

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АУТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

	Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 1 из 22



2017 г.

Система менеджмента качества СурГУ. Документированная процедура

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ СМК

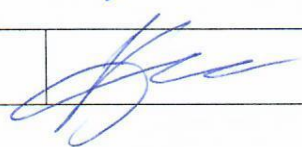
ДП-1.9-17

ПРИНЯТО Советом по качеству «22» февраля 2017 г., протокол № 19.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Первый проректор, представитель руководства по качеству	Даниленко И.Н.		<u>11.01.17</u>
Проректор по развитию	Безуевская В.А.		<u>02.02.17</u>
Начальник административно-правового управления	Бронников А.А.		<u>10.01.2017</u>

СОСТАВИЛ:

Начальник отдела менеджмента качества образования	Климович Л.А.		<u>10.01.2017</u>
---	---------------	--	-------------------

г. Сургут – 2017

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 2 из 22

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины и определения	3
4. Общие положения	4
5. Планирование внутренних аудитов.....	5
6. Подготовка к проведению внутреннего аудита СМК	6
7. Комиссия по проведению внутреннего аудита	7
8. Обучение внутренних аудиторов.....	8
9. Проведение внутреннего аудита.....	8
10. Оформление результатов проведения внутреннего аудита	9
11. Ответственность	10
12. Управление рисками в процессе проведения внутреннего аудита	11
13. Взаимодействие с другими процессами СМК.....	11
Приложение 1. Блок-схема процесса «Внутренний аудит СМК».....	12
Приложение 2. Форма плана-графика проведения внутреннего аудита СМК	17
Приложение 3. Форма приказа о проведении внутреннего аудита	18
Приложение 4. Форма акта внутреннего аудита.....	19
Приложение 5. Моральный кодекс внутреннего аудитора.....	20
Лист регистрации изменений	21
Лист ознакомления.....	22

Список используемых сокращений:

ДП	– документированная процедура;
ВНТД	– внешняя нормативно-техническая документация;
ДИ	– должностная инструкция;
МИ	– методическая инструкция;
ОМКО	– отдел менеджмента качества образования;
ОРК	– общее руководство по качеству;
ПСП	– положение о структурном подразделении;
РИ	– рабочая инструкция;
СТО	– стандарт организации.

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 3 из 22

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая документированная процедура (далее – ДП) направлена на реализацию раздела Общего руководства по качеству «Внутренние проверки (аудиты)» и устанавливает порядок планирования и проведения внутренних аудитов СМК в БУ ВО «Сургутский государственный университет» (далее – СурГУ, Университет).

1.2. Настоящая ДП входит в модель процессов СМК СурГУ и обязательна к применению для всех подразделений, должностных лиц и сотрудников Университета.

2. Нормативные ссылки

ДП разработана на основе следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Общие положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- Устав БУ ВО «Сургутский государственный университет»;
- ОРК СурГУ Общее Руководство по качеству;
- ДП-1.7.1 «Управление документацией СМК»;
- ДП-1.7.2 «Управление записями»;
- РИ-1.2.1 «Порядок ежегодного планирования деятельности университета и его структурных подразделений».

3. Термины и определения

Анализ – определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и их объективного оценивания с целью установления степени соответствия критериям аудита (проверки).

Аудитор – лицо, обладающее компетентностью и полномочиями для проведения аудита.

Валидация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Группа по аудиту – один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемых техническими экспертами.

Заключения по результатам аудита – выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

Компетентность – способность применять свои знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Корректирующие действия – действия, предпринятые для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации для предупреждения его повторного возникновения.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерии аудита – совокупность политик, процедур или требований, используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств, могут представляться в виде ссылок

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 4 из 22

на стандарты.

Наблюдения аудита – результат оценки собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита.

Несоответствие – невыполнение требований.

Область аудита – содержание и границы аудита.

Объем аудита – количество и объем аудиторских процедур. Определяется аудитором самостоятельно на стадии планирования путем установления круга проверяемых статей и подразделений Университета, уровня существенности и допустимого аудиторского риска.

План аудита – описание деятельности и организационных мероприятий по проведению аудита.

Предупреждающие действия – действия, предпринятые для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель группы аудита – специалист из группы по проведению внутреннего аудита (проверки), назначенный для руководства данным аудитом.

Свидетельство аудита – записи, изложение фактов или другой информации, связанной с критериями аудита, которая может быть перепроверена.

Соответствие – выполнение требований.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

4. Общие положения

4.1. Целью процесса является определение степени соответствия СМК установленным требованиям внутренних и внешних нормативных документов, выявление слабых сторон (рисков) в деятельности Университета и выработка рекомендаций, направленных на улучшение систем и процессов СМК.

