



Государственный институт экономики, финансов, права и технологий
СМК ДП-03-2014

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор ГИЭФПТ

_____ В.Р.Ковалёв

« » _____ 20 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПРОВЕДЕНИЕ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ

ДП- 03-2014

Гатчина
2014



Лист согласования

Должность	Подпись	ФИО
Первый проректор, представитель руководства по СМК		В.Р.Ковалёв
Зав. учебно-методическим отделом		М.Г.Ковязина
Помощник ректора		Н.И. Сомова

1. РАЗРАБОТАНО в лаборатории качества ГИЭФПТ

2. УТВЕРЖДАЕТСЯ И ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ ректором ГИЭФПТ с даты регистрации.

3. Настоящая документированная процедура ДП-03-2014 «Проведение внутренних аудитов» является собственностью Государственного института экономики, финансов, права и технологий.



Содержание

1. Область распространения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения	4
4. Обозначения и сокращения	5
5. Общие положения	5
6. Планирование внутренних проверок	5
7. Требования к персоналу, проводящему внутренние проверки	6
7.1. Знания и навыки аудитора	6
7.2. Обязанности, ответственность и права аудиторов	6
7.3. Требования к аудиторам	8
7.4. Ответственность аудиторов	8
8. Подготовка внутренней проверки	8
9. Проведение внутренней проверки	9
10. Порядок оформления и представления результатов проверки	10
11. Порядок обжалования результатом внутренней проверки	11
Приложения	12



1. Область распространения

Настоящая «Процедура проведения внутренних проверок» (далее - Процедура) устанавливает требования к планированию, организации и проведению внутренних проверок системы менеджмента качества

Процедура распространяется на все подразделения АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ» и персонал института, участвующий в планировании, организации и проведении внутренних проверок и анализе их результатов.

2. Нормативные ссылки

При разработке данной Процедуры были учтены требования следующих нормативных документов:

ГОСТ Р ИСО 9000 - 2011 СМК. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001 – 2011 СМК. Требования.

РК 01-2014 Руководство по качеству АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ».

ДП 04-2014 Управление несоответствиями.

ДП 05-2014 Корректирующие и предупреждающие действия.

3. Термины и определения

В настоящей Процедуре используются термины и определения, приведенные в Руководстве по качеству. Дополнительно используются следующие термины и определения:

Внутренняя проверка (аудит) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

Запланированные мероприятия - процедуры, методы, правила, планы деятельности, установленные документами системы менеджмента качества.

Критерии внутренней проверки - документ или отдельный его раздел (пункт), устанавливающий требования к деятельности или процессу, и документы, на которые делаются нормативные ссылки.

Объективное свидетельство - данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо (записи, изложения фактов).

Наблюдения внутренней проверки - результат оценки объективных свидетельств внутренней проверки в зависимости от критериев внутренней проверки.

Несоответствие - невыполнение установленного требования.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия и его причины. Предпринимается для предотвращения повторного возникновения события, которое уже появилось.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия. Предпринимается для предотвращения возможности возникновения события.

Аудитор - специалист АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ», надлежащим образом подготовленный и уполномоченный руководством для проведения внутренней проверки системы менеджмента качества в подразделениях АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ».

Главный аудитор - аудитор, назначенный для руководства конкретной аудиторской проверкой системы менеджмента качества.



4. Обозначения и сокращения

В настоящей процедуре используются следующие сокращения:

- СМК – система менеджмента качества.
- ДП – Документированная процедура.

5. Общие положения

Целью внутренней проверки АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ» является подтверждение того, что система менеджмента качества соответствует требованиям Руководства по качеству и нормативных документов АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ», соответствует запланированным мероприятиям и поддерживается в рабочем состоянии. Результаты внутренних проверок в подразделениях АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ» представляются руководству института для получения объективной, основанной на фактах информации о состоянии системы менеджмента качества АОУ ВПО ЛО «ГИЭФПТ».

Основными этапами проведения внутренней проверки качества являются: планирование внутренней проверки;

- подготовка к внутренней проверке;
- проведение внутренней проверки;
- оформление отчетных документов по результатам проведенной внутренней проверки;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с требованиями ДП 05-2014 «Корректирующие и предупреждающие действия» и контроль за их выполнением.

