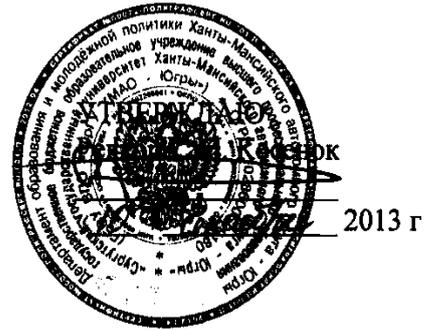


**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ»**

	Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 1 из 21



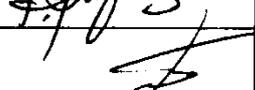
Система менеджмента качества СурГУ. Документированная процедура

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ СМК

ДП-1.9-13

ПРИНЯТО Советом по качеству «10» сентября 2013 г., протокол № 6.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Представитель Руководства по качеству	Рыжак В.В.		03.09.13г.
Начальник административно-правового управления	Бронников А.А.		04.09.2013г.

СОСТАВИЛ:

Начальник отдела менеджмента качества образования	Климович Л.А.		05.09.2013
---	---------------	---	------------

г. Сургут – 2013

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 2 из 21

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. Организация проведения внутреннего аудита	7
7. Проведение внутреннего аудита.....	7
8. Оформление результатов проведения внутреннего аудита	8
9. Подготовка и обучение новых внутренних аудиторов.....	8
10. Ответственность	9
11. Взаимодействие с другими процессами СМК.....	9
Приложение 1. Блок-схема процесса «Внутренний аудит СМК».....	10
Ошибка! Источник ссылки не найден.. Форма программы внутренних аудитов СМК на год	0
Ошибка! Закладка не определена.	
Приложение . Форма план-графика проведения внутреннего аудита СМК.....	15
Приложение . Форма приказа о проведении внутреннего аудита	16
Приложение . Моральный кодекс внутреннего аудитора.....	17
Приложение . Форма акта внутреннего аудита.....	18
Лист регистрации изменений.....	19
Лист ознакомления.....	20

Список используемых сокращений

ВНТД – внешняя нормативно-техническая документация;

ДИ – должностная инструкция;

ДП – документированная процедура;

МИ – методическая инструкция;

ОРК – общее руководство по качеству;

ОМКО – отдел менеджмента качества образования;

ПСП – положение о структурном подразделении;

ПРК – представитель руководства по качеству;

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 3 из 21

РИ – рабочая инструкция;

СТО – стандарт организации.

ГБОУ ВПО
«СурГУ ХМАО - Югры»

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 4 из 21

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 ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры» (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 «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 г (ред. от 23.07.2013 с изменениями, вступающими в силу с 01.09.2013 г.);
- Устав ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры»;
- ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Общие положения и словарь;
- ГОСТ ISO 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- ОРК СурГУ Общее Руководство по качеству;
- ДП-1.7.1 «Управление документацией СМК»;
- ДП-1.7.2 «Управление записями»;
- ДП-5.13. «Управление документооборотом».

3. Термины и определения

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

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

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

Критерии аудита – совокупность политики, процедур или требований, по которым аудитор проверяет собранные данные об объекте аудита; могут представляться в виде ссылок на стандарты, руководящие указания, специальные требования организации, а также законодательные или нормативные требования.

Корректирующие действия – действия, предпринятые для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Компетентность – выраженная способность применять свои знания и умения.

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 5 из 21

Наблюдения аудита – результат оценки свидетельств аудита в зависимости от критериев 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 компании, уровня существенности и допустимого аудиторского риска.

План аудита – описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

Предупреждающие действия – действия, предпринятые для устранения причин 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.

Эффективность – связь 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 этапы:

- планирование внутренних аудитов;
- организация проведения внутреннего аудита;
- проведение внутреннего аудита;
- оформление результатов проведения внутреннего аудита;
- подготовка и обучение новых внутренних аудиторов.

4.3. Блок- схема процесса представлена в Приложении 1.

4.4. Владельцем процесса «Внутренний аудит СМК» является начальник ОМКО.

4.5. Входные и выходные данные процесса представлены на рисунке 1.



Рис. 1. Входные и выходные данные процесса «Внутренний аудит СМК»

4.6. Критерии результативности процесса:

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

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 6 из 21

5. Планирование внутренних аудитов

5.1. Внутренние аудиты СМК бывают: плановые и внеплановые.

