

Приложение № 3
к приказу от 30.11.2022 № 502/06

Протокол заседания ученого совета
от 30.11.2022 № 7



П.А. Выборнова
_____ 2022 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

«Внутренний аудит»

СМК-ДП-1.2.-2022

от 30.11.2022 № 85/07

г. Тольятти, 2022

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая документированная процедура «Внутренний аудит» (далее - ДП) разработана в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (далее - Университет, Университет сервиса) в соответствии с требованиями Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента».

1.2. Аудит представляет собой систематический, независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

1.3. Внутренние аудиты могут служить основой для декларирования Университетом о своем соответствии требованиям, предъявляемым к Университету действующим законодательством, нормативными правовыми документами, локальными нормативными актами.

1.4. ДП предназначена для проведения внутренних аудитов, аудиторов и руководителей структурных подразделений Университета сервиса, в которых проводится внутренний аудит.

1.5. Настоящая ДП содержит руководящие указания по организации следующих этапов внутреннего аудита:

- определение целей и задач внутреннего аудита;
- формирование программы внутреннего аудита;
- формирование аудиторской группы;
- распределение ответственности и пунктов программы внутреннего аудита за аудиторами;
- организация проведения внутреннего аудита;
- ведение записей по результатам внутреннего аудита;
- действия по результатам внутреннего аудита.

1.6. Основной задачей внутреннего аудита является обеспечение высшего руководства Университета информацией о степени соответствия деятельности Университета в системе менеджмента качества и ее результатов установленным требованиям.

1.7. В ДП используются основные определения, данные в ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», которые представлены в Приложении № 1.

1.8. Процесс проведения внутреннего аудита основан на соблюдении принципов, которые помогают аудиту быть результативным и надежным инструментом следования политике в области качества и использования средств контроля, обеспечивая информацией, на основе которой Университет может улучшать результаты своей деятельности:

а) честность, что предусматривает выполнение аудиторами своей работы честно, старательно, ответственно, компетентно, независимо от влияния на формируемое мнение;

б) беспристрастность, что заключается в представлении правдивых и точных отчетов;

в) осмотрительность, что проявляется в обдуманности решений при проведении аудита;

г) конфиденциальность, то есть неразглашение полученной информации;

д) независимость, то есть объективность заключений аудита наличие проверяемых свидетельств, что позволит обеспечить уровень доверия к заключению по аудиту;

е) риск-ориентированный подход, позволяющий учитывать риски и возможности, чтобы сфокусировать аудит на вопросах, имеющих значение для заказчика аудита и для достижения целей программы аудита.

Графическое описание ДП представлено в Приложении № 2.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ ISO 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»;
- Руководство по качеству;
- локальные нормативные акты, регламентирующие процессы СМК Университета.

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ

Шифр документированной процедуры «Внутренний аудит»: СМК-ДП-1.2.-2022, где:
СМК – система менеджмента качества;

ДП – документированная процедура;

1.2. – цифровое обозначение означает код перечня документированной процедуры согласно Руководству по качеству;

2022 – год утверждения документированной процедуры.

4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

4.1. Управление программой аудита

4.1.1. Программа аудита включает аудиты, ориентированные на один или несколько стандартов СМК или иные требования, проводимые либо отдельно, либо в совокупности (при проведении комбинированного аудита).

4.1.2. Программа аудита представляет собой совокупность нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретных целей.

4.1.3. Объем программы аудита устанавливается исходя из размера, характера, функциональности, сложности, типа рисков и возможностей, и уровня развития СМК в структурных подразделениях и процессах Университета. Приоритет следует отдавать распределению ресурсов и методов к вопросам в СМК, связанным с более высоким риском и более низким уровнем итогов деятельности.

4.1.4. Программа аудита включает в себя информацию и ресурсы, необходимые для организации аудитов и их результативного и эффективного проведения в установленные временные сроки.

4.1.5. Информация должна включать:

- а) цели программы аудита;
- б) риски и возможности, связанные с программой аудита, и действия по обращению с ними;
- в) объем (глубина охвата, границы места проведения) каждого аудита в рамках программы аудита;
- г) график (число/продолжительность/частота проведения) аудитов;
- д) типы аудитов (внутренний или внешний);
- е) критерии аудита;
- ж) методы аудита, которые должны применяться;
- з) критерии для выбора членов аудиторской группы;
- и) соответствующая документированная информация.

4.1.6. Ежегодно осуществляется мониторинг и измерения, связанные с внедрением программы внутреннего аудита, для обеспечения достижения поставленных целей.

4.2. Постановка целей программы внутреннего аудита

4.2.1. Разработку целей программы внутреннего аудита осуществляет высшее руководство Университета. Цели программы внутреннего аудита должны согласовываться и содействовать реализации политики и целей в области качества.