4.2. Процесс «Внутренний аудит СМК» включает в себя следующие основные подпроцессы:

- планирование внутренних аудитов;
- подготовка к проведению внутренних аудитов;
- обучение внутренних аудиторов;
- проведение внутренних аудитов;
- оформление результатов внутренних аудитов.

4.3. Блок-схема процесса представлена в Приложении 1.

4.4. Владельцем процесса «Внутренний аудит СМК» является начальник отдела менеджмента качества образования (далее – ОМКО).

4.5. Входные и выходные данные процесса представлены на рисунке.



Рис. Входные и выходные данные процесса «Внутренний аудит СМК»

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 5 из 22

4.6. Аудит проводится в соответствии с принципами: независимости, беспристрастности, подхода основанного на свидетельствах, профессиональной компетентности и профессионального поведения.

4.7. Критерии результативности процесса:

- соблюдение программы (плана-графика) проведения внутренних аудитов;
- своевременное оформление документов по итогам внутреннего аудита;
- наличие компетентных внутренних аудиторов.

5. Планирование внутренних аудитов

5.1. Внутренние аудиты СМК бывают: плановые и внеплановые.

5.2. Этап планирования внутренних аудитов осуществляет ОМКО в следующем порядке:

- определение целей и объектов внутреннего аудита на календарный год;
- включение внутреннего аудита в план работы отдела на календарный год.

5.3. Цели и область аудита определяется начальником ОМКО совместно с проректором, курирующим соответствующий вид деятельности или начальником управления. При определении целей аудита учитывается анализ состояния СМК на текущий период, результаты предыдущих внутренних и внешних аудитов (если такие ранее проводились).

Целями аудита могут являться:

- определение степени соответствия проверяемой системы менеджмента или ее составных частей согласно критериям аудита, требованиям и процедурам системы менеджмента;
- определение степени достижения целей процессов и способности подразделений получить запланированные результаты;
- валидация вновь разработанных и актуализированных документов СМК;
- определение степени соответствия системы менеджмента критериям аудита;
- оценка возможности системы менеджмента обеспечивать соответствие документации СМК и системы в целом законодательным и нормативным требованиям;
- оценка результативности системы менеджмента для достижения конкретных целей;
- подтверждение устранения несоответствий (коррекции) и выполнение корректирующих действий;
- определение слабых сторон (рисков), связанных с несоблюдением установленных требований в процессах систем менеджмента и идентификация областей потенциального улучшения;
- оценка готовности систем менеджмента организации к сертификации и аккредитации.

5.4. Объектами внутреннего аудита Университета могут являться:

- процессы, протекающие в Университете;
- качество предоставляемых услуг на различных этапах;
- документация СМК и записи;
- результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

5.5. При планировании учитываются объемы выполняемых работ, необходимое время и ресурсы для проведения аудитов.

5.6. После того как определены цели и объекты внутренних аудитов, начальник ОМКО включает внутренние аудиты в план работы отдела на календарный год в соответствии с РИ-1.2.1 «Порядок ежегодного планирования деятельности университета и его структурных подразделений».

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 6 из 22

5.7. Публикацию плана внутренних аудитов в рамках плана работы ОМКО на календарный год обеспечивает инженер ОМКО по адресу: [http://www.surgu.ru/Сведения об университете/ Структура и органы управления/Отдел менеджмента качества образования](http://www.surgu.ru/Сведения_об_университете/Структура_и_органы_управления/Отдел_менеджмента_качества_образования), дублируя информацию в новостях в установленном порядке.

5.8. В случае если проверяемое подразделение не может обеспечить проведение проверки по уважительным причинам (отсутствие руководителя, проведение подразделениями крупных мероприятий, выполнение срочных поручений руководства), то дата проведения проверки переносится по согласованию с начальником ОМКО.

5.9. Внеплановые аудиты могут быть проведены на следующих основаниях:

- при поступлении жалоб и претензий от потребителей;
- при введении в действие нового или актуализированного документа;
- при неудовлетворительных результатах по расчету оценки результативности процесса;
- после выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- после получения неудовлетворительных результатов проведения опроса и анкетирования потребителей;
- заявка проректора по направлению деятельности, выраженная в письменной форме.

5.10. Внеплановый аудит проводится на основании приказа ректора, который подготавливает начальник ОМКО.

6. Подготовка к проведению внутреннего аудита СМК

6.1. Основанием к подготовке проведения аудита является утвержденный план работы отдела или приказ о проведении внепланового аудита.