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

- формирует состав внутренних аудиторов на учебный год;
- определяет объекты внутреннего аудита на учебный год;
- включает внутренний аудит в план работы отдела на учебный год;
- составляет план-график проведения внутреннего аудита.

5.3. Список внутренних аудиторов на учебный год формирует начальник ОМКО, определяя при этом потребность в обучении новых внутренних аудиторов. В течение года в список аудиторов могут вноситься изменения.

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

5.6. Проверка результатов выполнения корректирующих и предупреждающих действий проводится на основе полученных отчетов о выполнении корректирующих и предупреждающих действий по итогам проведения внутреннего аудита от руководителей структурных подразделений.

5.7. Публикацию плана внутренних аудитов в рамках плана работы ОМКО на учебный 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. План-график внутреннего аудита (Приложение 2) составляет начальник ОМКО на основе плана работы ОМКО. При этом:

- уточняет состав аудиторов;
- назначает руководителя группы аудита
- определяет цели аудита и его критерии

План-график вводится в действие приказом ректора (Приложение 3) и является его приложением.

5.9. Руководителем группы аудита назначается наиболее опытный сотрудник из числа внутренних аудиторов СурГУ.

5.10. Руководитель группы аудита должен быть способен:

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

5.11. Руководитель группы внутреннего аудита несет ответственность за:

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

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 7 из 21

- 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.

5.12. При определении целей и критериев аудита учитывается анализ состояния СМК на текущий период, результаты предыдущих внутренних и внешних аудитов (если такие ранее проводились). Целями аудита могут являться:

- определения достижения целей процессов и их способности реализовать запланированные результаты;
- валидация вновь разработанных и актуализированных документов СМК;
- определение степени соответствия системы менеджмента критериям аудита;
- оценка возможности системы менеджмента обеспечивать соответствие 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.

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

5.14. 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 любой форме.

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

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

5.17. Внутренний аудитор должен быть независимым, не иметь заинтересованности в делах проверяемого подразделения, не может быть сотрудником проверяемого подразделения или иметь родственные связи с сотрудниками проверяемого подразделения.

5.18. Аудитор должен быть беспристрастным, т.е. представлять правдивые и точные отчеты. Вся информацию о несоответствиях проверяемого процесса, подразделения

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 8 из 21

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

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

5.20. Аудитор должен обладать необходимой профессиональной квалификацией, владеть необходимым объемом знаний и навыков, позволяющим ему квалифицированно и качественно проводить аудит, соблюдать требования нормативных документов. Аудитор не должен давать никакого повода для сомнений в своей независимости и объективности своего заключения.

5.21. 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.

5.22. 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 4).

5.23. Внутренний аудитор несет ответственность за:

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

6. Организация проведения внутреннего аудита

6.1. Сотрудник ОМКО в течение четырнадцати рабочих дней предшествующих проверке подготавливает акты (Приложение 5).

6.2. Руководитель группы аудита за три рабочих дня проводит инструктаж внутренних аудиторов, после чего аудиторы начинают подготовку к внутреннему аудиту в соответствии с выбранными критериями аудита (изучают внутренние и внешние нормативные документы, задают интересующие и уточняющие вопросы руководителю группы аудита).

6.3. 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.

7. Проведение внутреннего аудита

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

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 9 из 21

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

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

7.4. В ходе проведения проверки аудиторам должны быть предоставлены все необходимые запрашиваемые документы.

7.5. 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».

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

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

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

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

7.10. 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.

8. Оформление результатов проведения внутреннего аудита

8.1. После проведения внутреннего аудита руководитель группы аудита знакомит руководителя проверяемого подразделения (владельца процесса) с актом под роспись и передает ему его копию, в случае если вопросы, возникшие в ходе проведения аудита, остались открытыми, то копия акта предоставляется после утверждения его председателем комиссии.

8.2. Оригинал акта хранится в ОМКО, согласно номенклатуре дел.

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

8.4. Аудиторы могут принимать участие в установлении причин и разработке планов корректирующих и предупреждающих действий.

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

8.6. 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 ПРК и представляет на рассмотрение Совета по качеству.

9. Подготовка и обучение новых внутренних аудиторов

9.1. Начальник ОМКО формирует список предполагаемых внутренних аудиторов из числа руководителей, специалистов, НПП, согласовывает его с руководителями структурных

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 10 из 21

подразделений, в которых работают выбранные сотрудники, и готовит проект распоряжения о начале обучения.