4.2.2. Цели программы внутреннего аудита могут быть основаны на рассмотрении следующих вопросов:

- а) потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон, как внешних, так и внутренних;

б) характеристики и требования к процессам, продукции и услугам, изменениям в этих характеристиках и требованиях;

в) требования СМК;

г) необходимость оценки внешних поставщиков;

д) уровень результатов деятельности Университета и уровень развития СМК, отражаемого соответствующими индикаторами (показателями) результатов деятельности, возникновением несоответствий или случаев отказа, инцидентов или жалоб заинтересованных сторон;

е) идентифицированные риски и возможности Университета;

ж) результаты предыдущих аудитов.

4.2.3. В качестве целей программы аудита могут быть:

– определение возможности улучшения СМК и ее результатов;

– оценка способности Университета установить свою среду;

– оценка способности Университета определять риски и возможности, а также вырабатывать и осуществлять действия по эффективному обращению с ними;

– установление соответствия требованиям, например нормативным правовым требованиям, обязательствам о соответствии, требованиям к сертификации соответствия стандарту на СМК, федеральным государственным образовательным программам (ФГОС), федеральным государственным требованиям (ФГТ) и другим;

– определение возможностей внешнего поставщика;

– определение пригодности, адекватности и результативности СМК;

– оценка совместимости и согласованности целей СМК со стратегическими направлениями развития Университета.

4.3. Определение и оценка рисков и возможностей для программы аудита

4.3.1. Риски и возможности, связанные со средой Университета, должны быть связаны с программой аудита и влиять на достижение ее целей. Руководитель программы внутреннего аудита при проведении аудита определяет риски, связанные:

а) с постановкой целей аудита и определением объема, места проведения и графика аудитов;

б) ресурсами, отведенными на проведение аудита, в том числе времени, оборудования и других;

в) выбором аудиторской группы и компетентности аудиторов;

г) обменом информацией;

д) исполнением программы, координацией аудитов в рамках программы аудита, недоучетом защиты и конфиденциальности информации;

е) контроль документированной информации, неэффективное определение необходимой документированной информации, требующейся аудиторам и соответствующим заинтересованным сторонам, ненадежная защита записей аудита для демонстрации результативности программы;

ж) мониторингом, анализом и улучшением программы аудита;

з) доступностью свидетельств, которые должны быть отобраны.

4.3.2. Возможности для улучшения программы внутреннего аудита могут включать:

– возможность проведения комплексного аудита за одно посещение;

– минимизацию времени на проведение аудита;

– обеспечение соответствия уровня компетентности аудиторской группы с уровнем компетентности, необходимым для достижения целей аудита;

– совмещение дат проведения аудита с наличием на месте лица, ответственного за СМК в структурном подразделении, руководителя процесса.

4.4. Разработка программы внутреннего аудита

4.4.1. Представитель руководства по качеству формирует и организует реализацию программы внутреннего аудита.

4.4.2. Управление программой внутреннего аудита включает:

а) установление объема программы внутреннего аудита в соответствии с поставленными целями и имеющими (при наличии) ограничениями;

б) определение внешних и внутренних проблем, рисков и возможностей, которые могут повлиять на выполнение программы аудита, и осуществление целенаправленных мероприятий, включив эти мероприятия в соответствующие виды аудиторской деятельности, в зависимости от рассматриваемого случая;

в) обеспечение выбора группы аудита, обладающей необходимой компетентностью для проведения аудита, определение их обязанности, ответственности и полномочий, поддержку лидерства, по мере необходимости;

г) разработку необходимых процессов для:

- координации и планирования всех аудитов в рамках программы аудита;
- разработки целей аудита, области применения и критериев, определения методов аудита и подбора аудиторской группы;

- оценки аудиторов;

- разработки внешних и внутренних процессов коммуникации, по мере необходимости;

- разрешения споров и обращения с жалобами;

- действий после аудита, если необходимо;

- предоставления отчетов заказчику аудита и соответствующим заинтересованным сторонам, в зависимости от конкретного случая;

д) определение и обеспечение снабжения всеми необходимыми ресурсами;

е) обеспечение подготовки и хранения соответствующей документированной информации, включая записи по программе аудита;

ж) отслеживание, анализ и улучшение программы аудита;

з) предоставление программы аудита высшему руководству Университета и, при необходимости, всем заинтересованным сторонам.

4.4.3. Программа внутреннего аудита утверждается представителем руководства по качеству Университета. Заказчиком внутреннего аудита является руководство Университета. Согласование приказа об утверждении программы внутреннего аудита на календарный год является фактом ее одобрения со стороны руководства Университета.

4.4.4. Объем программы внутреннего аудита определяется в зависимости от функциональных обязанностей структурных подразделений Университета, отчетов по результатам предыдущих внутренних и внешних аудитов. Процедура по программе внутреннего аудита включает в себя:

- составление программы внутреннего аудита на календарный год;

- обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп аудитов;

- подбор соответствующих групп по аудиту и распределение ролей и обязанностей;

- проведение внутренних аудитов;

- разработку и реализацию корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита, если это требуется;

- составление отчетов перед руководством Университета об основных результатах выполнения программы внутреннего аудита.