6.2. При подготовке к проведению аудита ОМКО:

- формулирует задачи и область аудита;
- формирует комиссию по проведению аудита;
- составляет план-график внутреннего аудита (Приложение 2);
- подготавливает проект приказа по проведению аудита.

Утвержденный приказ (Приложение 3) рассылается заинтересованным сторонам.

6.3. Сотрудник ОМКО в течение четырнадцати рабочих дней предшествующих проверке подготавливает акты внутреннего аудита (Приложение 4).

Раздел «Результаты проверки» акта формируется в зависимости от специфики конкретного аудита, при этом в разделе обязательно содержатся ссылки на документы содержащие нормативные требования.

6.4. При подготовке акта сотрудник ОМКО проверяет отметки о выполнении корректирующих и предупреждающих действий по результатам предыдущего аудита (при наличии).

Проверка результатов выполнения корректирующих и предупреждающих действий проводится на основе актов предыдущих внутренних аудитов и (или) полученных отчетов о выполнении корректирующих и предупреждающих действий по итогам проведения внутреннего аудита от руководителей структурных подразделений.

В случае отсутствия отметок о исправлении несоответствий или выполнении корректирующих действий сотрудник ОМКО включает несоответствия в акты внутреннего аудита для контроля.

6.5. Руководитель комиссии по проведению аудита за три рабочих дня до начала аудита проводит инструктаж внутренних аудиторов. В ходе инструктажа разъясняется цель,

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 7 из 22

область аудита, задачи и распределяется ответственность между членами группы по аудиту.

6.6. После инструктажа аудиторы начинают подготовку к внутреннему аудиту в соответствии с выбранными критериями аудита (изучают внутренние и внешние нормативные документы, задают интересующие и уточняющие вопросы руководителю комиссии по проведению аудита или начальнику ОМКО).

7. Комиссия по проведению внутреннего аудита

7.1. Комиссия по проведению аудита (далее – комиссия) формируется с учетом компетентности, необходимой для достижения целей конкретного аудита в рамках установленной для этого аудита области применения. Руководителем группы аудита назначается наиболее опытный сотрудник из числа внутренних аудиторов СурГУ.

Если аудит проводит один аудитор, он выполняет все обязанности, возлагаемые на руководителя группы по аудиту.

7.2. При определении численности и состава комиссии для конкретного аудита учитываются следующие факторы:

- общая компетентность комиссии, требуемая для достижения целей аудита, области и критериев аудита;
- сложность аудита проводимого по нескольким стандартам и критериям;
- необходимость обеспечения независимости комиссии от проверяемых видов деятельности и отсутствия конфликта интересов;
- возможности членов комиссии эффективно взаимодействовать с представителями проверяемого подразделения и работать совместно.

При выборе состава комиссии учитывается следующее:

- внутренний аудитор должен быть независимым, не иметь заинтересованности в делах проверяемого подразделения;
- внутренний аудитор не может иметь личную заинтересованность* в результатах проверки проверяемого подразделения;
- внутренний аудитор должен обладать необходимой профессиональной квалификацией, владеть необходимым объемом знаний и навыков, позволяющим ему квалифицированно и качественно проводить аудит, соблюдать требования нормативных документов;
- внутренний аудитор не должен давать никакого повода для сомнений в своей независимости и объективности своего заключения.

7.3. Руководитель комиссии должен быть способен:

- самостоятельно составлять акт аудита;
- организовывать совместную деятельность членов комиссии;
- полно, точно и кратко формулировать результаты аудитов в отчетных материалах;
- анализировать результаты аудитов, результативность и эффективность применяемых процедур внутреннего аудита.

7.4. Если уровень компетентности аудиторов в комиссии не является достаточным, то для обеспечения необходимой компетентности необходимо провести обучение внутренних аудиторов согласно п.8 настоящей ДП.

7.5. Руководитель комиссии несет ответственность за:

- общий уровень подготовки членов комиссии, качество их инструктажа перед выполнением очередного внутреннего аудита СМК;

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 8 из 22

- выбор последовательности, объектов и методов проведения внутреннего аудита в проверяемом подразделении;
- результативность контроля за деятельностью группы внутреннего аудита при проведении аудита;
- за общее состояние и качество содержания отчётных материалов, составленных по результатам аудита;
- достоверность оценки результативности действующих в организации процедур внутреннего аудита СМК.

7.6. Внутренний аудитор несет ответственность за:

- разъяснение требований аудита;
- сообщение результатов наблюдений руководителю комиссии;
- поддержание в порядке и сохранности документов (записей), относящихся к аудиту;
- объективность собранных доказательств;
- немедленное информирование руководителя комиссии об обнаружении в ходе аудита значительных несоответствий.