Общую ответственность за организацию внутренних проверок несет представитель руководства по качеству ГИЭФПТ.

6. Планирование внутренних проверок

График проведения внутренних проверок составляется на один календарный год и охватывает все подразделения ГИЭФПТ и все процессы, действующие в ГИЭФПТ. График проведения внутренних проверок на предстоящий год разрабатывается представителем руководства по качеству в декабре каждого года и представляется ректору ГИЭФПТ для утверждения. Утвержденный график проведения внутренних проверок доводится до сведения проверяемых подразделений и главных аудиторов.

График включает в себя:

- проверяемые подразделения и сроки проведения внутренних проверок (месяц);
- Ф.И.О. главного аудитора;
- отметки о проведении внутренних проверок.

Общий контроль за проведением запланированных внутренних проверок в установленные сроки осуществляется представителем руководства по качеству. По решению ректора в ежегодный график проведения внутренних проверок могут быть внесены изменения (дополнительные проверки, изменение сроков проверки по объективным причинам).

Дополнительные внутренние проверки могут быть назначены по решению ректора ГИЭФПТ и в случае неудовлетворительных результатов внутренней проверки в подразделении.



7. Требования к персоналу, проводящему внутренние проверки

7.1. Знания и навыки аудитора

В группу проверяющих включаются сотрудники, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемые элементы системы менеджмента качества.

Один из членов группы назначается ее руководителем.

Проверяющие должны:

- иметь законченное среднее техническое или высшее образование;
- иметь специальную подготовку для проведения внутренних аудитов;
- быть беспристрастны и свободны от запретов, которые могли бы сказаться на их объективности;
- знать стандарты и другие документы, в соответствии с которыми проводится проверка;
- знать методы проведения проверки.

Руководитель группы проверяющих должен иметь высшее образование и специальную подготовку по организации и проведению проверок системы качества, а также обладать способностями и опытом руководства.

Общие знания и навыки, относящиеся к

- процедурам, инструментам и методам аудита;
- проведению аудиторских проверок;
- реализации концепции стандартов ИСО серии 9000;
- структуре организации, ее культурным и социальным традициям;
- услуги, оказываемые организацией.

Специальные знания и навыки, относящиеся к

- терминологии качества;
- реализации принципов менеджмента качества;
- процессам систем менеджмента качества;
- методам анализа (например, статистическим) факторов, влияющих на результативность и эффективность в системе менеджмента качества.

7.2. Обязанности, ответственность и права аудитора

Аудитор обязан:

- выполнять установленные процедуры внутреннего аудита;
- применять инструменты и методы аудита;
- собирать информацию, необходимую для объективного оценивания состояния и результатов деятельности и выполнения процессов;
 - вести записи в рабочих документах в ходе аудиторской проверки;
 - подтверждать точность собранной информации;
 - подтверждать достаточность и приемлемость доказательств аудиторской проверки;
 - оценивать возможные последствия в случае неустранения выявленного несоответствия;
 - контролировать выполнение корректирующих и предупреждающих действий;
 - проводить анализ причин выявленных несоответствий;
 - разъяснять требования документов систем менеджмента;
 - соблюдать этические нормы поведения.

Аудитор несет ответственность за:

- разъяснение требований проверки персоналу проверяемого подразделения;



- объективность собранных свидетельств;
- сообщение результатов наблюдений главному аудитору;
- поддержание в порядке и сохранности документированных данных, относящихся к аудиторской проверке;
- информирование главного аудитора о выявленных в ходе аудиторской проверки несоответствиях.

Аудитор имеет право:

- знакомиться с документацией, необходимой для проведения аудиторской проверки;
- общаться с персоналом аудируемого подразделения для получения необходимой информации;
- запрашивать дополнительную информацию для целей аудиторской проверки;
- прекращать аудиторскую проверку в случае оказания на него давления или противодействия со стороны персонала, поставив об этом в известность главного аудитора.