4.4.5. Форма программы представлена в Приложении № 3. Регулярность проведения внутренних аудитов во всех подразделениях составляет не реже 1 раза в течение календарного года.

4.5. Выполнение программы аудита

4.5.1. Выполнение программы внутреннего аудита включает в себя:

а) Доведение до сведения всех структурных подразделений Университета утвержденной программы внутреннего аудита в системе электронного документооборота Университета.

б) Определение целей, области и критериев для каждого аудита. Цели аудита включают в себя определение того, что должно быть сделано при проведении конкретного аудита, а также определение степени соответствия документации проверяемого подразделения критериям аудита, документированным процедурам СМК Университета, нормативным регламентирующим документам и локальным нормативным актам Университета. Область аудита включает в себя наименование структурного

подразделения, подлежащего аудиту, месторасположение, проверяемые виды деятельности и процессы, а также продолжительность и сроки аудита. Критериями аудита являются количественные и качественные показатели, позволяющие оценить уровень соответствия требованиям.

в) Выбор методов аудита для эффективного проведения аудита в зависимости от установленных целей, области применения и критериев для аудита. В таблице 1 представлены примеры методов аудита.

Таблица 1

Применяемые методы проведения внутреннего аудита

Степень вовлеченности между аудиторами и структурным подразделением	Местоположение аудиторов	
	На местах производственной деятельности*	На расстоянии**
Взаимодействие людей	-Проведение интервью. -Проведение анализа документации с участием работников структурного подразделения. -Осуществление представительных выборок. -Ведение записей	Онлайн коммуникация: - проведение интервью; - ведение записей; - проведение анализа документации с участием работников проверяемого структурного подразделения
Без взаимодействия людей	-Проведение анализа документации. -Мониторинг выполнения работы. -Осуществление представительных выборок. -Ведение записей	Онлайн проведение и анализ документированной информации

Примечание:

* Мероприятия аудита на местах производственной деятельности выполняются непосредственно на рабочих местах работников структурного подразделения.

** Мероприятия аудита на расстоянии выполняются в любом месте, кроме мест расположения структурного подразделения, независимо от расстояния.

г) Координация и разработка графика аудитов и другой деятельности, связанной с программой аудита.

д) Обеспечение необходимой компетентности аудиторской группы.

е) Предоставление необходимых индивидуальных и общих ресурсов аудиторской группе.

ж) Обеспечение проведения аудитов в соответствии с программой аудита, управление рисками, возможностями и проблемами (т.е. неожиданными событиями) по мере их возникновения при реализации программы аудита.

з) Обеспечение управления и сохранности соответствующей документированной информации, касающейся аудиторской деятельности, и ее ведения.

и) Определение и проведение операционного контроля, необходимого для мониторинга программы аудита.

к) Анализ программы аудита для того, чтобы, определить возможности для ее улучшения на следующий плановый период.

4.5.2. Для проведения внутреннего аудита назначается группа, включая руководителя и аудиторов из числа работников Университета. Группа по аудиту формируется с учетом компетентности, необходимой для достижения целей конкретного аудита в рамках установленной для этого аудита области применения. При определении численности и состава группы по аудиту необходимо учитывать компетентность группы по аудиту, сложность аудита, независимость аудиторов от проверяемого структурного подразделения, личные качества аудиторов. Если аудит проводит один аудитор, он должен выполнять все обязанности, возлагаемые на руководителя группы по аудиту. Технические эксперты должны работать под руководством аудитора, но не выполнять действия в качестве аудитора. В группу по аудиту можно включать стажеров, участвующих в процессе

аудита под руководством аудитора и получать необходимую методическую помощь. Изменения в состав утвержденной группы по аудиту могут вноситься при согласовании с представителем руководства по качеству Университета.

4.5.3. Руководитель группы аудиторов назначается на стадии утверждения программы внутреннего аудита для каждого конкретного аудита. Для обеспечения результативного проведения внутреннего аудита руководителю группы по аудиту необходимо предоставить не позднее чем за 1 неделю до даты проведения аудита план и критерии внутреннего аудита, а также ссылки на необходимую нормативную регламентирующую документацию и локальные нормативные акты СМК Университета, используемые в ходе аудита.

4.5.4. Управление результатами выполнения программы аудита предусматривает выполнение следующих мероприятий:

- а) оценка достижения целей для каждого отдельного аудита в рамках программы аудита;
- б) анализ и утверждение отчетов по аудиту касательно полноты охвата области и достижения целей аудита;
- в) анализ результативности действий, предпринятых для решения вопросов по обнаружениям аудита;
- г) представление отчетов по аудиту соответствующим заинтересованным сторонам;
- д) определение необходимости проведения дополнительных аудитов.

