность проверяемого процесса.

5. Программа аудита

Программа аудита необходима для определения результативности системы менеджмента организации. Программа аудита может включать аудиты, относящиеся к одному или более стандартам на системы менеджмента, проводимые либо раздельно, либо в совокупности.

Программа внутренних аудитов системы менеджмента качества ежегодно составляется уполномоченным по качеству и предоставляется на утверждение директору образовательного учреждения в конце текущего или в начале следующего календарного года.

Объем программы аудита следует основывать на размерах и характере организации, а также на виде, степени работоспособности, сложности и уровне зрелости системы менеджмента. Особое внимание следует уделить выделению ресурсов, необходимых для реализации программы аудита, чтобы аудиту было подвергнуто то, что имеет существенное значение для системы менеджмента.

В программу аудита следует включать информацию и ресурсы, необходимые для того, чтобы организовать и провести соответствующие аудиты результативно и эффективно в установленных временных рамках.

В МБОУ гимназия № 3 в Академгородке внутреннему аудиту подлежат следующие процессы и документированные процедуры:

- процесс управления;
- менеджмент ресурсов (персонал, инфраструктура, производственная среда);
- процесс обучения;
- процесс воспитания;
- экспериментальная и инновационная деятельность;
- закупки;
- связь с потребителями;
- измерение, анализ и улучшение;
- управление документацией, записями;
- управление несоответствующей продукцией;
- корректирующие и предупреждающие действия.

Внутренний аудит отдельных процессов или видов деятельности может по решению высшего руководства заменяться иными формами контроля:

- периодическими проверками (плановыми, внеплановыми) подразделений, отдельных сотрудников и видов деятельности в рамках процессов организации;
- инспекциями подразделений или видов деятельности в рамках процессов организации;
- созданием комиссий по анализу эффективности деятельности подразделений и результативности видов деятельности в рамках процессов организации.

В программу аудита следует включать информацию и ресурсы, необходимые для того, чтобы организовать и провести соответствующие аудиты результативно в установленных временных рамках. Программа аудита может также включать в себя:

- цели программы аудита и конкретных аудитов;

- объем, количество, виды, продолжительность, место проведения и содержание (круг подвергаемых анализу вопросов) аудитов;
- процедуры реализации программы аудита;
- критерии аудита;
- методы проведения аудита;
- порядок формирования команд по аудиту;
- определение необходимых ресурсов, включая вопросы перемещения и проживания;
- порядок обеспечения конфиденциальности, информационной безопасности, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, а также решения других аналогичных проблем.

6. Порядок проведения внутренних аудитов

6.1 Подготовка внутреннего аудита включает в себя:

- назначение руководителя аудиторской группы (главного аудитора) и состава группы аудиторов приказом директора образовательного учреждения;
- определение сроков проведения аудита;
- разработку «Плана внутреннего аудита», содержащего цели, объем и критерии аудита (Приложение А);
- уточнение обязанностей состава группы аудиторов;
- проверку выполнения и результативности корректирующих действий предыдущих аудитов и дополнение разрабатываемого плана внутреннего аудита по результатам этой проверки;
- согласование плана, состава группы и сроков проведения аудита с руководителями проверяемых подразделений;
- утверждение директором плана аудита не позднее, чем за 5 дней до проведения проверки;
- обеспечение группы аудиторов необходимой документацией;
- анализ аудиторами соответствующей документации СМК.

6.1.1 План аудита разрабатывают руководитель аудиторской группы и ответственный представитель руководства по качеству, утверждает директор школы.

6.1.2 Перед началом аудита проверяющие разрабатывают чек-листы (опросные листы), которые утверждает руководитель аудиторской группы (Приложение Б). Аудиторами заранее подготавливаются бланки листков несоответствий (Приложение В).

6.2 Проведение аудита состоит из следующих этапов:

1) проведение вступительного совещания;

2) сбор и проверка информации, включающая:

- проверку наличия и доступности всех документов системы менеджмента качества, обязательных для деятельности подразделений образовательного учреждения;

- проверку соответствия деятельности подразделений образовательного учреждения требованиям, установленным в документации системы менеджмента качества;
- проверку компетентности персонала;

3) подготовка аудиторской группой заключения по результатам аудита, которое позже главным аудитором заносится в Отчет по аудиту. В заключении аудита констатируется, достигнуты ли цели аудита в соответствии с его планом;

4) проведение заключительного совещания, на котором до сведения руководителей проверяемых подразделений доводятся наблюдения аудита и заключение по результатам аудита.

