

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МКОУ «Георгиевская
СОШ»
Т.П.Зинченко
«30» августа 2017 г. приказ
№29/22

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Внутренний аудит (проверка)

Дата введения: «01» сентября 2017 г.

Георгиевка, 2017

1 Назначение и область применения

Настоящая обязательная документированная процедура «Внутренние аудиты (проверки)» является основным документом, реализующим требование системы менеджмента качества к внутреннему аудиту системы менеджмента качества в МКОУ «Георгиевская СОШ». Она определяет порядок планирования и проведения внутренних аудитов, контроля их результатов и проведения корректирующих действий, временные интервалы проверок.

1.1. Цель процесса:

- оценка эффективности функционирования СМК или отдельных ее процессов с точки зрения достижения цели образовательной организации задекларированной в Политике в области качества;

1.2. Задачи процесса:

- оценка соответствия всей СМК или отдельных ее процессов требованиям ГОСТ Р ИСО;
- проверка наличия необходимой документации в структурных подразделениях образовательной организации и на рабочих местах;
- определение возможности и путей улучшения СМК, процессов и образовательной услуги;
- определение несоответствий в СМК или отдельных ее процессах в сравнении с требованиями, установленными документацией СМК;
- проверка эффективности корректирующих действий по результатам предыдущих аудитов;
- самооценка образовательной организации;
- оценка готовности СМК к сертификации и инспекционным проверкам.

1.3. Область применения:

Настоящая документированная процедура служит руководством для специалистов, осуществляющих внутренние аудиты и обязательна к применению во всех структурных подразделениях образовательной организации входящих в область применения СМК.

Каждое структурное подразделение образовательной организации, входящее в область применения СМК, должно проходить внутренний аудит не реже одного раза в два года.

1.4. Результат процесса:

- Отчеты по результатам аудитов.
- Планы предупреждающих и корректирующих действий.
- Ежегодный отчет по результатам внутреннего аудита СМК.

1.5. Термины и определения описаны в Руководстве по качеству образовательной организации

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной

нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

1. Корректирующие действия могут повлечь за собой изменения, как в методиках, так и в системах с целью достижения улучшения качества на всех этапах петли качества.

2. Существует различия между «коррекцией» и «корректирующим действием»:

– термин «коррекция» имеет отношение к ремонту, переделке или регулировке и относится к устранению имеющегося несоответствия;

– термин «корректирующее действие» относится к анализу и устранению причин несоответствия.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Недостаток - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, а также информации о товаре (услуге) предоставленной исполнителем.

Недостаток существенный – недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (услуги) в соответствии с его целевым назначением; не может быть устранен в отношении данного потребителя либо его устранение требует больших затрат труда и времени; делает товар (услугу) иным, чем предусмотрено договором; проявляется вновь после его устранения.

Рекомендация – письменный или устный 1) благоприятный совет, указание; 2) Совет, указание об определенном образе действий.

1.6. Список принятых сокращений:

СМК – система менеджмента качества

ДП – документированная процедура

ОО – образовательная организация

2. Описание процедуры

2.1. Вход процесса: приказ по организации внутреннего аудита.

2.2. Выход процесса: отчет по результатам внутреннего аудита.

2.3. Описание процесса

2.3.1. Организация внутреннего аудита

Процесс организации и планирования внутреннего аудита включает следующие этапы:

– распределение ответственности и полномочий для осуществления внутреннего аудита;

– обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп по аудиту;

– выбор соответствующих групп по аудиту;

– планирование и составление программы и планов аудита.

Этапы процесса организации и планирования внутреннего аудита представлены на рисунке 1.

Руководство ОО обеспечивает независимое проведение внутреннего аудита и анализа СМК. Работа аудиторов оплачивается согласно приказу директора.

Внутренним аудитором может быть работник ОО, прошедший соответствующее обучение, или член Совета по качеству.