Руководитель программы аудита рассматривает, при необходимости, возможность доведения результатов аудита и передовой практики до сведения других подразделений организации или руководителей процессов.

4.5.5. Управление записями по программе аудита и их сохранение предусматривает создание записей по аудиту, управление ими и их поддержание для демонстрации выполнения программы аудита. Следует установить процессы по обеспечению требуемой конфиденциальности и защиты информации, связанных с записями по аудиту. Записи могут включать следующее:

- а) записи, касающиеся программы аудита, такие как: график проведения аудитов; цели и объем программы аудита; риски и возможности, связанные с программой аудита, и соответствующие внешние и внутренние факторы; анализ результативности программы аудита;
- б) записи, касающиеся каждого аудита, такие как: планы и отчеты по аудиту; объективные свидетельства и обнаружения аудита; отчеты о несоответствии; отчеты о коррекциях и корректирующих действиях; отчеты о последующих действиях;
- в) записи, касающиеся группы, выполняющей аудит, по таким вопросам, как: результаты оценки компетентности и деятельности членов аудиторской группы; критерии выбора аудиторских групп и членов аудиторской группы и формирование групп; поддержание и повышение уровня компетентности.

Форма и степень подробности записей должны демонстрировать, что цели программы аудита достигнуты.

4.6. Мониторинг программы аудита

4.6.1. Мониторинг программы аудита включает проведение оценки:

- а) выполнения графика и достигнутого уровня цели программы аудита;
- б) деятельности членов аудиторской группы, включая ее руководителя и технических экспертов;
- в) способности аудиторских групп выполнить план аудита;
- г) обратной связи с заказчиками аудита, аудиторами, техническими экспертами и другими причастными сторонами;
- д) достаточности и адекватности документированной информации процесса аудита.

4.6.2. Некоторые факторы, выявленные в ходе проведения аудита, могут определять необходимость изменения программы аудита. В таком случае могут проводиться дополнительные аудиты на основании внесения изменений в ранее утвержденную программу аудита на календарный год.

4.7. Анализ и улучшение программы аудита

4.7.1. Результаты анализа программы аудита являются входными данными для процесса совершенствования программы аудита.

4.7.2. К результатам анализа программы аудита относятся:

- а) результаты общего исполнения программы аудита;
- б) идентификация областей и возможностей для улучшения;
- в) внесение изменений в программу аудита, при необходимости;
- г) анализ непрерывного повышения квалификации аудиторов в соответствии;
- д) отчет о результатах программы аудита.

4.7.3. При проведении анализа программы аудита могут рассматриваться:

- а) результаты и тенденции, определенные в ходе мониторинга программы аудита;
- б) соответствие процессов и документированной информации программе аудита;
- в) меняющиеся потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон;
- г) записи по программе аудита;
- д) альтернативные или новые методы аудита, методы оценки аудиторов;
- е) эффективность мер реагирования на риски, возможности, а также на внутренние и внешние факторы, связанные с программой аудита;
- ж) вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, связанные с программой аудита.

5. ПРОВЕДЕНИЕ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

5.1. Организация проведения внутреннего аудита

5.1.1. Ответственность за проведение внутреннего аудита возлагается на руководителя группы аудита. Он выполняет все основные функции по внутреннему аудиту: планирование, распределение полномочий между членами группы, проведение аудита, составление отчета по аудиту.

5.1.2. Для результативного и эффективного проведения аудита руководитель группы должен знать:

- терминологию по качеству;
- принципы менеджмента качества и их применение;
- методы менеджмента качества;
- процессы и особенности работы в вузе;
- методику проведения внутреннего аудита СМК.

5.1.3. Руководитель группы по аудиту перед началом аудита должен установить контакт с лицом, ответственным за СМК в проверяемом структурном подразделении, руководителем процесса в целях:

- подтверждения полномочий для проведения внутреннего аудита;
- подготовки к предоставлению информации, касающейся области, критериев, методов аудита и состава группы по аудиту, в том числе технических экспертов;
- определения необходимых подготовительных мероприятий по аудиту, включая уточнения даты и времени аудита;
- согласования присутствия руководителя структурного подразделения, других работников по усмотрению руководителя структурного подразделения.

5.2. Подготовка к проведению внутреннего аудита на месте

5.2.1. Подготовка распоряжения о проведении внутреннего аудита и плане аудита.

Представитель руководства по качеству Университета, не позднее чем за 1 неделю до начала внутреннего аудита, издает распоряжение о проведении внутреннего аудита на основании утвержденной программы внутреннего аудита. Распоряжение должно включать в себя срок проведения внутреннего аудита, руководителя и состав группы по аудиту, проверяемые подразделения, назначенные для внутреннего аудита в предстоящем месяце календарного года.

Руководитель группы по аудиту осуществляет подготовку к внутреннему аудиту с формирования плана аудита, основанном на информации, содержащейся в программе

внутреннего аудита и нормативной регламентирующей документации и локальных нормативных актов Университета.

