


| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 1 из 14 |

«Утверждаю»

Директор МБОУ «Лицей №200»

_____ Н.С.Дергилёва

“ ____ ” _____ 2013г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества
ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

ДП. СМК 8.2.2-01 -2013

Введена в действие приказом № 416

экземпляр №

От « 20 » ноября 2013 г.

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура является основным документом, реализующим требование стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 к внутреннему аудиту системы менеджмента качества лицея. Документированная процедура обязательна к применению во всех структурных подразделениях, участвующих в предоставлении и обеспечении качества образовательной услуги.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве по качеству используются ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ ISO 9000:2011 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Система менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ ISO 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования.
- Руководство по качеству РК ВНГ-2013


3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Определения соответствуют требованиям, приведённым в ГОСТ ISO 9000:2011

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Аудит осуществляется с целью:

- 1 оценки результативности функционирования СМК с точки зрения достижения целей, определенных в области качества;

| | | |
|---|---|---|
|  | <p>МБОУ «Лицей № 200»</p> <p>Система менеджмента качества</p> <p>ВНУТРЕННИЙ АУДИТ</p> | <p>ДП СМК 8.2.2-2013</p> <hr/> <p>Страница 2 из 14</p> |
|---|---|---|

- 2 определения возможности и путей улучшения СМК, в том числе продукции и процессов;
- 3 определения несоответствий в СМК или в отдельных ее процессах в сравнении с требованиями, установленными документацией СМК;
- 4 проверки результативности корректирующих действий по результатам предыдущих аудитов.

Причины, вызывающие необходимость проведения внутреннего аудита СМК:

- плановые аудиты СМК,
- внеплановые аудиты, вызванные рекламациями и претензиями потребителей;
- необходимость совершенствования образовательной услуги;
- необходимость совершенствования документации СМК, вызванная внутренними (изменение целей в области качества, структуры управления, формы собственности и т.п.) или внешними (изменение требований потребителей и рынка, изменение поставщиков, требования законодательства и т.п.) причинами;
- подготовка к сертификации системы менеджмента качества.

Основными объектами аудита являются:

- качество образовательной услуги;
- качество и результативность вспомогательных процессов;
- функционирование системы менеджмента качества.
- качество и результативность основных и вспомогательных процессов;
- соответствие процессов управленческой деятельности и процессов измерения и мониторинга требованиям, установленным системой менеджмента качества.

При аудите качества оказания образовательных услуг определяется соответствие фактических показателей требуемым, то есть степень выполнения требований. При аудите процессов оценивается способность обеспечивать заданные требования и стабильность процессов.


При аудите проверяется:

- документация;
- фактическое выполнение требований, изложенных в документации.

Аудит документации СМК проводится по следующим направлениям:

- документация проверяется на соответствие требованиям, изложенным в Руководстве по качеству: политике в области качества, стратегии развития, целям и задачам в области качества (для документов нижнего уровня - требованиям вышестоящих документов);
- проверяются выполнение требований процедуры по управлению документацией (ДП 4.2.3-01-2013 «Управление документацией»),
- проверяется качество самой документации: доступность и правильность формулировок требований, четкость изложения, наличие полного комплекта рисунков, таблиц, приложений и др.;
- наличие документации на рабочих местах.

Аудит фактического выполнения требований, изложенных в документации, строится по стадиям жизненного цикла образовательной услуги. Для этого согласно плану проведения аудита выбирается процесс СМК и проверяется фактическое выполнение требований документации, соответствующей этому процессу.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 3 из 14 |

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

Руководство внутренним аудитом СМК - ответственность за его планирование и осуществление возлагается на представителя руководства по качеству, который подчиняется непосредственно – директору Лицея.

Представитель руководства по качеству:

- а) руководит разработкой программы аудита;
- б) утверждает планы конкретных аудитов;
- в) определяет документы, процедуры, процессы в подразделении, подлежащие аудиту;
- г) определяет возможность и методы проведения аудита с наименьшими затратами и максимальной результативностью;
- д) организует подготовку внутренних аудиторов;
- е) формирует группы по проведению аудита;
- ж) организует (или проводит) анализ результатов аудита;
- з) контролирует ход выполнения корректирующих действий (КД) по результатам аудита.

Внутренние аудиторы должны пройти специальную подготовку, иметь соответствующую квалификацию и отвечать ниже перечисленным требованиям. Внутренние аудиторы не должны проверять свою собственную деятельность.