6.2.1 Вступительное совещание проводит директор образовательного учреждения или ответственный представитель руководства по качеству. На нём присутствуют руководители проверяемых подразделений или их заместители, группа аудиторов. Целями вступительного совещания являются:

- а) подтверждение согласия всех сторон с планом аудита;
- б) представление подразделениям членов команды по аудиту;
- в) обеспечение уверенности в том, что все запланированные действия могут быть осуществлены;
- г) согласование информационных связей, состава сопровождающих и т.д.

Руководитель группы аудиторов знакомит представителей проверяемых подразделений с планом и методами проведения аудита.

6.2.2 Анализ документов может быть объединен с другой деятельностью по аудиту и может осуществляться по ходу аудита при условии, что это не навредит результативности проведения аудита.

Если соответствующая документация не может быть представлена в рамках того временного интервала, который указан в плане аудита, руководителю команды по аудиту следует информировать об этом лицо, осуществляющее управление программой аудита. В зависимости от целей и объема аудита следует принять решение о том, продолжать ли аудит или приостановить его до тех пор, пока не будут решены все вопросы, касающиеся документации.

6.2.3 Во время аудита следует посредством соответствующей выборки собирать и верифицировать информацию, касающуюся целей, области и критериев аудита, включая информацию, относящуюся к взаимодействию между функциональными структурами, видами деятельности и процессами. Свидетельством аудита может быть признана только верифицируемая информация. Если в ходе сбора информации команде по аудиту становятся известными какие-то новые или изменившиеся обстоятельства или риски, их следует соответствующим образом обсудить в команде по аудиту.

6.2.4 Свидетельства аудита следует оценить относительно критериев аудита, чтобы определить результаты аудита. Если это предусмотрено планом аудита, конкретным результатам аудита следует содержать в себе (со ссылкой на соответствующие свидетельства аудита) ответы на вопрос о соответствии, отражать передовой опыт, а также фиксировать возможности для улучшения и все другие рекомендации для организации.

6.2.5 Перед тем, как проводить заключительное совещание, команде по аудиту следует собраться, чтобы:

- а) проанализировать результаты аудита и другую соответствующую информацию, собранную во время аудита, с точки зрения целей аудита;
- б) заполнить листки несоответствий, определив статус каждого (решение по статусу несоответствия принимает главный аудитор);
- в) согласовать заключение по аудиту;
- г) подготовить рекомендации, если это установлено планом аудита;
- д) обсудить действия после аудита, если это применимо.

6.2.6 Заключение по аудиту может касаться таких вопросов, как:

- степень соответствия системы менеджмента критериям аудита и уровень ее работоспособности, включая результативность системы менеджмента в достижении установленных целей;
- результативность внедрения, поддержания в рабочем состоянии и улучшения системы менеджмента;
- способность процесса анализа со стороны руководства обеспечить пригодность, адекватность, результативность и улучшение системы менеджмента;
- степень достижения целей аудита, охват аудитом установленной области и критериев аудита;
- коренные причины выявленных несоответствий, если это предусмотрено планом аудита;
- аналогичные результаты, полученные в других подразделениях, подвергшихся аудиту, позволяющие выявить тенденции (тренды).

6.2.7 Под председательством директора образовательного учреждения или ответственного представителя руководства по качеству следует провести заключительное совещание (в том же составе, что и вступительное совещание), чтобы представить результаты аудита и заключение по аудиту. Итоги аудита докладывает руководитель команды аудиторов. В ходе заключительного совещания следует:

- объяснить, что собранные свидетельства аудита основаны на выборке доступной аудиторам информации;
- объяснить способ подготовки отчета об аудите;
- объяснить, как организации следует обращаться с результатами аудита и возможные последствия этого;
- представить результаты аудита и заключение по аудиту таким образом, чтобы они были поняты и поддержаны руководством аудируемой организации;
- объяснить все последующие действия, например, реализация корректирующих действий, обращение с жалобами на аудит, процесс рассмотрения апелляций.

6.2.8 После заполнения руководителями подразделений листков несоответствий ответственный представитель руководства по качеству разрабатывает План корректирующих и предупреждающих действий. Форма Плана приведена в Приложении Г. Директор образовательного учреждения утверждает План. Ответственными за выполнение пунктов Плана являются руководители подразделений.