8. Обучение внутренних аудиторов

8.1. Состав внутренних аудиторов на календарный год формирует начальник ОМКО, определяя при этом потребность в обучении внутренних аудиторов. В течение года в состав внутренних аудиторов могут вноситься изменения.

8.2. Начальник ОМКО формирует список предполагаемых внутренних аудиторов из числа руководителей, специалистов, научных и педагогических работников, согласовывает его с руководителями структурных подразделений, в которых работают выбранные сотрудники, и при необходимости готовит проект распоряжения о начале обучения.

8.3. Обучение внутренних аудиторов проводится по разработанной ОМКО и утвержденной представителем руководства по качеству программе.

8.4. После проведения обучения аудиторы-стажеры присутствуют при проведении внутреннего аудита, но не принимают в нем участие (наблюдают за ходом аудита), или принимают участие, но под контролем прикрепленного действующего аудитора.

8.5. После прохождения практической части обучения аудиторы-стажеры делают самоанализ по проведенной работе.

8.6. После успешного обучения начальник ОМКО вносит изменения в список внутренних аудиторов СурГУ.

9. Проведение внутреннего аудита

9.1. Внутренний аудит СМК начинается с вступительной беседы руководителя группы аудита с сотрудниками проверяемого подразделения или участниками проверяемого процесса/деятельности.

9.2. Целью вступительной беседы является доведение до сведения сотрудников: критериев аудита, его целей, методов проведения проверки (опрос, изучение (анализ) документации, наблюдение за протеканием процесса).

9.3. Внутренний аудит начинается с проверки выполнения корректирующих и предупреждающих действий по результатам предыдущего аудита (если ранее таковой проводился).

9.4. При проведении проверки аудитор должен быть беспристрастным, т.е. представлять правдивые и точные отчеты. Всю информацию о несоответствиях проверяемого процесса,

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 9 из 22

подразделения отражать в акте внутреннего аудита и доводить до сведения руководителя группы аудита.

Аудитор должен фиксировать свои заключения на основе свидетельств (фактов).

Аудитор должен вести себя профессионально и не позволять себе высказывать свою личную точку зрения по какому-либо вопросу, касающегося организации процесса или работы проверяемого подразделения.

9.5. Внутренний аудитор обязан:

- собирать и анализировать объективные доказательства о состоянии проверяемого объекта;
- документировать ход и результаты аудита;
- представлять экспертные заключения;
- участвовать (при необходимости) в разработке корректирующих действий по устранению обнаруженных несоответствий;
- разъяснять требования документов системы управления качеством;
- соблюдать нормы профессионального поведения, предусмотренные моральным кодексом аудитора (Приложение 5).

9.6. В ходе проведения проверки руководитель подразделения должен предоставить аудиторам все необходимые запрашиваемые документы.

9.7. Проверка документации СМК и записей выполняется посредством определения соответствия фактического ведения документов в структурном подразделении установленным требованиям.

9.8. Свидетельством аудита может быть только проверяемая информация. В ходе проверки аудитор фиксирует на месте всю информацию, указывающую на возможное несоответствие, даже если она не входит в критерии оценивания, в разделе «Замечания».

9.9. В качестве основы для сравнения, по которой определяют соответствие, используют критерии оценивания, которые могут включать политику, документированные процедуры, стандарты, законы, нормы, регламенты, требования к СМК.

9.10. Информация, полученная в ходе опроса, проверяется путем сравнения с информацией на ту же тему, полученной из других независимых источников (наблюдения, измерения).

9.11. В процессе внутреннего аудита аудитор обязан периодически информировать руководителя проверяемого подразделения (направления деятельности, процесса) о ходе аудита.

9.12. Все выявленные несоответствия (уже возникшие или потенциальные, которые могут возникнуть), независимо от их категории (значительные или незначительные) являются несоответствиями.

9.13. Несоответствие может быть устранено в ходе проверки, в этом случае аудитор его не фиксирует.

9.14. По завершению проверки руководитель группы аудита проводит заключительную беседу с сотрудниками проверяемого структурного подразделения, на котором подводятся предварительные итоги аудита с разъяснением всех включаемых в акт результатов.

10. Оформление результатов проведения внутреннего аудита

10.1. После проведения внутреннего аудита руководитель комиссии знакомит руководителя проверяемого подразделения (владельца процесса) с актом под роспись и передает ему копию.