Знания:

- основополагающих нормативных документов в первую очередь ГОСТ ISO 19011-2012;
- документов системы менеджмента качества лицея (методологических инструкций, положений, инструкций и других документов);
- принципов, методов и организации проведения аудита.


Опыт:

- не менее трех лет работы;
- умение работать с документами;
- участие в нескольких аудитах, проводимых специалистами, допущенными к этой работе.

Личные качества и мастерство:

- принципиальность;
- квалификация в области аудита;
- коммуникабельность, соблюдение этических норм;
- умение выслушивать собеседника, выполнять требования конфиденциальности;
- уравновешенность, умение владеть собой;
- реалистичность и объективность;
- целеустремленность;
- умение устно и письменно выразить свои мысли;
- тактичность и надежность в работе.

В группу по аудиту назначается не менее трех человек. Руководители групп назначаются из

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 4 из 14 |

числа внутренних аудиторов или из числа независимых от проверяемой области деятельности должностных лиц.

Руководитель группы несет ответственность за проводимый аудит и наделен полномочиями, принимать решения по вопросам организации проведения аудита и оценки его результатов.

Руководитель группы несет ответственность за:

- формирование плана конкретного аудита, группы по аудиту, организацию ее работы;
- проведение предварительного совещания;
- объективность оценки результатов аудита;
- составление отчета о результатах аудита;
- проведение заключительного совещания;
- ведение записей и сохранение документации по аудиту.

Обязанности руководителя проверяемого подразделения:

- информировать сотрудников подразделения о целях и масштабах аудита;
- назначать из числа сотрудников сопровождающего аудиторов по подразделению;
- 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 КД на основании отчета по аудиту.

Соответствие квалификации персонала периодически анализируется отделом качества.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

Составление программы аудита

Программа проведения аудита разрабатывается на год таким образом, чтобы каждое подразделение образовательного учреждения были проверены один раз в течение года, и содержит перечень аудитов с указанием сроков их проведения.


Программа аудита согласовывается с директором Лицея утверждается. Программа доводится до сведения всех подразделений и содержит:

- проверочные задания (разделы стандарта ГОСТ ISO 19011-2012);
- проверяемые подразделения;
- сроки проведения аудитов.
- Форма программы аудита проверок приведена в Приложении А.

Составление плана аудита

- План аудита включает:
 - цель и причину проведения данного аудита;
 - перечень объектов и элементов, подлежащих аудиту; масштаб; наименование проверяемого подразделения;
 - ответственность и полномочия аудиторов (по этапам и элементам аудита);
 - график аудита, включая совещания, по срокам;
 - ссылки на соответствующие методологические инструкции, методические и рабочие документы.

План составляется для каждого конкретного аудита руководителем группы, и согласовывается с

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 5 из 14 |

проверяемым подразделением. Руководитель группы по аудиту распределяет задания по проверке между аудиторами, которые разрабатывают рабочие документы в ходе аудита. Форма плана аудита СМК приведена в приложении Б.

Последовательность проведения аудита:

- уведомление проверяемого подразделения;
- проведение предварительного совещания с проверяемым подразделением;
- проведение собственно аудита;
- проведение итогового совещания с проверяемым подразделением;
- составление отчета о результатах аудита;
- проведение заключительного совещания.

Уведомление проверяемого подразделения проводится в срок, установленный СМК. Вместе с уведомлением руководителю проверяемого подразделения направляется план аудита. Проведение предварительного совещания, на котором устанавливаются и разъясняются цели, методы и процедуры аудита, а также план его проведения. Руководитель аудита представляет аудиторов руководству проверяемого подразделения, руководитель подразделения знакомит аудиторов с сопровождающим.

Проведение собственно аудита

Данные, необходимые для анализа работы проверяемого подразделения получают путем экспертизы документов, анализа первичных носителей информации, опроса персонала, наблюдения на проверяемых участках и сбора доказательств. Информация, указывающая на возможность несоответствия, фиксируется независимо от того, входит она в перечень контролируемых вопросов или нет.

Информация, полученная в ходе опроса, подтверждается данными, полученными из независимых источников (документы, измерения, отчеты).

После проведения анализа полученных данных аудитор делает вывод о несоответствиях. Несоответствия, подтвержденные доказательствами, документируются в Листке несоответствий и классифицируются по степени значимости- малозначительные и значительные. Значительные –это те, которые свидетельствуют о прямом несоответствии требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.


В ходе аудита проводятся промежуточные совещания, где руководитель знакомится с результатами наблюдений за день. Проверяющие анализируют полученные результаты с целью включения их в отчет.