9.3. Обучение внутренних аудиторов проводится по разработанной ОМКО и утвержденной ПРК программе.

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

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

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

10. Ответственность

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

Таблица 1

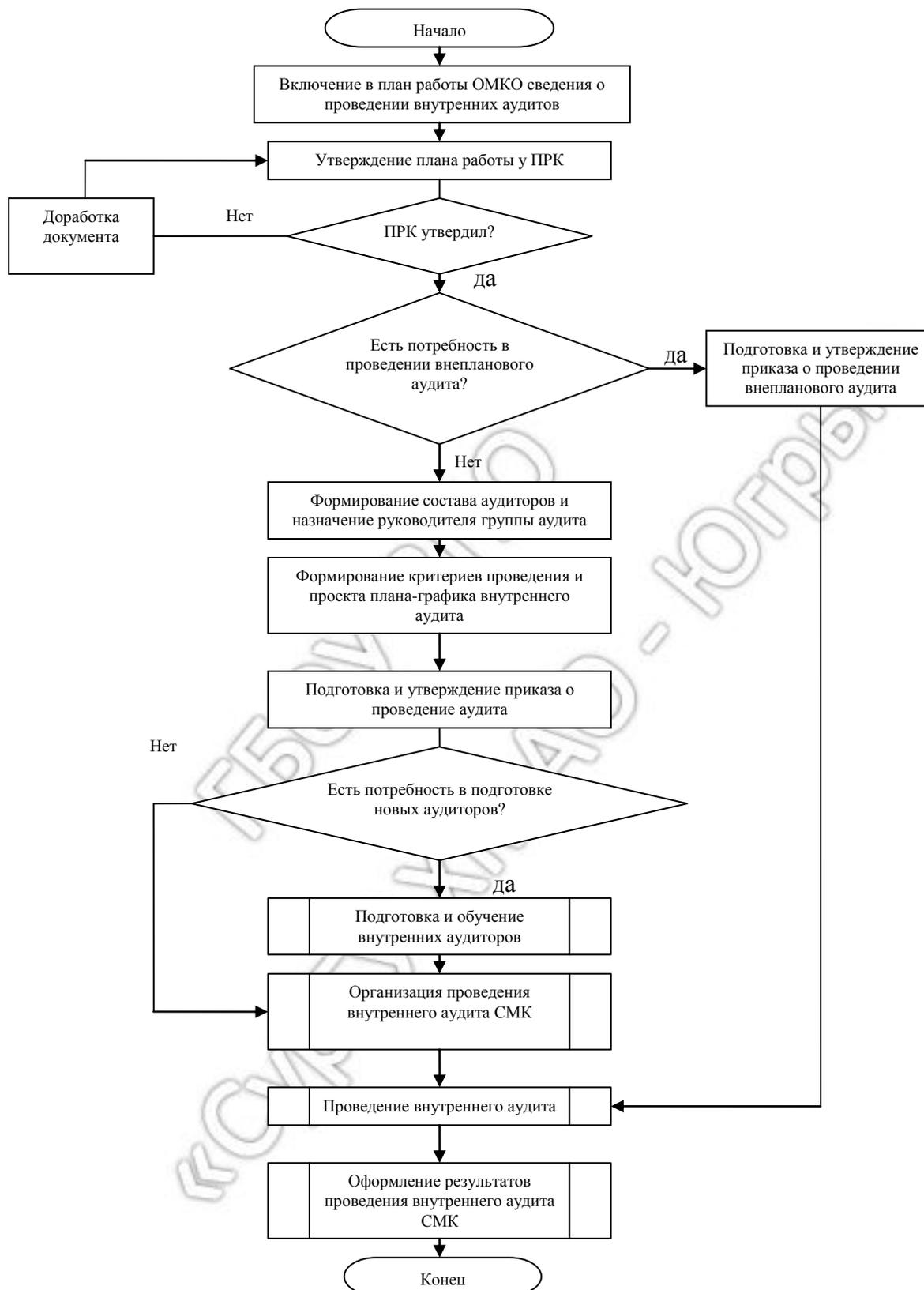
Матрица ответственности

№ п/п	Наименование этапа	Подразделение /должностное лицо			
		Ответственный	Реализующий	Соисполнитель	Информируемый
1	Планирование внутреннего аудита	Начальник ОМКО	Начальник ОМКО	Инженер ОМКО	Ректор, ПРК, руководители подразделений.
2	Организация проведения внутреннего аудита	Начальник ОМКО	Руководитель группы аудита	-	Руководители проверяемых подразделений