В случае если вопросы, возникшие в ходе проведения аудита, остались открытыми, следует принять все возможные меры по разрешению любых разногласий во мнениях по

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 10 из 22

свидетельствам и/или выводам аудита, а неразрешенные вопросы следует документально оформить, и предоставить копию акта после утверждения его председателем комиссии.

10.2. Оригинал акта хранится в ОМКО, согласно номенклатуре дел и уничтожается по истечении срока хранения.

10.3. После получения копии акта внутреннего аудита руководитель структурного подразделения приступает к разработке плана корректирующих мероприятий.

10.4. Аудиторы могут принимать участие в установлении причин и разработке мероприятий по выполнению корректирующих и предупреждающих действий.

10.5. Процесс разработки мероприятий корректирующих и предупреждающих действий, а также их реализация осуществляется в соответствии с ДП-1.6 «Корректирующие и предупреждающие действия».

10.6. После того как были проведены все аудиты в соответствии с планом-графиком, начальник ОМКО формирует сводный отчет о проведении внутренних аудитов на основе актов, утверждает его у Председателя комиссии внутреннего аудита и представляет на рассмотрение Совета по качеству или Административного совета.

11. Ответственность

11.1. Ответственность по планированию, организации, проведению и оформлению результатов аудита, а также по обучению новых внутренних аудиторов отражена в матрице ответственности (Таблица 1).

Таблица 1

Матрица ответственности

№ п/п	Наименование этапа	Подразделение /должностное лицо			
		Ответственный	Реализующий	Соисполнитель	Информируемый
1	Планирование внутреннего аудита	Начальник ОМКО	Начальник ОМКО	Инженер ОМКО	Представитель руководства по качеству, руководители подразделений
2	Организация проведения внутреннего аудита	Начальник ОМКО	Инженер ОМКО	Структурные подразделения (по необходимости)	Руководители проверяемых подразделений
3	Обучение новых внутренних аудиторов	Начальник ОМКО	Начальник ОМКО	Ведущий инженер ОМКО	Представитель руководства по качеству
3	Проведение внутреннего аудита	Председатель комиссии по проведению аудита	Комиссия по проведению аудита	-	Руководители проверяемых подразделений
4	Оформление результатов проведения внутреннего аудита	Начальник ОМКО	Аудиторы	-	Высшее руководство, руководитель проверяемого подразделения

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 11 из 22

12. Управление рисками в процессе проведения внутреннего аудита

12.1. В процессе проведения внутреннего аудита могут возникнуть риски, в зависимости, от вида которых необходимо предпринять меры по их разрешению и предотвращению (Таблица 2).

12.2. Мониторинг рисков осуществляется начальником ОМКО на этапе планирования деятельности отдела и сотрудником ОМКО на этапе подготовки конкретного внутреннего аудита.