Главный аудитор обязан (в дополнение к обязанностям аудитора):

- разработать план аудиторской проверки;
- организовать работу аудиторской группы;
- представить аудиторскую группу руководителю аудируемого подразделения;
- разъяснять цели, область и методы аудиторской проверки сотрудникам аудируемого подразделения;
- незамедлительно информировать руководителя аудируемого подразделения о выявленных в ходе аудиторской проверки несоответствиях;
- документировать результаты аудиторской проверки;
- готовить заключение о результатах аудиторской проверки;
- информировать руководителя аудируемого подразделения о результатах аудиторской проверки;
- готовить отчет об аудиторской проверке;
- участвовать в разработке корректирующих действий;
- контролировать выполнение корректирующих и предупреждающих действий;
- информировать представителя руководства по качеству о конфликтах, возникших в ходе аудиторской проверки.

Главный аудитор несет ответственность за:

- обеспечение точности, достоверности и доказательности заключения о результатах аудиторской проверки;
- подготовку и выполнение всех этапов аудиторской проверки;
- эффективное взаимодействие с руководителем аудируемого подразделения;
- обеспечение своевременности представления отчета об аудиторской проверке заинтересованным лицам;
- соблюдение плана аудиторской проверки.

Главный аудитор имеет право:

- распределять работы между членами аудиторской группы;
- запрашивать документы, необходимые для проведения аудиторской проверки;
- принимать окончательные решения в ходе аудиторской проверки;
- принимать решение по устранению конфликтной ситуации, возникающей в ходе аудиторской проверки;
- получать от руководителя аудируемого подразделения информацию, подтверждающую выполнение корректирующих действий.



Состав группы аудиторов для проведения конкретной внутренней проверки утверждается в программе проведения внутренних проверок. В группу аудиторов включаются сотрудники, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемое подразделение и процессы системы менеджмента качества. Внутренняя проверка может проводиться одним аудитором. В этом случае он выполняет обязанности главного аудитора.

7.3. Требования к аудиторам:

Аудиторы, проводящие внутренние проверки должны:

- знать требования Руководства по качеству, стандартов и других документов, в соответствии с которыми проводится внутренняя проверка;
- знать методы проведения внутренней проверки;
- быть беспристрастными и независимыми.

Главный аудитор должен иметь специальную подготовку по организации и проведению внутренних проверок системы менеджмента качества, а также обладать способностями и опытом руководства.

7.4. Ответственность аудиторов:

Главный аудитор несет ответственность за:

- составление плана проведения внутренней проверки;
- распределение обязанностей между аудиторами;
- анализ документации, относящейся к проведению внутренней проверки;
- проведение вступительного и заключительного совещания;
- своевременное оформление отчетных документов по результатам внутренней проверки;
- принятие решения в отношении выявленных несоответствий и окончательных результатов проверки.

Аудиторы несут ответственность за:

- выполнение обязанностей, возложенных главным аудитором в рамках проводимой внутренней проверки;
- сбор и анализ объективных свидетельств, достаточных для принятия решения по результатам проверки;
- документирование наблюдений внутренней проверки;
- представление достоверных и полных результатов внутренней проверки главному аудитору.

Руководитель группы проверяющих несет полную ответственность за все этапы проверки и наделен полномочиями принимать окончательные решения относительно проведения проверки и результатов проверки.

Примечание: При проведении внутреннего аудита возможно привлечение специалистов-аудиторов сторонних организаций.

Проверяющие несут ответственность за достоверность и полноту проверки

8. Подготовка внутренней проверки

Для каждой конкретной внутренней проверки главным аудитором разрабатывается план проведения внутренней проверки качества, который должен включать в себя следующее:

- название проверяемого подразделения;
- процессы СМК, реализуемые в проверяемом подразделении;



- сроки проведения внутренней проверки;
- критерии проверки;
- состав группы аудиторов;
- руководителя подразделения, ответственного за обеспечение проведения в его подразделении внутренней проверки и за предоставление проверяющим всей необходимой информации, относящейся к проверке;
- перечень должностных лиц, которым должны быть представлены отчетные документы по результатам внутренне проверки.