Для обеспечения компетентности аудиторов и руководителей группы по аудиту проводятся:

- совещания по вопросам внутреннего аудита образовательного учреждения;
- индивидуальные консультации.

Руководителя группы аудита назначает ответственный за СМК в зависимости от цели и масштаба аудита. Руководитель группы несет ответственность за все этапы проводимого внутреннего аудита и наделен полномочиями, принимать решения по вопросам организации, проведения аудита и оценки его результатов.

Конкретный внутренний аудит осуществляется группой по внутреннему аудиту, состоящей не менее чем из двух человек. Выбор соответствующих групп по аудиту осуществляется руководителем группы по аудиту.

2.3.2. Планирование и составление программы и плана аудитов

Программа проведения аудита разрабатывается на учебный год в соответствии.

Программа проведения аудитов формируется ответственным за СМК с учетом предложений и по согласованию с подразделениями ОО и утверждается директором.

При разработке программы и плана аудита учитываются:

- статус, важность и состояние процессов, subprocesses и участков, подлежащих аудиту;
- степень выполнения требований ГОСТ Р ИСО, содержащихся в документах СМК;
- результаты анализа состояния СМК;
- уровень качества образовательной услуги;
- результаты ранее проведенных внутренних аудитов;
- результаты внешних аудитов, проверок.

Программа аудита содержит:

- проверяемые подразделения;
- проверяемые элементы;
- сроки проведения конкретных аудитов.

Каждый внутренний аудит проводится в соответствии с утвержденным планом, который составляется на основе проверочных вопросов, в программе аудита руководителем группы по аудиту во взаимодействии с аудиторами, назначенными в данную группу и согласовывается с проверяемым подразделением. Руководитель группы по аудиту распределяет задания по проверке между членами группы. Участвующие в аудите используют план для разработки рабочих документов в ходе аудита.

Руководитель группы по аудиту может вносить в программу аудита изменения в случаях:

- введение в действие новых документов СМК;
- поступление информации от потребителей или контролирующих органов о несоответствии качества продукции;
- рекомендаций ведущих аудиторов.

Откорректированная программа утверждается ответственным за СМК.

2.3.3. Проведение внутреннего аудита и документирование его результатов

Последовательность проведения аудита:

- уведомление и доведение плана аудита до проверяемого подразделения;
- проведение аудита;
- составление отчета о результатах аудита.

Этапы процесса проведения внутреннего аудита и документирования его результатов представлены на рисунке 2.

Уведомление и доведение плана аудита до проверяемого подразделения

Руководитель группы по аудиту уведомляет руководителя проверяемого подразделения о предстоящей проверке заранее, не менее чем за 10 дней до начала аудита. Руководителю проверяемого подразделения передается план аудита .

Проведение аудита

Данные, необходимые для анализа работы проверяемого подразделения, получают путем опроса руководителя проверяемого подразделения, персонала, экспертизы документов, анализа первичных носителей информации и наблюдения на проверяемых участках.

Результаты опроса отражаются в листе внутреннего аудита процессов СМК .

Информация, указывающая на возможность несоответствия, фиксируется независимо от того, входит она в перечень контролируемых вопросов или нет. Информация, полученная в ходе опроса, проверяется путем сравнения с информацией на ту же тему, полученной из других независимых источников (физическое наблюдение, измерение, отчеты).

Процессы получения информации и данных, а также их оценки и вынесение суждений контролируются руководителем группы по аудиту. Руководитель группы по аудиту может вносить изменения в план аудита и задания членам группы для оптимального достижения цели аудита. Проверяющие анализируют полученные результаты с целью включения их в отчет.

По завершении аудита, до подготовки отчета, руководитель группы по аудиту доводит и разъясняет результаты аудита руководителю проверяемого подразделения. В зависимости от результата и значимости обнаруженных отклонений определяются сроки проведения необходимых корректирующих и предупреждающих действий. Руководитель группы по аудиту может дать свои рекомендации по проведению корректирующих и предупреждающих

действий.