Проведение заключительного совещания.

По завершении аудита, до подготовки отчета, руководитель группы проводит совещание с руководством проверяемого подразделения с целью представления и разъяснения результатов аудита. В зависимости от результата и значимости обнаруженных отклонений делается вывод о соответствии проверяемого подразделения требованиям СМК. Рекомендуется, чтобы аудитор оформлял свои предложения по улучшению деятельности подразделения в Листках уведомлений. Руководитель группы может дать свои рекомендации по проведению корректирующих и предупреждающих действий.

На заключительном совещании обсуждаются выявленные несоответствия и конкретизируются те из них, которые найдут отражения в отчете по аудиту. Ход совещания протоколируется.

7. ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 6 из 14 |

Отчет составляется руководителем группы по аудиту, который несет ответственность за его четкость и полноту. Положения отчета готовятся всеми членами группы, и отчет утверждается директором лицея. Отчет выпускается не позднее, чем через месяц со дня проведения итогового совещания.

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

- цель и план аудита;
- список членов группы, наименование проверяемого подразделения;
- перечень основных документов, в соответствии с которыми проводилась проверка;
- результаты аудита, вспомогательные данные, замечания и описания обнаруженных отклонений со ссылкой на соответствующие нормативные документы;
- описание уже предусмотренных мер по устранению обнаруженных недостатков или ссылку на то, когда эти меры будут представлены;
- рекомендации членов группы по проведению и контролю за корректирующими и предупреждающими действиями;

Форма отчета по аудиту системы менеджмента качества приведена в приложении В.

Копия отчета хранится у руководства проверяемого подразделения и начальника отдела, ответственного за проведение корректирующих и предупреждающих действий.

Отчеты и другая документация по аудиту хранятся в отделе обеспечения качества до окончания следующего официального аудита данного объекта, если нет другого срока, указанного в документе.

8. ПАРАМЕТРЫ И МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА

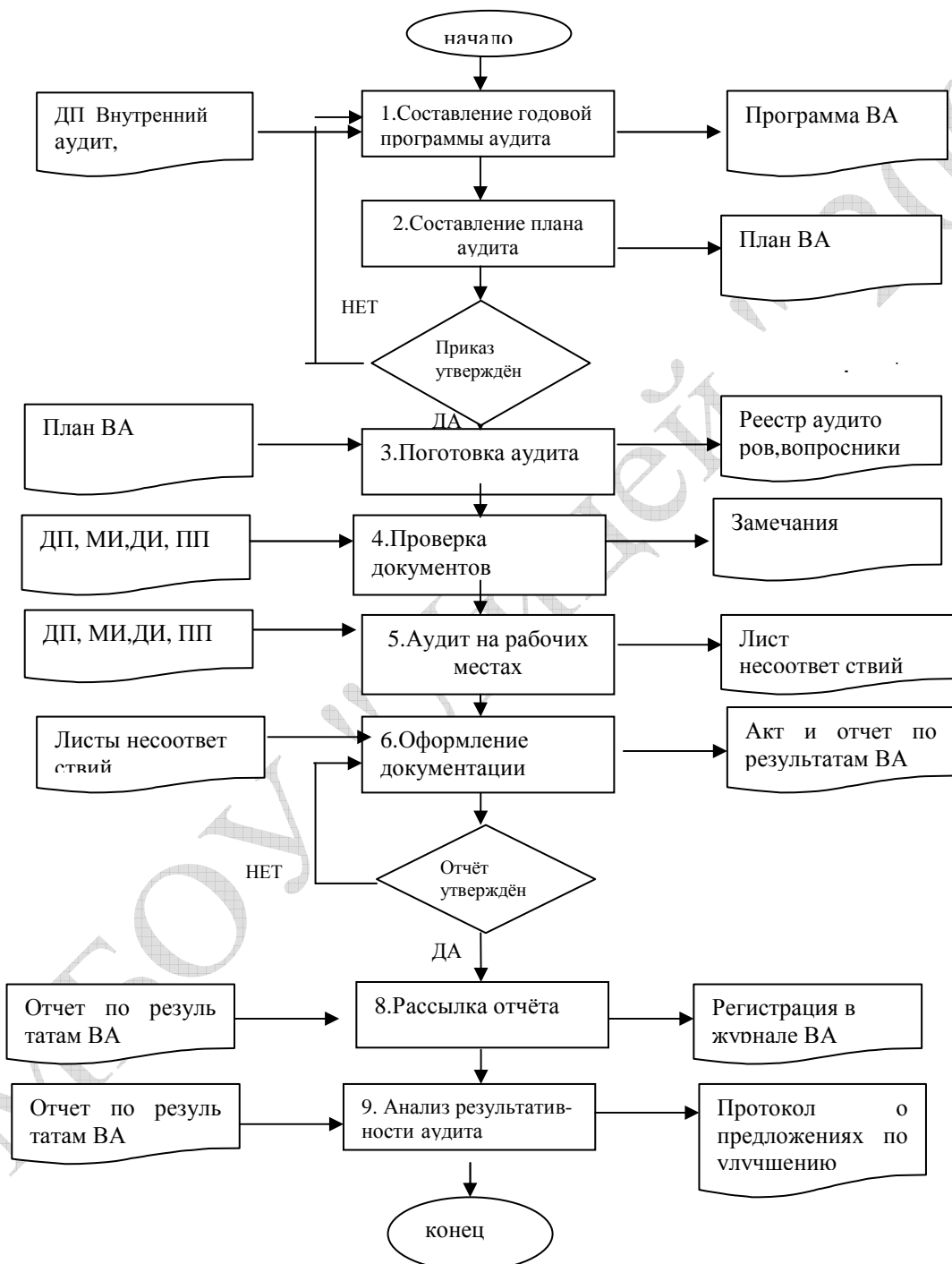
Метрики процесса:

- 1 временные (выполнение плана и программ аудитов в соответствии со сроками);
- 2 своевременность составления отчетов по результатам внутренних аудитов (отчет составляется не позднее 2-х дней после проведения аудита);
- 3 своевременность выполнения корректирующих мероприятий (в строгом соответствии с предписанием аудиторов);
- 4 наличие соответствующих удостоверений аудиторов;
- 5 результативность (выполнение плана и программ аудитов в полном объеме);
- 6 общее количество несоответствий (значительных несоответствий не должно быть более 2-х);
- 7 удовлетворенность потребителей – отсутствие жалоб от внутренних потребителей на проведение внутренних проверок.

Мониторинг процесса проводится в соответствии с утвержденным годовым планом аудитов. Ответственным за проведение мониторинга является представитель руководства по качеству.



БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ»





МБОУ «Лицей № 200»


Система менеджмента качества

**ВНУТРЕННИЙ
АУДИТ**

**ДП СМК
8.2.2-2013**

Страница 8 из 14

МБОУ «Лицей» «200»

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 9 из 14 |

МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ВРЕМЕННЫЕ НОРМАТИВЫ ПРОЦЕССА

Таблица 2. Содержание и последовательность работ, матрица ответственности и временные нормативы.

| | Название | Должностные лица | | | | | Временные нормативы |
|----|--|------------------|-----|-----------------|-----------------|------------------------|--------------------------|
| | | Директор | ПРК | Ведущий аудитор | Руководитель СП | Члены группы аудиторов | |
| 1 | Составление годовой программы аудита | Р | О | У | У | У | За 10 дней до конца года |
| 2 | Составление плана аудита | | Р | О | У | У | за 10 дней до даты ВА |
| 3 | Подготовка к аудиту | | Р | О | У | У | за 10 дней до даты |
| 4 | Проверка документов | | Р | О | У | У | по плану |
| 5 | Аудит на рабочих местах | | Р | О | У | У | 1-2 дня |
| 6. | Оформление документации ВА | | Р | О | У | У | 3 дня |
| 7. | Проведение итогового совещания, составление плана КД, ПД | Р | О | У | У | | В последний день аудита |
| 8. | Рассылка отчёта | | Р | О | У | У | 7 дней после аудита |
| 9. | Анализ результативности аудита | Р | О | У | У | | 7 дней после аудита |


Уровни ответственности должностных лиц: «Р» - общее руководство работами, «О» - ответственный исполнитель; «У» - участвует в работе,

ПАРАМЕТРЫ И МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА

10.6.1. Метрики процесса:

- 8 временные (выполнение плана и программ аудитов в соответствии со сроками);
- 9 своевременность составления отчётов по результатам внутренних аудитов,
- 10 уровень и компетентность аудиторов, наличие соответствующих удостоверений;
- 11 результативность - выполнение плана и программ аудитов в полном объёме;
- 12 количество несоответствий, приходящихся на одну проверку,
- 13 количество предложений по совершенствованию СМК.