План внутреннего аудита (Приложение № 4) должен включать:

- основные положения;
- цели программы аудита;
- риски и возможности, связанные с программой аудита;
- объем и график проведения внутренних аудитов;
- критерии аудита;
- методы аудита;
- критерии для выбора членов аудиторской группы.

5.2.2. Подбор соответствующих групп по аудиту и распределение работы между членами группы.

В Университете ежегодно издается приказ ректора по утверждению группы по аудиту на календарный год. В состав группы могут входить педагогические работники, руководители и сотрудники структурных подразделений, имеющие высшее образование, опыт работы, определенные знания в области аудита системы менеджмента качества, владеющие качествами, описанными в пункте 7.2.2 ГОСТ Р ИСО 19011-2021.

Численность группы по аудиту формируется с учетом объема и сложности аудита и может состоять от одного до трех человек, по необходимости может дополняться стажерами и техническими экспертами. Аудитор не может проверять структурное подразделение, в котором работает непосредственно, и несет ответственность в рамках выполняемой деятельности аудитора за достоверность и объективность информации по внутреннему аудиту.

Проверяемое подразделение имеет право требовать замены членов группы по аудиту по следующим причинам:

- член группы по аудиту работал ранее в проверяемом подразделении;
- неэтичное поведение аудитора.

Причины доводят до сведения соответствующего проректора, управляющего программой по аудиту.

Руководитель группы по аудиту должен провести совещание с членами группы, с целью распределения ответственности и функциональных обязанностей между аудиторами (ведение протокола, описание несоответствий и уведомлений, объемы проверки). При таком распределении следует учитывать независимость и компетентность аудиторов, а также отвести роль стажерам и техническим экспертам. По ходу аудита могут быть сделаны изменения в обязанностях аудиторов (при необходимости).

5.2.3. Подготовка рабочих документов

Члены группы по аудиту должны собирать и анализировать информацию, относящуюся к зоне их ответственности, и осуществлять подготовку рабочих документов надлежащим образом для фиксации и протоколирования свидетельств аудита. Для регистрации результатов аудита используется протокол (Приложение № 5), лист регистрации несоответствий (Приложение № 6), лист регистрации уведомлений (Приложение № 7).

Рабочие документы, включая записи, сделанные в ходе аудита, следует хранить до завершения аудита.

5.2.4. Проведение внутреннего аудита на месте включает следующие виды работы:

а) Проведение предварительного совещания с руководителем проверяемого структурного подразделения с целью:

- подтверждения плана аудита;
- представления участников аудита, включая стажеров и технических экспертов, объяснив их роль в аудите;
- ознакомления с методами проведения аудита;
- определения каналов обмена информацией;
- ознакомления с методами регистрации несоответствия и уведомлений, выявленных в ходе аудита;

– подтверждения, что необходимые группе по аудиту ресурсы и средства будут доступны;

– информирования о системе рассмотрения апелляций по проведению или заключениям по результатам аудита.

б) Выполнение анализа документов во время проведения аудита с целью:

– определения соответствия предоставляемой документированной информации критериям аудита;

– сбора информации для содействия реализации намеченных мероприятий в рамках проводимого аудита.

Аудиторы должны рассмотреть, является ли информация, представленная в документах, полной, правильной, актуальной, охватывает ли документированная информация область применения аудита и предоставляет ли она достаточные свидетельства для достижения целей аудита.

в) Обмен информацией во время аудита.

В группе по аудиту периодически должен проводиться обмен информацией о ходе аудита и, при необходимости, перераспределяться обязанности между членами группы по аудиту.

Если имеющиеся свидетельства аудита указывают на невыполнение целей по критериям аудита, руководитель группы по аудиту должен информировать руководителя проверяемого подразделения о причинах и принятии соответствующих мер. Такие меры могут включать в себя внесение изменений в критерии аудита, либо прекращение аудита.

Внесение изменений в цели и критерии аудита необходимо согласовывать с представителем руководства по качеству Университета.

г) Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей (например, регулирующих органов или других заинтересованных сторон), которые могут присутствовать при работе группы по аудиту, не должны оказывать влияние или вмешиваться в проведение аудита. В случае, если это не может быть гарантировано, руководитель группы по аудиту имеет право отказать наблюдателям в участии в некоторых мероприятиях аудита.

Сопровождающие лица, определенные руководителем проверяемого подразделения, должны оказывать помощь в предоставлении необходимой информации, либо доступа к ней, предоставлять разъяснения или оказывать помощь при сборе информации.

д) Сбор информации во время проведения аудита, относящейся к целям, области и критериям аудита, обеспечивается путем необходимых выборок и верификации. В качестве свидетельств аудита следует принимать только ту информацию, которая может быть верифицирована. Свидетельства аудита должны быть зарегистрированы. Методы сбора информации включают в себя следующее:

- опросы;
- наблюдения за деятельностью;
- анализ документов и записей.