Составление отчета о результатах аудита

Отчет составляется руководителем группы по аудиту. Положения отчета готовятся всеми членами группы, которые в дальнейшем его визируют. Отчет согласуется с руководителем проверяемого подразделения.

Отчет датируется и подписывается руководителем группы по аудиту и должен содержать следующие разделы:

- наименование проверяемого подразделения;
- список членов группы;
- результаты аудита, вспомогательные данные, замечания и описания обнаруженных отклонений со ссылкой на соответствующие нормативные документы;
- рекомендации членов группы по результатам аудита и предлагаемым корректирующим действиям;
- рекомендации по проведению корректирующих действий, контролю за ними.

Отчет о результатах аудита предоставляется руководителю проверяемого подразделения не позднее семи дней, для анализа и составления плана корректирующих мероприятий .

Форма отчета по результатам аудита СМК приведена в Приложении Ж.

Ответственный за СМК анализирует и утверждает отчет. Один экземпляр отчета остается у ответственного за СМК, другой передается руководителю структурного подразделения.

Отчеты и другая документация по аудиту хранятся у ответственного за СМК в течение трех лет.

2.3.4. Анализ результатов аудита

Анализ результатов аудита включает следующие этапы:

- составление отчета о результатах проведения внутреннего аудита СМК
- разработка плана корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита;
- контроль над ходом выполнения плана корректирующих и предупреждающих действий;

Этапы процесса анализа результатов внутреннего аудита представлены на рисунке 3.

Анализ, проведенных внутренних аудитов, осуществляется руководителем группы не позднее 3 дней после окончания аудита.

Отчет по результатам аудитов (внутренних и внешних) составляется ответственным за СМК, не позднее 5 дней после окончания аудита и передается для анализа директору.

2.4. Владелец процесса

Владелец процесса - ответственный за СМК.

Владелец, участники и взаимодействующие в процессе внутреннего аудита отражены в матрице ответственности (таблица 1).

Ответственный за СМК, как владелец процесса внутреннего аудита:

- руководит разработкой программы аудита;
- определяет документы, процедуры, процессы, подлежащие аудиту;
- определяет возможность и методы проведения аудита;
- утверждает планы аудита;
- определяет штат сотрудников для проведения аудита;
- организует подготовку персонала в области методов и организации аудита;
- участвует в формировании группы по проведению аудита с учетом всех необходимых требований к персоналу;
- анализирует, оценивает деятельность групп, проводящих аудит, и обеспечивает согласованную деятельность данных групп;
- проводит анализ результатов аудита;
- контролирует ход выполнения корректирующих и предупреждающих мер по результатам аудита.

2.5. Ответственность и полномочия

Персонал, ответственный за проведение аудита и осуществляющий их, должен пройти специальную подготовку, иметь соответствующую квалификацию и отвечать ниже перечисленным требованиям.

Знать основополагающие нормативные документы (стандарты ГОСТ Р ИСО); документы СМК ОО (Руководство по качеству, документированные процедуры, положения, инструкции и другие); принципы, методы и организация проведения аудита СМК.

Иметь опыт работы в ОО не менее трех лет.

Аудитор должен быть коммуникабельным, уметь владеть собой, быть этичным, тактичным, наблюдательным, способным предчувствовать и правильно понимать ситуацию, легко адаптироваться в различных ситуациях, быть упорным в достижении целей, решительным, уметь выбирать эффективные приемы деятельности, быть объективным.

Права и обязанности руководителя группы по аудита отражены в его Инструкции по деятельности.

Права и обязанности членов группы по аудиту отражены в их Инструкции по деятельности внутреннего аудитора.