3	Проведение внутреннего аудита	Руководитель группы аудита	Руководитель группы аудита	Аудиторы, аудиторы-стажеры	
4	Оформление результатов проведения внутреннего аудита	Руководитель группы аудита	Руководитель группы аудита	Аудиторы	Начальник ОМКО, руководитель проверяемого подразделения
5	Подготовка и обучение новых внутренних аудиторов	Начальник ОМКО	Начальник ОМКО	Ведущий инженер ОМКО	Ректор, руководители подразделений

11. Взаимодействие с другими процессами СМК

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

Блок-схема процесса «Внутренний аудит СМК»



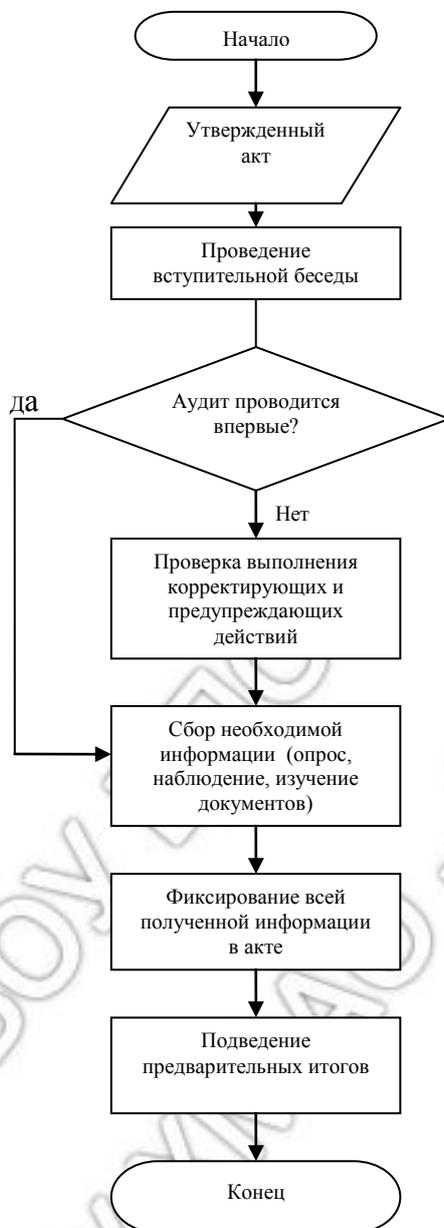
	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	

Блок-схема этапа «Организация проведения внутреннего аудита»



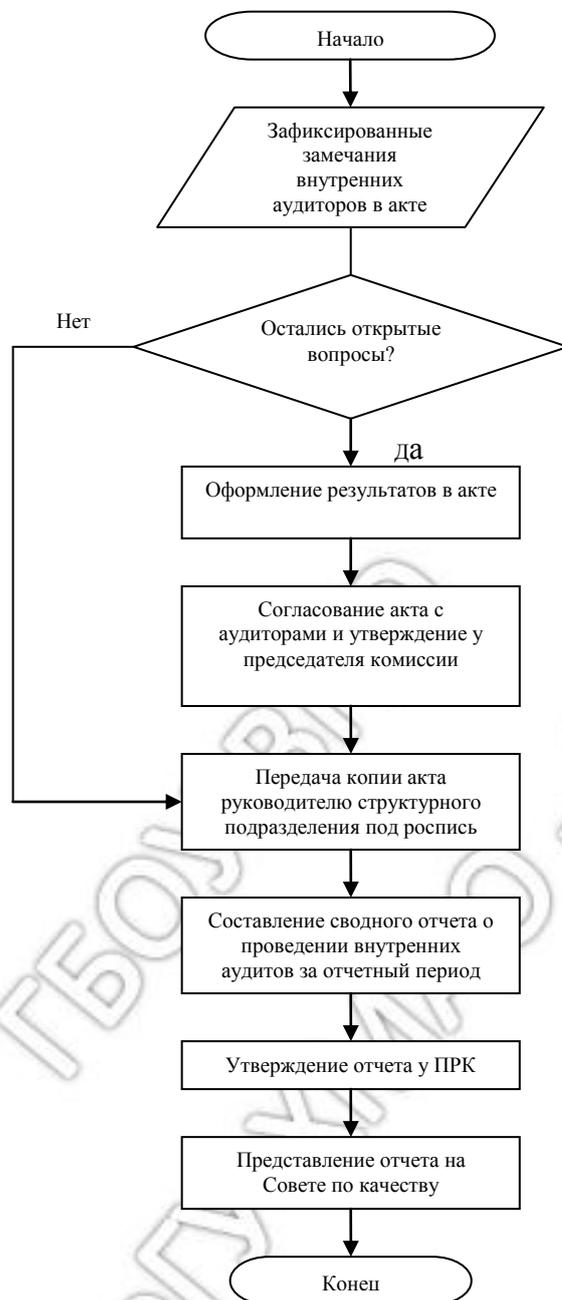
	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 13 из 21