Таблица 2

Виды рисков и пути их предотвращения

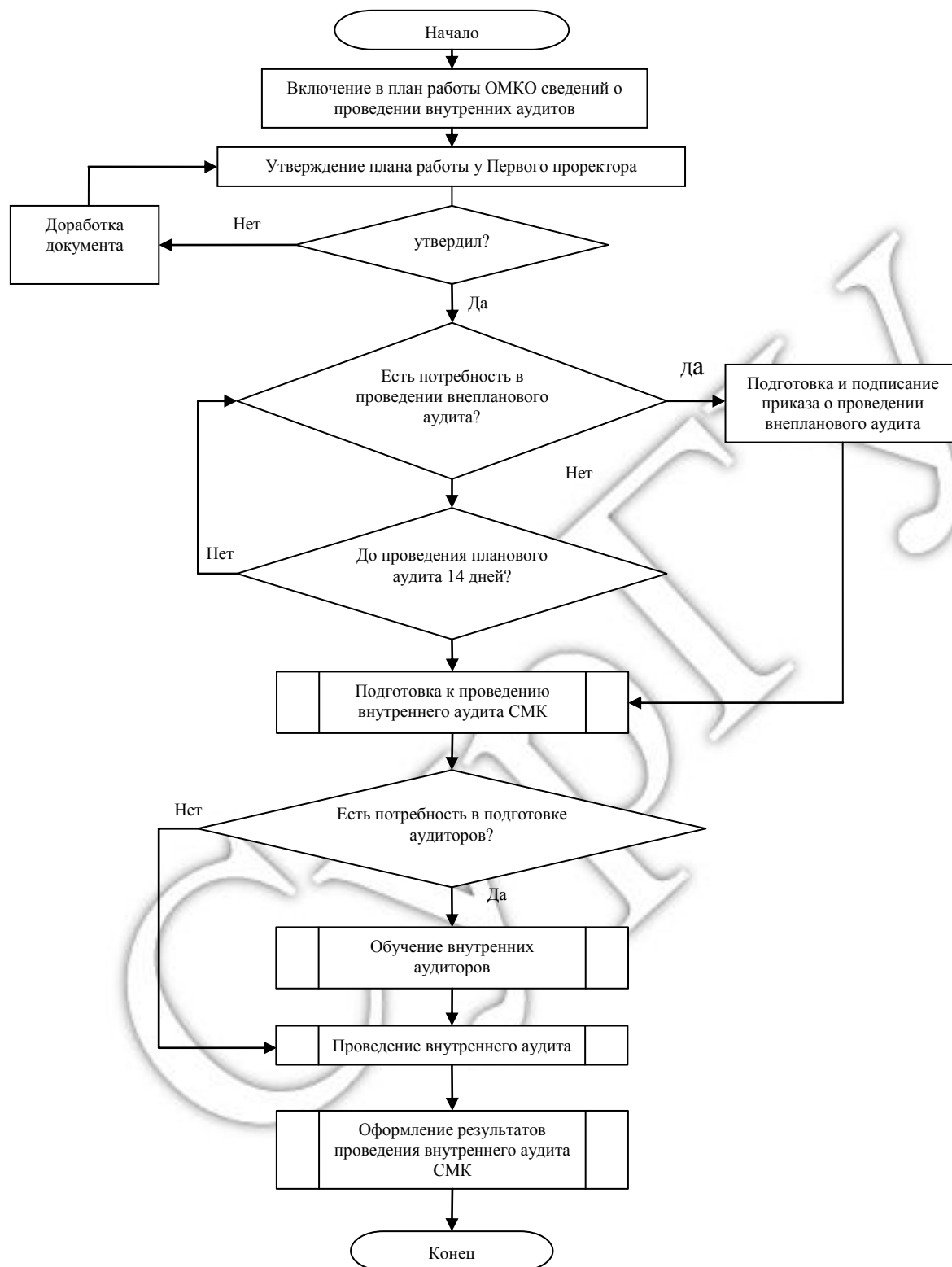
Риск	Последствия	Условия появления	Корректирующие действия (разрешение)	Предупреждающие действия (предотвращение)
Изменение внешних требований к проверяемому объекту	Критерии оценки не соответствуют требованиям	Изменение нормативной документации	Изменение критериев оценки	-
Изменение внутренней структуры Университета	Невозможно провести запланированный аудит	Включенные в план аудита подразделения реорганизованы	Корректировка плана работы ОМКО	-
Процесс изучен/проконтролирован не в полной мере	Дана неверная (неполноценная) оценка объекта аудита	Некомпетентность членов комиссии	- Обучение аудиторов, - Инструктаж перед проверкой	Обучение и инструктаж аудиторов перед проведением аудита
		Критерии оценивания не позволяют осуществить полноценную проверку	Доработка перечня критериев оценивания	Актуализация перечня критериев оценивания в соответствии с изменениями в процессе
Уклонение (препятствование) от проведения аудита	Невозможность проведения аудита на месте	Не ясны цели и задачи аудита	Разъяснение целей и задач	Вступительная беседа
		Неготовность подразделения к проверке	Перенос даты проведения аудита	Предварительное информирование о проведении аудита (на год и текущее)
Не объективность оценки объекта аудита	Необъективность принимаемых управленческих решений	Не все несоответствия выявлены и задокументированы	- Корректировка отчетных документов - Повторный аудит	Обучение и инструктаж аудиторов перед проведением аудита
		Аудитор заинтересованное лицо	Замена членов группы по аудиту	Проверка на непричастность аудиторов к деятельности подразделения

13. Взаимодействие с другими процессами СМК

13.1. Процесс «Внутренний аудит СМК» взаимодействует со всеми процессами, протекающими в СурГУ.