Обязанности руководителя проверяемого подразделения:

- информировать сотрудников подразделения о целях и масштабах аудита;
- назначать ответственных из числа сотрудников для сопровождения членов группы по аудиту;
- обеспечивать членов группы по аудиту соответствующим рабочим местом;
- обеспечить членам группы по аудиту доступ к необходимому оборудованию, материалам и документации;
- анализировать результаты аудита;

– определять и осуществлять корректирующие и предупреждающие действия на основании отчета по аудиту.

2.6. Алгоритм процесса

Алгоритм процесса представлен на рисунках 1-3.

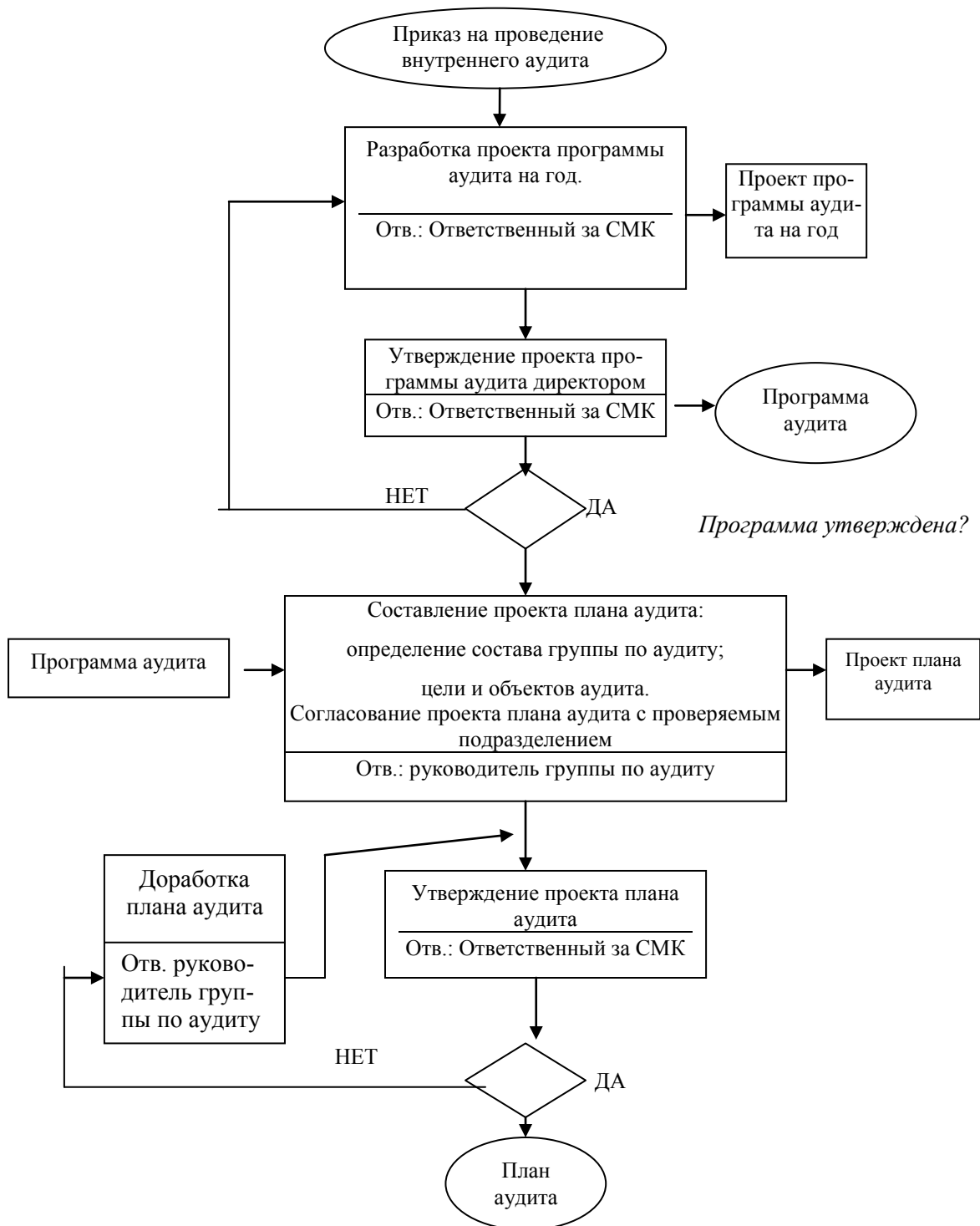


Рис. 1 Процесс организации и планирования внутреннего аудита

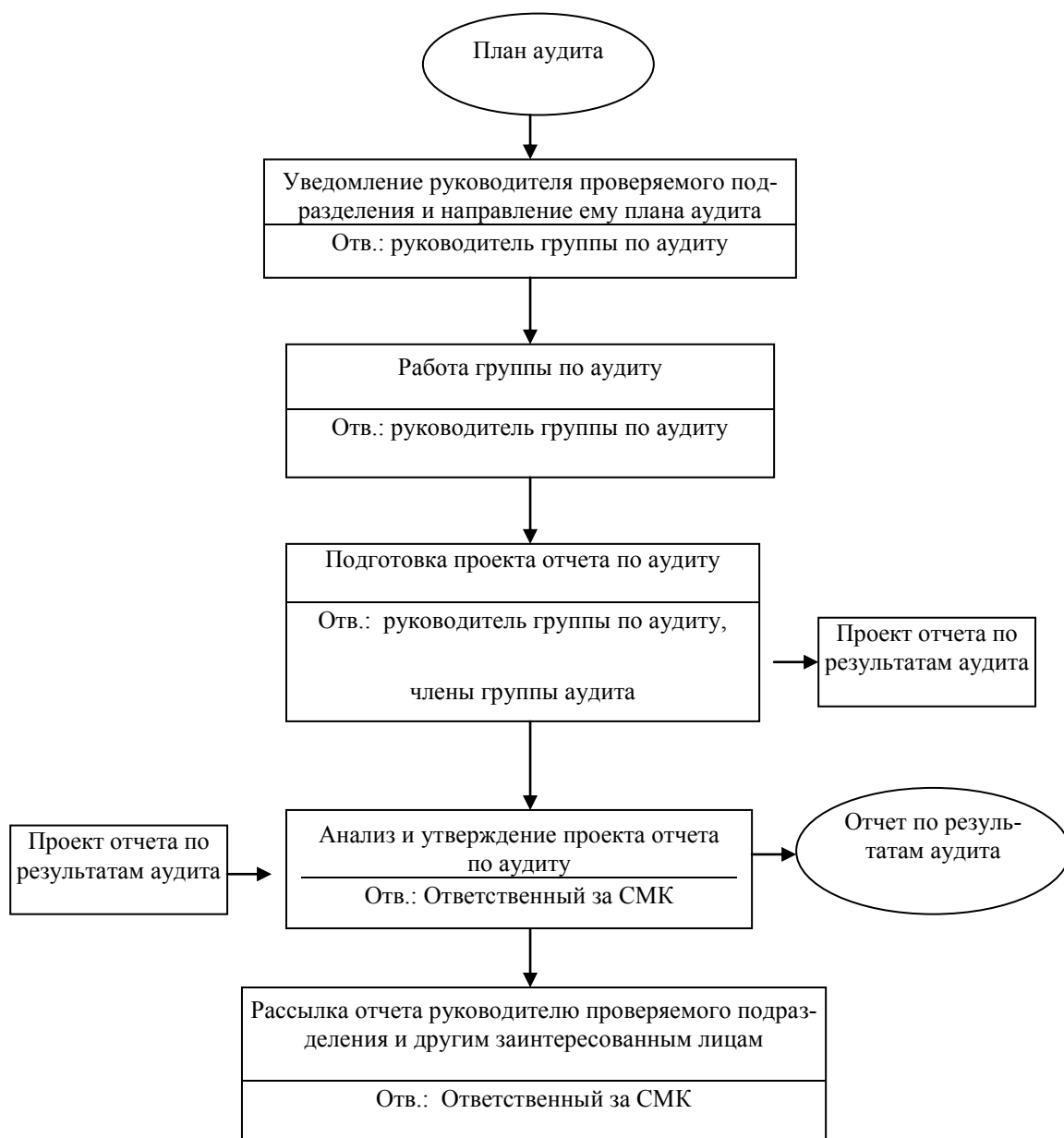


Рис. 2 Этапы процесса проведения внутреннего аудита и документирования его результатов