План внутренней проверки утверждается представителем руководства по качеству.

Перед началом проведения внутренней проверки главный аудитор проводит совещание группы аудиторов, на котором рассматриваются:

- Цели проверки;
- Процессы СМК, реализуемые в проверяемом подразделении;
- Стандарты и другие документы, действующие в проверяемом подразделении;
- Результаты предшествующих внутренних проверок;
- Информация по претензиям в адрес проверяемого подразделения.

В ходе совещания главный аудитор распределяет обязанности за выполнение конкретных работ в рамках проведения внутренней проверки между аудиторами.

Не позднее, чем за одну неделю до начала внутренней проверки главный аудитор уведомляет руководителя проверяемого подразделения о дате и времени начала проверки.

9. Проведение внутренней проверки

В начале проверки главный аудитор проводит вступительное совещание с руководителем и персоналом подразделения, который определяется руководителем проверяемого подразделения. На вступительном совещании главный аудитор представляет группу аудиторов и знакомит присутствующих на совещании с планом проверки.

Группа аудиторов проводит проверку в соответствии с планом проверки, осуществляя сбор данных путем опросов, изучения документов, наблюдения за выполняемыми работами.

Все наблюдения, сделанные в ходе внутренней проверки аудиторами, должны быть документированы.

В ходе внутренней проверки руководитель проверяемого подразделения должен обеспечивать группу аудиторов всеми средствами, информацией и данными, необходимыми для эффективного проведения внутренней проверки.

Все спорные вопросы, возникшие в ходе проведения внутренней проверки, разрешаются между главным аудитором и руководителем проверяемого подразделения. При необходимости для решения спорных вопросов может привлекаться представитель руководства по качеству.

После завершения внутренней проверки аудиторы анализируют наблюдения внутренней проверки. Наблюдения внутренней проверки могут указывать на соответствие или несоответствие критериям внутренней проверки или на возможность улучшения.

После анализа всех наблюдений внутренней проверки, но до оформления отчетных документов, главный аудитор знакомит руководителя проверяемого подразделения с результатами внутренней проверки.



В конце проверки главный аудитор проводит заключительное совещание с руководителем и персоналом подразделения, который определяется руководителем проверяемого подразделения, на котором подводятся итоги проведенной внутренней проверки, обсуждаются выявленные несоответствия и разрабатываются корректирующие действия (см. ДП 05-2011 «Корректирующие и предупреждающие действия»).

10. Порядок оформления и представления результатов проверки

По результатам проведенной внутренней проверки главным аудитором составляются следующие отчетные документы:

- отчет о проведении внутренней проверки;
- акты о несоответствиях (на каждое несоответствие оформляется отдельный акт).

Отчет о проведении внутренней проверки должен включать в себя следующее:

- название проверенного подразделения;
- сроки проведения внутренней проверки;
- процессы СМК, реализуемые в проверенном подразделении;
- критерии проверки;
- состав группы аудиторов;
- указание количества выявленных несоответствий;
- заключение о степени соответствия системы менеджмента качества в проверенном подразделении и выводы о необходимости проведения корректирующих действий;
- рекомендации группы аудиторов по улучшению системы менеджмента качества в подразделении.

Отчет должен быть датирован и подписан главным аудитором. Форма отчета приведена в Приложении 1.

Акт о несоответствии должен включать в себя следующее:

- название проверяемого подразделения;
- дату выявления несоответствия;
- порядковый номер несоответствия в рамках проводимой внутренней проверки;
- содержание несоответствия;
- процесс СМК, к которому относится несоответствие;
- пункт ГОСТ Р ИСО 9001:2011, к которому относится выявленное несоответствие;
- Ф.И.О. главного аудитора;
- содержание корректирующего действия;
- предполагаемую дату выполнения корректирующих действий;
- отметку о выполнении корректирующего действия и устранении несоответствия, а также дату устранения несоответствия (отметка выполняется главным аудитором после проверки устранения несоответствия).

Акт должен быть подписан главным аудитором и руководителем проверенного подразделения. Форма акта приведена в Приложении 2.