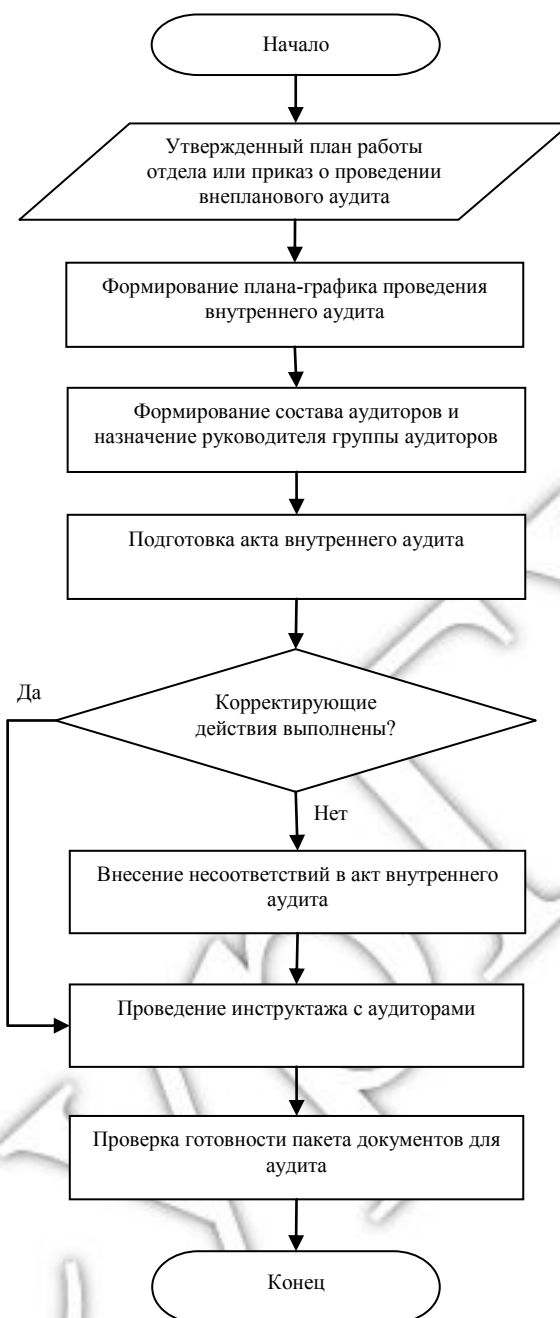
Приложение 1

Блок-схема процесса «Внутренний аудит СМК»



	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 13 из 22

Блок-схема этапа «Подготовка к проведению внутреннего аудита»



	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 14 из 22

Блок-схема этапа «Проведение внутреннего аудита»

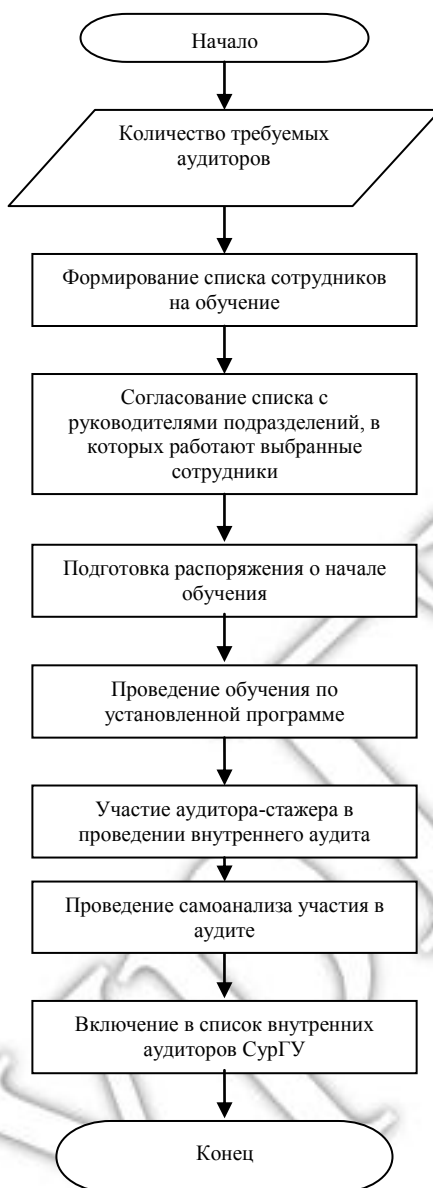


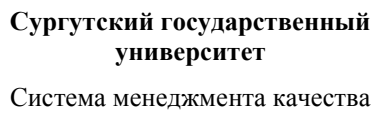
Блок-схема этапа «Оформление результатов проведения внутреннего аудита»



	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 16 из 22

Блок-схема этапа «Обучение внутренних аудиторов»





Внутренний аудит СМК

стр. 17 из 22

Приложение 2

[illegible]

Начальник ОМКО

И.О.Фамилия

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 18 из 22

Приложение 3

Форма приказа о проведении внутреннего аудита



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ПРИКАЗ

« ____ » _____ 20__ г.