6.2.9 По истечении сроков, установленных в Плане корректирующих и предупреждающих действий, команда аудиторов в том же составе проверяет выполнение и результативность намеченных мероприятий. Аудит считается завершенным, когда вся запланированная по аудиту деятельность осуществлена.

6.2.10 Выводы и уроки из аудита следует использовать в качестве основы для постоянного улучшения деятельности системы менеджмента организации, подвергнутой аудиту.

7. Полномочия, обязанности и требования к аудиторам

7.1 Общие положения

Доверие к процессу аудита и способность достичь целей аудита зависят от компетентности тех лиц, которые участвуют в планировании и проведении аудитов, включая аудиторов и руководителей команды по аудиту. Компетентность следует оценивать посредством рассмотрения поведения лица и его способности применить знания и навыки, приобретенные в ходе обучения, накопления производственного опыта, подготовки в качестве аудитора и деятельности в качестве аудитора при проведении аудитов.

Оценивание компетентности аудиторов следует планировать, проводить и документировать в соответствии с программой аудита, включая процедуры программы, для обеспечения того, чтобы результаты оценивания были объективными, последовательными, наглядными и заслуживающими доверия.

7.1.1 Внутренние аудиторы назначаются приказом директора.

7.1.2 Аудит может проводить один аудитор или группа аудиторов. Руководителем группы является главный аудитор.

7.1.3 Персонал организации, ответственный за проведение внутренних проверок и осуществляющий их, проходит обучение по программам подготовки менеджеров и внутренних аудиторов системы.

7.2 Установление требований к компетентности аудиторов

Внутренним аудитором может быть специалист, имеющий стаж работы в образовательном учреждении не менее 3-х лет, прошедший специальную подготовку по менеджменту качества.

Оценку компетентности аудиторов осуществляет главный аудитор. Оценку главного аудитора – ответственный представитель руководства по качеству. Форма бланка оценки эксперта приведена в Приложении Д.

По результатам оценки возможны корректирующие действия, включающие собеседование, дополнительное обучение, тренинги по процессам системы менеджмента качества.

7.2.1 Личное поведение

Аудиторам следует обладать необходимыми качествами, позволяющими им действовать в соответствии с принципами проведения аудитов, описанными в разделе 4.2. Аудиторам следует вести себя профессионально во время осуществления деятельности по аудиту. Им следует быть:

- этичными (нравственными), т.е. беспристрастными (справедливыми), правдивыми, искренними, честными и сдержанными;
- открытыми для дискуссии, т.е. готовыми рассматривать альтернативные идеи или точки зрения;
- дипломатичными, т.е. умеющими тактично вести себя с людьми;
- наблюдательными, т.е. активно познавать окружающую действительность и деятельность;
- проницательными, т.е. интуитивно чувствовать и быть способными понимать ситуации;

- гибкими (разносторонними), т.е. легко приспосабливаться к различным ситуациям;
- упорными, т.е. действовать настойчиво, сосредоточившись на достижении целей;
- решительными, т.е. своевременно делать выводы, основываясь на логических умозаключениях и анализе;
- уверенными в себе, т.е. результативно взаимодействуя с другими, в то же время действовать и поступать независимо;
- сильными духом, т.е. действовать ответственно и этично, даже когда осуществляемые действия могут быть непопулярными и приводить к результатам, с которыми другие не согласны или которые вызывают у них противодействие;
- готовыми к совершенствованию, т.е. делать правильные выводы из ситуаций и стремиться к более высоким результатам аудитов;
- чувствительными к культурным аспектам, т.е. понимать культуру аудируемого подразделения организации и действовать в соответствии с ней;
- готовыми к сотрудничеству, т.е. результативно взаимодействовать с другими, включая членов команды по аудиту и персонал аудируемого подразделения.