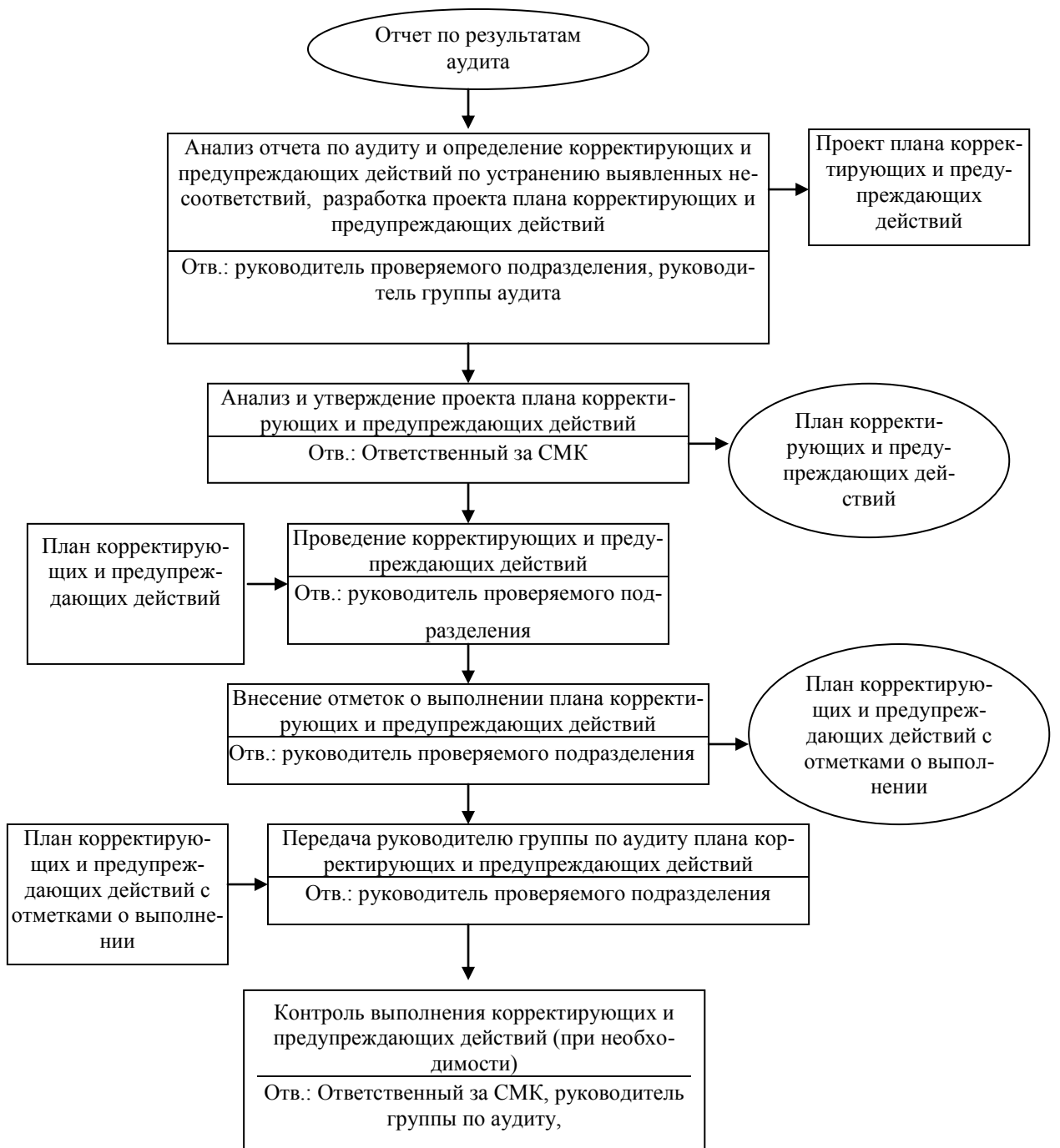


Рис. 3 Этапы процесса анализа результатов внутреннего аудита

Таблица 1 Матрица ответственности процесса внутреннего аудита

Внутренний аудит	Директор	Ответственный за СМК	Руководитель группы аудита	Аудиторы	Руководители структурных подразделений
распределение ответственности и полномочий для осуществления внутреннего аудита		О			
обеспечение компетентности аудиторов	О	И	У	У	
составление программы внутренних аудитов	И	О	И	У	У
составление плана внутреннего аудита		И	О	У	У
выбор соответствующих групп по аудиту		И	О	У	
оценивание аудиторов		О	И	У	
уведомление и доведение плана аудита до проверяемого подразделения		И	О	У	У
проведение предварительного совещания с проверяемым подразделением			О	И	И
проведение аудита		И	О	И	У
составление отчета о результатах аудита			О	И	У
разработка плана корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита			И	У	О
контроль над ходом выполнения плана корректирующих и предупреждающих действий		О	У	У	И
<p>«О» – руководит работами, координирует работу исполнителей и принимает решения, обобщает результаты работ, несет ответственность за конечные результаты;</p> <p>«У» – участвует в проведении работ, несет ответственность за качество выполняемой работы в касающейся его сфере;</p> <p>«И» – получает информацию о принятом решении.</p>					

2.7. Анализ несоответствия и причин возможных несоответствий

Руководитель проверяемого подразделения совместно с аудитором:

- анализирует отчет, принимает решения и определяет корректирующие и предупреждающие действия, необходимые для устранения несоответствий и их причин;
- составляет план корректирующих и предупреждающих действий, включающий этапы и порядок их осуществления, ответственных и сроки проведения, план составляется в двух экземплярах;