Мониторинг процесса проводится в соответствии с утвержденным годовым планом аудитов. Ответственным за проведение мониторинга является представитель руководства по

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 10 из 14 |

качеству

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ФОРМА ГОДОВОЙ ПРОГРАММЫ АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

УТВЕРЖДАЮ
 Представитель руководства по качеству
 _____ Ф.И.О.
 «___» _____ 2013 г.

Программа
 аудита системы менеджмента качества, действующей в

(наименование организации, подразделения)

1 ЦЕЛЬ АУДИТА

Аудит системы менеджмента качества _____

(наименование организации, подразделения)

на соответствие требованиям _____

(наименование нормативных документов)

проводится с целью _____


(внутреннего аудита)

2 ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА: _____

3 СОСТАВ КОМИССИИ: _____

4 ОБЪЕКТЫ АУДИТА

| Номер п/п | Проверяемые подразделения | Проверяемые элементы | Дата аудита | Ответственный | Представитель проверяемого подразделения |
|-----------|---------------------------|----------------------|-------------|---------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | | Страница 11 из 14 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ФОРМА ПЛАНА АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

«УТВЕРЖДАЮ»

Представитель руководства по качеству

«__» _____ 2013 г.

ПЛАН аудита системы менеджмента качества


- 1 Основание _____
- 2 Подразделение _____
- 3 Дата (сроки) проведения аудита _____
- 4 Объекты (элементы), подлежащие аудиту _____
- 5 Цель и объем аудита:
 - 6 Соответствие требованиям _____
 - 7 Соответствие требованиям «Руководства по качеству» _____
- 8 Соответствие требованиям документации системы менеджмента качества, положениям и т.п. _____
- 9 Выявление несоответствий установленным требованиям системы менеджмента качества.
- 10 Группа по аудиту:

| Фамилия, имя, отчество | Должность | Примечание |
|------------------------|-----------|------------|
| | | |
| | | |
| | | |

7 Отчет о результатах аудита направляется:

1 экз. - руководителю проверяемого подразделения - _____

2 экз. - _____

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества | ДП СМК 8.2.2-2013 |
| | ВНУТРЕННИЙ АУДИТ | Страница 12 из 14 |

3 экз. - _____

ПРИЛОЖЕНИЕ В

**ФОРМА ОТЧЕТА ПО АУДИТУ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

«УТВЕРЖДАЮ»
Представитель руководства по качеству

«___» _____ 2013 г.

**ОТЧЕТ
о результатах
аудита системы менеджмента качества**

Дата _____

- 1 Основание _____
- 2 Отдел _____
- 3 Группа по аудиту _____
- 4 Объекты (элементы) аудита _____
- 5 Результаты аудита _____
- _____
- 6 Выводы комиссии: _____
- _____
- _____
- 7 Предложения: _____
- _____
- _____
8. Адреса рассылки: _____
- _____

Руководитель группы по аудиту _____

подпись Ф.И.О.

Члены группы: _____

подписи Ф.И.О.



МБОУ «Лицей № 200»
Система менеджмента качества
**ВНУТРЕННИЙ
АУДИТ**

ДП СМК
8.2.2-2013

Страница 15 из 14

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Директор лицея _____ Дергилёва Н.С.

Представитель руководства по качеству _____ Минакова Е.А.

Заместитель директора по УВР _____ Никифорова И.Н.

Заместитель директора по УВР _____ Салова И.В.

Заместитель директора по ВР _____ Игнатова М.П.

Заместитель директора по АХЧ _____ Голибко И.П.

Главный бухгалтер _____ Зубарева Г.И.

Специалист ОК _____ Королев М.В.

Заведующая кафедрой истории, обществознания, права _____ Воронцова В.В.

Заведующий кафедрой русского языка и литературы _____ Заувервальд М.Г.

Заведующий кафедрой точных наук _____ Ерышев Н.А.

Заведующая кафедрой ХЭЦ _____ Игнатова Е.А.

Заведующий кафедрой начального образования _____ Жукова Е.В.

Заведующий кафедрой естественных наук _____ Фурсова В.В.

Заведующий кафедрой иностранных языков _____ Иванова Т.В.

Психолого-педагогическая служба _____ Краевская Л.А.
_____ Красечкова А.П.



МБОУ «Лицей № 200»
Система менеджмента качества
**ВНУТРЕННИЙ
АУДИТ**

**ДП СМК
8.2.2-2013**

Страница 16 из 14

Социальный педагог

_____ Шушунова О.Д.

_____ Тарасова Р.М.

МБОУ «Лицей» «200»