7.2.2 Общие знания и навыки руководителей команд по аудиту

Руководителям команд по аудиту (главному аудитору) следует иметь дополнительные знания и навыки, позволяющие управлять командой по аудиту и возглавлять ее, чтобы способствовать эффективному и результативному проведению аудита. Главному аудитору следует иметь знания и навыки, необходимые для того, чтобы:

- а) правильно учитывать сильные и слабые стороны отдельных членов команды по аудиту;
- б) поддерживать гармоничные и дружественные рабочие отношения между членами команды по аудиту;
- в) управлять процессом аудита, в том числе:
 - планировать проведение аудита и обеспечивать результативное использование ресурсов по ходу аудита;
 - управлять неопределенностью в достижении целей аудита;
 - обеспечивать охрану здоровья и безопасность труда членов команды по аудиту в течение аудита;
 - организовывать и направлять деятельность членов команды по аудиту;
 - указывать направление работы и давать руководящие указания аудиторам-стажерам;
 - предотвращать и разрешать, при необходимости, конфликты;
- г) представлять команду по аудиту при коммуникациях с разными лицами;
- д) возглавлять команду по аудиту при выработке заключений по аудиту;
- е) готовить отчет об аудите и обеспечивать его полноту.

7.2.3 Установление критериев оценивания аудиторов

Критериям следует быть качественными (такими, например, как наличие личных качеств, знаний или способностей реализовать свои навыки, продемонстрирован-

ных в ходе подготовки или во время работы) и количественными (такими, например, как продолжительность имеющегося опыта работы или обучения, количество аудитов, в которых аудитор принял участие, количество часов подготовки в качестве аудитора).

7.2.4 Выбор метода проведения оценивания аудиторов

Оценивание аудиторов следует проводить, используя для этого два или более метода, выбранные из числа тех, которые представлены в таблице 1. Используя эту таблицу, следует иметь в виду следующее:

- выбранные методы имеют ограничения и не всегда могут быть применены для всех случаев;
- для обеспечения объективности, последовательности, наглядности и надежности оценивания следует использовать комбинацию методов.

Таблица 1

Возможные методы оценивания аудиторов

Метод оценивания	Цели	Примеры
Анализ записей	Верификация биографических данных и сведений о подготовке	Анализ записей об образовании, подготовке, роде занятий, профессиональном опыте и опыте проведения аудитов
Обратная связь	Получение информации о том, как деятельность аудитора воспринимается другими	Опросы мнений, заполненные вопросники, персональные отзывы, рекомендации, жалобы, оценивание деятельности, отзывы коллег
Интервью (собеседование)	Оценивание личных качеств и навыков коммуникации, верификация информации и проверка знаний, получение дополнительной информации	Персональное интервью
Наблюдение	Оценивание личных качеств и способности применять знания и навыки	Рольевые игры, присутствие во время аудита и наблюдение за его проведением, наблюдение за деятельностью на рабочем месте
Тестирование	Оценивание личных качеств, знаний и навыков и их применение	Устные и письменные экзамены, психометрические тесты
Анализ, проводимый после аудита	Получение информации о деятельности аудитора при проведении аудита в целях выявления его сильных и	Анализ отчетов об аудите, интервью с руководителем и членами команды по аудиту и, если это возможно, получение обратной связи от аудируемой организации

слабых сторон

8. Управление записями при проведении внутренних аудитов

Ежегодная программа проведения аудитов содержит перечень планируемых внутренних аудитов с указанием сроков их проведения. Программа разрабатывается на 1 год. Планирование осуществляется таким образом, чтобы каждое подразделение было проверено в течение года не менее одного раза.

8.1 Программа формируется ответственным представителем руководства по качеству, утверждается Директором образовательного учреждения.

8.2 План проведения внутреннего аудита составляется ответственным представителем руководства, главным аудитором на основе программы проведения внутренних аудитов. Утверждается Директором образовательного учреждения. Форма плана проведения аудита представлена в Приложении А. Коллегиально осуществляется оценка рисков аудита.

8.3 Предварительно аудиторы разрабатывают опросные листы (Приложение Б), с которыми выходят в проверяемые подразделения. Их утверждает главный аудитор.

8.4 Несоответствия, выявленные в результате аудита, регистрируются в листках несоответствия. Там же руководитель структурного подразделения записывает предлагаемые корректирующие и/или предупреждающие действия. Форма листка несоответствия представлена в Приложении В. Листки несоответствия главным аудитором заполняются в двух экземплярах, один передаётся ответственному представителю руководства по качеству (который с ними знакомится и подписывает) с последующим их включением в отчёт по аудиту, другой — в подразделение, где выявлено несоответствие.