№ _____

Сургут

О проведении внутреннего аудита

С целью

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести в период с ____ по ____ внутренний аудит (наименование структурных подразделений).
2. Утвердить комиссию по проведению внутреннего аудита:
председатель комиссии – ФИО, проректор по (направление);
члены комиссии:
Фамилия И.О., должность
Фамилия И.О., должность.
3. Задачами настоящей проверки считать:
—
4. Утвердить план-график внутреннего аудита (Приложение 1 к приказу).
5. Утвердить критерии аудита структурных подразделений (Приложение 2 к приказу).
6. Руководителям проверяемых структурных подразделений обеспечить доступ комиссии к необходимым документам и присутствие ответственных лиц на период проверки в соответствии с план-графиком внутреннего аудита.
7. Контроль исполнения приказа возложить на (должность Фамилия И.О.).

Ректор

И.О. Фамилия

Исп.: Ф.И.О

К.т.: ____ (внутренний)

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 19 из 22

Приложение 4

Форма акта внутреннего аудита

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»			
	Система менеджмента качества	СМК СурГУ АВА-Наименование проверяемого структурного подразделения - дата проведения проверки	
		Акт внутреннего аудита _____ (наименование аудита)	Редакция №1
			стр. 19 из ____

Утверждаю
Председатель комиссии
внутреннего аудита
И.О.Фамилия
«__» _____ 20__ г.

Акт №

Подразделение:

Цель аудита:

Основание:

Дата проведения аудита

Аудиторы:

Фамилия И.О.

Представитель

подразделения:

Фамилия И.О.

Результаты проверки:

Индекс дела	Заголовок дела (тома, частей)	Нормативные документы	Срок хранения дела (тома, части) и статей по перечню	Наличие, соответствие требованиям	Примечание
1	2	3	4	5	6

Выявлено _____ несоответствий

Замечания аудитора: _____

Срок проведения коррекции (дата): _____

Аудиторы:

_____ (дата) _____ (подпись) _____ (Фамилия. И.О.)

_____ (дата) _____ (подпись) _____ (Фамилия. И.О.)

Копия акта вручена: _____

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-17	
		Внутренний аудит СМК	Редакция № 2
			стр. 20 из 22

Приложение 5

Моральный кодекс внутреннего аудитора

1. Внутренний аудитор должен быть настроен на положительный результат аудита. Каждый раз, приступая к аудиту, аудитор должен исходить из предположения, что объект его обследования организован и функционирует в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями.

2. Всем своим поведением аудитор должен демонстрировать сотрудникам проверяемого подразделения, что аудит проводится с целью улучшения проверяемого процесса, а не с целью обнаружения несоответствий.

3. Предметом аудита является деятельность в системе качества, а не осуществляющие её сотрудники. Аудитор ищет факты, а не несоответствия и их виновников. Он анализирует и оценивает факты, а не личные достоинства и недостатки сотрудников. В соответствии с этим аудитор не должен вступать в обсуждение поведения тех или иных сотрудников предприятия и в определение степени их виновности в обнаруженных несоответствиях.

4. Аудитор должен уметь слушать.

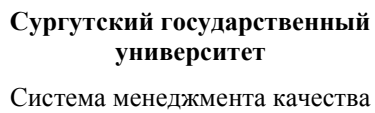
5. Аудитор должен направлять беседу (опрос) в нужное русло по заранее обдуманному плану. Не следует допускать ситуации, способной сбить его с толку. Для этого беседу лучше вести конкретно, не отвлекаясь на посторонние темы, не допускать общих фраз.

6. При общении с сотрудниками проверяемого подразделения аудитор не должен допускать никаких эмоциональных «всплесков». В любых ситуациях следует сохранять спокойствие и деловой тон, не поддаваясь эмоциям.

7. В ходе аудита целесообразно отмечать и позитивные моменты.

8. Аудитор не должен преднамеренно демонстрировать свою эрудицию или экзаменовать (проверять грамотность) собеседника. Недопустимо давать высказываниям собеседника оценки типа: «Ведь это явная глупость» или делать такие категорические заявления: «Это же всем известно», «Нет, дело обстоит совсем иначе».

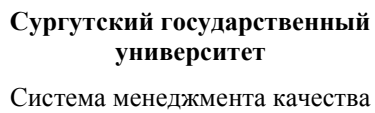
9. При открытом противодействии или личной враждебности по отношению к аудитору со стороны сотрудников проверяемого подразделения аудитор должен об этом проинформировать руководителя комиссии по проведению аудита. Получив такую информацию, руководитель комиссии по проведению аудита должен принять меры, чтобы аудит был завершён, хотя бы и другим аудитором.



Внутренний аудит СМК

стр. 21 из 22

[illegible]



Внутренний аудит СМК

стр. 22 из 22

[illegible]