е) Формирование выводов по результатам аудита. Для получения выводов аудита свидетельства аудита должны быть сопоставлены и оценены относительно установленных критериев аудита. Несоответствия, либо уведомления и подтверждающие их свидетельства аудита, должны быть записаны и проанализированы руководителем проверяемого подразделения для подтверждения их объективности. Группе по аудиту (при необходимости) следует собираться для обсуждения и анализа выводов аудита.

ж) Подготовка заключений по результатам аудита и проведение заключительного совещания. Группе по аудиту до заключительного совещания следует проанализировать выводы аудита и другую информацию, собранную во время аудита, подготовить рекомендации, если это требуется.

Заключения аудита могут содержать следующую информацию:

- о степени соответствия критериям аудита, включая эффективность системы менеджмента в достижении заявленных целей;
- об эффективности внедрения, поддержания и улучшения системы менеджмента;

– о достижении целей аудита, степени охвата области аудита и выполнения критериев.

Проведение заключительного совещания организует руководитель группы по аудиту. К участию в заключительном совещании привлекаются руководитель проверяемого структурного подразделения (руководитель процесса), лица, ответственные за SMK в структурном подразделении и работники, отвечающие за определенные функции или процессы, проверенные в ходе аудита. Руководитель группы аудита представляет протокол и свидетельства аудита. По результатам аудита руководитель проверяемого подразделения формирует корректирующие и предупреждающие действия (при необходимости), о чем делается запись в лист регистрации несоответствий. Для корректирующих и предупреждающих действий, как правило, предусмотрен двухнедельных срок. При необходимости срок может быть продлен до четырех недель.

5.3. Подготовка и рассылка отчета по внутреннему аудиту

5.3.1. Руководитель группы по аудиту несет ответственность за подготовку и содержание отчета по внутреннему аудиту. Отчет по внутреннему аудиту (Приложение № 8) должен содержать полные, точные, четко сформированные и понятные записи по аудиту и должен включать в себя:

- цели аудита;
- области аудита, идентификацию проверенных подразделений, членов группы по аудиту;
- дату и место проведения аудита;
- критерии аудита;
- выводы аудита;
- заключение по результатам аудита.

5.3.2. Отчет по внутреннему аудиту формируется и подписывается руководителем группы аудита в течение двух недель после проведения аудита, и утверждается представителем руководства по качеству, после чего руководитель группы аудита должен письменно ознакомить руководителя проверяемого структурного подразделения (руководителя процесса) с утвержденным отчетом.

5.3.3. Ответственность за выполнение корректирующих и предупреждающих действий, разработанных по результатам аудита, несет руководитель проверяемого подразделения (руководитель процесса).

5.3.4. Следующий аудит начинается с проверки реализации корректирующих и предупреждающих действий.

5.4. Поддержание записей по результатам аудита

5.4.1. Записи по программе аудита включают в себя:

- записи, связанные с отдельными аудитами (планы аудита, отчеты по аудиту, регистрация несоответствия, регистрация уведомления);
- записи о работниках, привлекаемом к аудиту (оценка компетентности аудитора и его деятельности, выбор аудиторской группы, поддержание и повышение компетентности внутренних аудиторов).

5.4.2. Записи хранятся в течение срока, установленного утвержденной номенклатурой дел Университета.

5.4.3. Ответственность за подготовку к утверждению, рассылку и хранение планов и отчетов по внутреннему аудиту возложена на должностное лицо, отвечающее за документационное сопровождение внутренних аудитов.

5.5. Проведение внеплановых внутренних аудитов

5.5.1. Внеплановые внутренние аудиты могут проводиться в случаях:

- увольнения лица, ответственного за SMK в структурном подразделении;
- увольнения руководителя процесса;
- смены руководителя структурного подразделения, в том числе в связи с реорганизацией структурного подразделения;
- по инициативе ректора, проректоров.

5.5.2. Внеплановый внутренний аудит проводится на основании служебной записки заказчика и дополнения к приказу, утверждающему программу внутреннего аудита на

календарный год, План аудита и критерии аудита доводятся по руководителю объекта аудита распоряжением представителя руководства по качеству, в течение трех дней.

6. КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ОЦЕНКА АУДИТОРОВ

6.1. Общие положения

6.1.1. Доверие к процессу аудита и его способность достигать поставленные цели зависит от компетентности лиц, участвующих в планировании и проведении аудиторов, включая аудиторов и руководителей групп по аудиту.

При оценке компетентности аудитора учитываются личные качества и способность применять знания и навыки, приобретенные посредством обучения, в процессе приобретения опыта работы, в том числе в качестве аудиторов. Компетентность аудитора должна соответствовать требованиям программы аудита и ее цели. Общая компетентность группы аудиторов должна быть достаточной для достижения целей аудита.