8.5 По окончании аудита главный аудитор составляет отчет. Отчет должен содержать полную, точную и однозначно понимаемую информацию по проведенному аудиту. В отчёте по аудиту отражаются цели аудита, его специфика, положительные стороны деятельности организации, несоответствия, заключение по аудиту (см. пп. 6.2 и 6.2.6). План аудита, листки несоответствий входят в состав Приложений отчёта;

Этот отчет является одним из видов записей по качеству и необходим для оценки системы менеджмента качества и принятия решений об ее улучшении. Отчёт подписывает главный аудитор, его согласовывает ответственный представитель руководства по качеству, утверждает директор организации.

8.6 На основании листков несоответствий ответственный представитель руководства по качеству разрабатывает план корректирующих и предупреждающих действий, который утверждает директор организации.

По истечении сроков корректирующих и предупреждающих действий аудиторы контролируют выполнение намеченных мероприятий. Главный аудитор делает отметку в листках несоответствий об устранении несоответствий.

8.7 Оценивание эксперта осуществляется с помощью бланка, форма которого представлена в Приложении Д. Оценка работы аудиторов осуществляется глав-

ным аудитором, а главного аудитора — ответственным представителем руководства по качеству.

8.8. Отчёт по аудиту входит в состав документов, используемых при анализе СМК со стороны руководства

8.9 Отчеты и другие документы по внутренним аудитам хранятся у ответственного представителя руководства по качеству в течение 3 лет, а затем передаются в архив.

9. Ответственность и полномочия, оценка рисков

9.1 Ответственность и полномочия

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является ответственный представитель руководства по качеству.

Ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц, участвующих в регламентированной настоящей процедурой деятельности, обозначены в Приложении Ж.

9.2 Оценка рисков аудита

9.2.1 При разработке плана проведения внутреннего аудита директором организации, ответственным представителем руководства по качеству и главным аудитором оцениваются риски аудита. Риски могут быть связаны с выбором аудиторов, планированием аудита, выделенными ресурсами. Риски могут привести к недостаточной результативности аудита. Поэтому план аудита разрабатывается коллегиально.

9.2.2 По итогам аудита директором организации, ответственным представителем руководства по качеству и главным аудитором оценивается результативность аудита с точки зрения достижения запланированных целей. Анализ со стороны руководства позволяет избежать повторения недостатков при планировании следующих аудитов.

Приложение А
(рекомендуемое)

Форма плана проверки системы менеджмента качества

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОУ _____

План проверки системы менеджмента качества

Название организации _____

Стандарты, на соответствие которым проводится проверка и оценка СМК: _____

Сроки проведения проверки:

Состав экспертной группы:

Главный эксперт

Эксперты

Первый день проверки. Дата.

1 Предварительное совещание аудиторской группы с представителями подразделений.
Ознакомление с процедурой по проверке системы менеджмента качества. *Время:* _____

2 Проверка служб и подразделений.

№ п/п	Наименование службы (подразделения)	Проверяемые пункты стандарта и процессы	Представитель подразделения (Ф.И.О.)*	Члены экспертной группы (Ф.И.О.)	Время

3 Анализ и оформление результатов проверки за день.

Второй день проверки. Дата _____ .

1. Проверка служб и подразделений.

№ п/п	Наименование службы (подразделения)	Проверяемые пункты стандарта и процессы	Представитель подразделения (Ф.И.О.)*	Члены экспертной группы (Ф.И.О.)	Время
1					
5					

2 Оформление результатов проверки, заключения

Время: _____

3 Представление результатов проверки руководству ОУ.

Время: _____

4 Заключительное совещание с представителями подразделений.

Время: _____

СОГЛАСОВАНО

Ответственный представитель
руководства по качеству _____

Дата

Главный эксперт

Дата

Приложение Б
(рекомендуемое)

Формы чек – листов (опросных листов)

Опросный лист для аудита № _____

Область аудита (процесс, подразделение): _____ Дата аудита _____	Составлено: Ф.И.О. _____ Утверждено: Ф.И.О. _____
Документация, вопросы (критерии аудита)	Записи (Свидетельства аудита)
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Аудитор: _____ / _____
(Ф. И. О.) (подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Ознакомлен

Руководитель проверяемого процесса / подразделения:

_____ / _____
(Ф. И. О.) (подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Приложение В
(рекомендуемое)

Форма листка по выявленным несоответствиям

ЛИСТОК ПО ВЫЯВЛЕННЫМ НЕСООТВЕТСТВИЯМ № _____		
Организация	Дата: _____.	Нормативный документ:
Подразделение (служба)	Вид несоответствия:	Номер пункта НД:
Процесс	Статус несоответствия	Представитель руководства ОУ (подпись) (инициалы, фамилия)
Описание несоответствия:		
<p>Главный эксперт _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)</p> <p>Эксперты _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)</p> <p>Дата: _____.</p>		
Причина появления несоответствия		
Предлагаемое корректирующее действие:		
<p>Дата выполнения корректирующего действия: _____</p> <p>Руководитель подразделения _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)</p> <p>Дата: _____.</p>		
Оценка результатов корректирующих действий:		
<p>Главный эксперт _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)</p> <p>Дата: _____.</p>		

Приложение Г
(рекомендуемое)

Форма плана корректирующих и предупреждающих действий

Утверждаю
Директор МБОУ гимназия №3 в
Академгородке

подпись *Ф.И.О.*
«__» _____ 20__ г.

ПЛАН
корректирующих и предупреждающих действий
по устранению несоответствий № _____
от _____

№ п/ п	Описание несоответствия	Корректирующее и предупреждающее действие	Ответ- ственный исполни- тель	Срок выполнения	Отметка о выполне- нии

Ответственный представитель
руководства по качеству

подпись

Ф.И.О.

Руководители подразделений,
участвующие в реализации
плана

подпись

Ф.И.О.

Приложение Д
(рекомендуемое)

Форма бланка оценки эксперта

1. Сведения об эксперте

1.1 Фамилия, имя, отчество _____

1.2 Образование эксперта в области менеджмента качества _____

1.3 Участие в проверках:

В качестве главного эксперта: _____

В качестве эксперта: _____

В качестве стажера: _____

2. Сведения о текущей проверке

2.1 Проверка проводилась с _____ по _____ 201 года

2.2 Цель проверки: (Функции эксперта при проверке) _____

2.3. Роль в экспертной группе эксперт__или главный эксперт

2.4 Ответственность за проверку разделов СМК: _____

2.5 Наименование проверенных служб и подразделений _____

Главный эксперт: _____
(подпись) (фамилия, инициалы) (дата)

3. Оценка работы эксперта

№	Оцениваемые показатели	Оценка
1	Организация и стиль работы (четкое выполнение своих обязанностей, соблюдение сроков подготовки и сдачи материалов проверки, коммуникабельность и выдержка, работа «на команду»)	
2	Компетентность и эффективность работы (эффективность наблюдений и сбора данных, ясность и обоснованность описаний несоответствий и замечаний, беспристрастность и объективность)	
3	Организация работ по проверке, соблюдение процедур проверки, полнота охвата проверкой исследуемого вопроса, достижение целей проверки, этические вопросы (для главного эксперта)	

Виды оценок: (отлично, хорошо, удовл., неудовл.)

Ответственный представитель руководства по качеству

Приложение Ж**(обязательное)****Распределение ответственности и полномочий**

Наименование работ, мероприятий	Подразделение (должностное лицо)				
	Администрация ОУ	Ответственный представитель руководства по качеству	Руководитель аудиторской группы	Руководители подразделений	Аудиторы
Составление «Программы внутренних аудитов»	К	Р	О	И	И
Разработка «Плана внутреннего аудита»	К	Р	О	И	И
Информирование проверяемых подразделений	Р	О	О	И	У
Обеспечение аудиторов необходимыми документами		У	Р		О
Составление отчета по аудиту	И	У	Р	И	О
Хранение документов по аудиту	И	Р	И	У	И
Условные обозначения: Р – руководит работами; К – контролирует; О – ответственный исполнитель, координирует работу исполнителей и принимает решение, обобщает результаты работ, несет ответственность за конечные результаты; У – участвует в проведении работ, несет ответственность за качество выполняемой работы в касающейся его сфере; И – получает информацию о принятом решении.					

Лист регистрации изменений

№ изме- нения	Номера листов				Всего листов	Под- пись	Дата
	изменен- ных	заменен- ных	новых	аннули- рован- ных			

Лист подписей для согласования

СОГЛАСОВАНО:

Представитель руководства по качеству

Рекичинская Е.А.

Стандарт разработали:

Рекичинская Е.А.

Коряжкина С.А.

Расторгуева О.Г.