Оригинал отчета о проведении внутренней проверки, акты о несоответствиях, план проведения внутренней проверки, а также записи, сделанные группой аудиторов в ходе проверки, передаются инженеру по качеству для последующего хранения.

Копии отчета и актов о несоответствиях направляются руководителю проверенного подразделения. При необходимости, копии актов о несоответствиях



направляются руководителям подразделений, к ответственности которых относится выполнение необходимых корректирующих действий.

Порядок разработки, внедрения и проверки результативности корректирующих действий, предпринятых для устранения выявленных в ходе внутренней проверки несоответствий, определен в ДП 05-2014 «Корректирующие и предупреждающие действия».

После окончания внутренней проверки и получения всех отчетных документов по проведенной проверке представитель руководства по качеству делает соответствующую отметку о проведении внутренней проверки в хранящемся у него экземпляре графика проведения внутренних проверок.

Результаты проведенной внутренней проверки докладываются представителем руководства по качеству ректору ГИЭФПТ на ближайшем заседании совета по качеству.

Результаты внутренних проверок являются входными данными для проведения анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ГИЭФПТ, включаются в ежегодный отчет об анализе функционирования системы менеджмента качества и используются для улучшения системы менеджмента качества ГИЭФПТ.

11. Порядок обжалования результатов внутренней проверки

Если руководитель проверяемого подразделения не согласен с результатами внутренней проверки, он может их обжаловать обращением на имя представителя руководства по качеству. При несогласии с решением представителя руководства по качеству руководитель проверяемого подразделения может обжаловать его обращением на имя ректора ГИЭФПТ. Решение ректора ГИЭФПТ является окончательным.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Форма Отчета о проведении внутренней проверки

Отчет

о проведении внутренней проверки

в _____ в период с ____ по _____ 20 г.

наименование подразделения

1. Группа аудиторов:

Главный аудитор: _____

Ф.И.О.

Аудитор: _____

Ф.И.О.

2. Руководитель проверяемого подразделения: _____

Ф.И.О.

3. Критерии проверки: _____

4. Проверенные процессы СМК: _____

5. Количество выявленных несоответствий: _____ (см. приложения к отчету).

6. Заключение о степени соответствия: _____

7. Выводы: _____

8. Рекомендации по улучшению: _____

Отчет направлен:

1. Представителя руководства по качеству;
2. Руководителю проверяемого подразделения.

Главный аудитор _____

Ф.И.О., подпись

Аудитор: _____

Ф.И.О. подпись

« ____ » _____ 20 г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Форма Акта о несоответствии

Акт о несоответствии

Содержание корректирующего действия:
Проверяемое подразделение: _____
Руководитель: _____
Главный аудитор: _____
Аудитор: _____
Предполагаемая дата выполнения: _____ Руководитель подразделения: _____
Содержание несоответствия: Главный аудитор: _____ подпись
Фактическая дата устранения несоответствия: _____ Главный аудитор: _____ подпись
Процесс СМК: _____
Пункт ГОСТ Р ИСО 9001:2014: _____

№ _____



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Утверждаю
Представитель руководства
по качеству
Р.Н.Авербух
« ____ » _____ 20__

План аудиторской проверки № _____

Объект проверки: _____
Сроки проведения: _____
Область проверки: _____
Критерии проверки: _____
Цель проверки: _____

Аудиторская группа:
Главный аудитор: _____
Аудиторы: _____

Дата представления отчета: « ____ » _____
Список лиц, которым представляется отчет: _____

Главный аудитор _____ (подпись) _____
Аудиторы _____ (подпись) _____



ЛИСТ УЧЁТА ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК ДОКУМЕНТА

№ п./п.	Дата	Ф.И.О. и должность лица, проводящего проверку	Подпись	Пункты, подлежащие изменению



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Номера листов (страниц)				Всего листов в документе	№ документа	Вх. № сопроводительного документа	Подпись	Дата
	Измененных	замененных	новых	аннулированных					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Лист ознакомления с документом персонала ГИЭФПТ

№ п./п.	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата ознакомления