6.1.2. Оценка компетентности аудитора следует планировать, выполнять и документировать, чтобы обеспечить результат, являющийся объективным, последовательным, честным и надежным.

6.1.3. Процесс оценки включает в себя четыре этапа:

- определение компетентности персонала для проведения аудита, требуемой для выполнения программы аудита;
- определение критериев оценки;
- выбор соответствующего метода оценки;
- проведение оценки.

6.1.4. Результат процесса оценивания следует использовать как основу:

- для отбора членов аудиторской группы;
- определения потребности в повышении компетентности (например, дополнительное обучение);
- постоянной оценки деятельности аудиторов.

Аудиторам следует развивать, поддерживать и повышать свою компетентность путем постоянного профессионального развития и участия в аудитах.

6.2. При принятии решения о необходимой компетентности для выполнения аудита, знаниях и навыках аудитора следует учитывать:

- а) размер, характер и сложность, продукцию, услуги и процессы, подлежащие аудиту;
- б) методы аудита;
- в) аспекты системы менеджмента, подлежащей аудиту;
- г) сложность и процессы системы менеджмента, подлежащей аудиту;
- д) типы и уровни рисков и возможностей, связанных с системой менеджмента;
- е) цели и объем программы аудита;
- ж) неопределенность в достижении целей аудита;
- з) другие требования, такие как предъявляемые заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами, где это уместно.

6.3. Аудиторам следует обладать и демонстрировать профессиональные качества в процессе аудита. Желаемые профессиональные качества включают:

- а) этичность, т.е. порядочность, правдивость, искренность, честность и рассудительность;
- б) открытость ума, т.е. желание прислушиваться к альтернативным идеям или точкам зрения;
- в) дипломатичность, т.е. тактичность при работе с людьми;
- г) наблюдательность, т.е. активное наблюдение физического окружения и деятельности;
- д) проницательность, т.е. знание и способность понимания ситуаций;
- е) гибкость, т.е. способность быстро адаптироваться к различным ситуациям;
- ж) упорство, т.е. настойчивость и стремление к достижению целей;
- з) решительность, т.е. способность принимать своевременные решения на основе логических умозаключений и анализа;

и) уверенность в себе, т.е. способность действовать и функционировать независимо, в то же время эффективно взаимодействовать с другими;

к) настойчивость, т.е. способность действовать ответственно и не нарушать этики, даже если такое поведение не всегда будет популярным и иногда может привести к разногласиям и конфронтации;

л) готовность к совершенствованию, т.е. желание учиться в разных ситуациях;

м) восприимчивость к культуре, т.е. внимание и уважение культуре проверяемого объекта;

н) контактность, т.е. умение эффективно взаимодействовать с другими, включая членов аудиторской группы и персонал проверяемого объекта.

6.4. Аудиторы должны обладать:

а) знаниями и навыками, необходимыми для достижения намеченных результатов аудитов, в которых им придется участвовать;

б) общей компетентностью, а также определенным уровнем знаний и навыков, в конкретных отраслях экономической деятельности и дисциплинах систем менеджмента.

Руководителям аудиторских групп следует иметь дополнительные знания, необходимые для обеспечения руководства группой.

6.5. Аудиторам следует обладать знаниями и навыками, затрагивающими:

а) принципы проведения аудита, процедуры и методы, в том числе в области менеджмента рисков;

б) стандарты на системы менеджмента и другие документы;

в) вопросы формирования среды организации;

г) применение законодательных, нормативно-правовых и локально-нормативных требований;

д) применение методов, техники, процессов и практики оценки соответствия требованиям.

6.6. Руководитель аудиторской группы и аудитор могут осваивать компетентность аудитора одним из следующих способов:

а) освоение обучающих программ, которые охватывают общие знания и навыки аудитора (участие и прохождение программы курса);

б) приобретение опыта на соответствующей технической, управленческой или профессиональной должности, включая опыт суждения, принятия решений, решения проблем и обмена информацией с руководителями, специалистами, коллегами, заказчиками и другими заинтересованными сторонами;

в) образование/подготовка и опыт в конкретной дисциплине и секторе системы менеджмента, которые вносят вклад в развитие общей компетентности;

г) приобретение опыта аудитора под наблюдением более опытного аудитора;

д) самообразование, посещение совещаний, участие в семинарах и конференциях и другое.

6.7. Критерии оценки аудиторов могут быть качественными (например, такими, которые демонстрируют личные качества, знания или эффективность навыков при обучении или на рабочем месте) и количественными (такими, например, как стаж работы, образование, количество проведенных аудитов).