Блок-схема этапа «Проведение внутреннего аудита»



	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 14 из 21

Блок-схема этапа «Оформление результатов проведения внутреннего аудита»



	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 15 из 21

Блок-схема этапа «Подготовка и обучение новых внутренних аудиторов»



	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 17 из 21

Приложение 3

Форма приказа о проведении внутреннего аудита



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Сургутский государственный университет Ханты-Мансийского автономного округа–Югры»

ПРИКАЗ

« ____ » _____ 20__ г.

№ _____

Сургут

О проведении внутреннего аудита

С целью

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести в период с ____ по ____ внутренний аудит (наименование структурных подразделений).
2. Создать группу внутренних аудиторов:
Фамилия И.О., должность – руководитель группы аудита;
Фамилия И.О., должность
Фамилия И.О., должность.
3. Задачами настоящей проверки считать:
–
4. Утвердить план-график внутреннего аудита (Приложение 1 к приказу)
5. Руководителям проверяемых структурных подразделений представить всё необходимое для достижения целей и задач проведения проверки
6. Утвердить критерии аудита структурных подразделений (Приложение 2 к приказу)
7. Руководителям структурных подразделений считать проведение аудита обязательным и обеспечить своё присутствие во время проведения аудита.
8. Контроль исполнения приказа возложить на (должность Фамилия И.О.).

Ректор

И.О. Фамилия

Исп.: Ф.И.О

К.т.: ____ (внутренний)

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 18 из 21

Приложение 4

Моральный кодекс внутреннего аудитора

- 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.
- Всем своим поведением аудитор должен демонстрировать сотрудникам проверяемого подразделения, что аудит проводится с целью улучшения проверяемого процесса, а не с целью обнаружения несоответствий.
- 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.
- Аудитор должен уметь слушать
- 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.
- 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.
- В ходе аудита целесообразно отмечать и позитивные моменты
- Аудитор не должен предумышленно 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».
- При открытом противодействии или личной враждебности по отношению к аудитору со стороны сотрудников проверяемого подразделения аудитор должен об этом проинформировать руководителя группы аудита. Получив такую информацию, руководитель группы аудита должен принять меры, чтобы аудит был завершён, хотя бы и другим аудитором.

	ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО–Югры» Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.9-13	
		Внутренний аудит СМК	Редакция №1 стр. 19 из 21

Приложение 5

Форма акта внутреннего аудита

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ХАНТЫ-МАНСЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ»			
	Система менеджмента качества	СМК СурГУ АВА-Наименование проверяемого структурного подразделения - дата проведения проверки	
		Акт внутреннего аудита (наименование аудита)	Редакция №1 стр. 18 из ____

Утверждаю
Начальник отдела менеджмента
качества образования
И.О.Фамилия
«__» _____ 20__ г.

Акт №

Подразделение:

Цель аудита:

Основание:

Дата проведения аудита

Аудиторы: _____ Фамилия И.О.

Представитель
подразделения: _____ Фамилия И.О.

Результаты проверки:

№ п/п	Пункт (раздел) и полное наименование нормативного документа (ДП, СТО, МИ, РИ, ПСП, ДИ, ВНТД)	Содержание разделов таблицы определяется в соответствии с критериями проверки

Выявлено _____ несоответствий

Замечания аудитора: _____

Срок проведения коррекции (дата): _____

Аудиторы:

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

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

Копия акта вручена: _____