- несет ответственность за выполнение данного плана и уведомляет ответственного за СМК о выполнении корректирующих и предупреждающих действий;
- после выполнения плана корректирующих и предупреждающих действий в него вносятся отметки о выполнении (СМК ДП 8.5.0-1.0-20XX Корректирующие и предупреждающие действия). План корректирующих и предупреждающих действий утверждается директором.

Планы корректирующих и предупреждающих действий по результатам отдельных аудитов являются основой для совершенствования СМК.

3. Оценка результативности процесса

Критериями оценки результативности процесса внутреннего аудита являются совокупность достижения политики, целей, определенных в области качества и выполнения процедур или требований. Показателями результативности процесса внутреннего аудита являются выполнение программы и сроков внутренних аудитов, а также отсутствие жалоб от заинтересованных сторон.

Временные показатели результативности: выполнение сроков; составления планов; проведения аудитов в соответствии с планом графиком; оформления отчетов.

Результативность процесса оценивается через:

- выполнение плана аудита по количеству проверок (% факт/план);
- количество значимых замечаний в % к общему числу замечаний;
- наличие повторных замечаний (в динамике)
- количество отчетов об аудиторских проверках (в % к проведенным).

Методы оценивания: статистические показатели; экспертные оценки.

4. Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	замененных	новых	аннулированных					

5. Лист согласования

Разработал: Согласовано	Личная подпись	Расшифровка подписи

6. Лист рассылки

Подразделение	Дата	Ответственный	Подпись