6.8. Оценку стоит проводить, используя два или более методов (Приложение № 9). Если работник, участие которого предполагается в программе по аудиту, не соответствует критериям, то есть его средняя оценка по используемым методам составляет 3 и менее баллов по 7-балльной шкале, то необходимо провести его дополнительное обучение либо вывести из аудиторской группы Университета.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Документированной процедуре «Внутренний аудит» СМК-ДП-1.2-2022

от 30.11.2022 № 25/07

Начальник управления
правового обеспечения



М.Н. Билякаева

И.о. начальника отдела
информационного обеспечения



Е.М. Грузина

Помощник проректора



А.Ю. Долгополова

Разработали:

Проректор



О.Н. Наумова

ОБОЗНАЧЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Обозначения:

СМК – система менеджмента качества;

ДП – документированная процедура;

1.2. – код перечня документированной процедуры согласно Руководству по качеству;

ФГОС – федеральные государственные образовательные стандарты;

ФГТ – федеральные государственные требования.

Термины и определения:

Аудитор - лицо, которое проводит аудит.

Аудиторская группа - один или несколько лиц, проводящих аудит, при необходимости, поддерживаемые техническими экспертами.

Внутренние аудиты, иногда называемые «аудитами первой стороны» - аудиты, проводимые обычно самой организацией или от ее имени.

Внешние аудиты:

– «аудиты второй стороны» - аудиты, проводимые сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами от их имени;

– «аудиты третьей стороны» - аудиты, проводимые внешними независимыми аудиторскими организациями, такими, как организации, осуществляющие сертификацию/регистрацию соответствия или государственные органы.

Заказчик аудита - организация или лицо, заказавшее аудит.

Заключение по результатам аудита - выход аудита после рассмотрения целей аудита и всех обнаружений аудита.

Комплексный аудит - аудит, проводимый в одной проверяемой организации для двух и более систем менеджмента (интегрированной системы менеджмента) одновременно.

Критерии аудита - совокупность требований, используемых как основа для сравнения с ними объективного свидетельства. Требования могут включать политики, процедуры, рабочие инструкции, правовые требования, обязательства по контрактам и т.д.

Область аудита - объем и границы аудита. Область аудита обычно включает в себя описание физических и виртуальных мест проведения аудита, функций, структурных единиц, видов деятельности и процессов, а также охваченный период времени. Виртуальное место проведения аудита - это место, где организация выполняет услуги, используя он-лайн среду, разрешая физическим лицам, независимо от физического местоположения, исполнять процессы.

Объективное свидетельство - данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо. Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другим способом. Объективное свидетельство для цели аудита обычно включает записи, изложение фактов или другую информацию, которые имеют отношение к критериям аудита и могут быть проверены.

План аудита - описание действий и мероприятий по проведению аудита.

Программа аудита - мероприятия по проведению одного или нескольких аудитов, запланированные на конкретный период времени и направленные на достижение конкретной цели.

Компетентность - способность применять знания и умения для достижения намеченных результатов.

Наблюдатель - лицо, сопровождающее аудиторскую группу, но не участвующее в аудите.

Несоответствие - невыполнение требования.

Область применения системы менеджмента - может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

Обнаружения аудита - результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита на соответствие или несоответствие.

Проверяемая организация - организация, в целом или частями подвергающаяся аудиту.

Процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующая входы для получения намеченного результата.

Результаты деятельности - измеримый итог, количественные и качественные данные, относящиеся к менеджменту действий, процессам, продукции, услугам, системам или организациям.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Риск - влияние неопределенности.

Свидетельство аудита - записи, изложение фактов или другая информация, связанные с критериями аудита и перепроверены.

Система менеджмента - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей, и процессов для достижения этих целей. Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и ответственность, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

Совместный аудит - аудит, проводимый в одной проверяемой организации двумя и более проверяющими организациями.

Соответствие - выполнение требования.

Технический эксперт - лицо, которое предоставляет специальные знания или опыт аудиторской группе и не является аудитором в аудиторской группе.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Графическое описание документированной процедуры «Внутренний аудит»



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДАЮ
Представитель руководства по качеству

_____ (Ф.И.О.)
«_____» _____ 20__ г.

ПРОГРАММА ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

на 20_____ год

Тольятти 20_____

1. Основные положения

1.1. Программа внутреннего аудита составлена в соответствии с требованиями стандарта ИСО 19011-2021 «Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента» и документированной процедурой системы менеджмента качества федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (далее - Университет сервиса, Университет) СМК-ДП-1.2.-2022 «Внутренний аудит».

1.2. Управление программой внутреннего аудита возложено на представителя руководства по качеству.

2. Цели программы аудита

- 1.
- 2.
- 3.

3. Риски и возможности, связанные с программой аудита

Примечание: п.5.3 ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»

Существуют риски и возможности, связанные со средой проверяемой организации, которые могут быть связаны с программой аудита и влиять на достижение ее целей. Руководителю программы аудита следует определить и представить заказчику аудита риски и возможности, учитываемые при разработке программы аудита и требований к ресурсам, так чтобы на них можно было соответствующим образом отреагировать. Могут существовать риски, связанные:

а) с планированием, например неудачной постановкой соответствующих целей аудита и определением объема, числа, продолжительности, места проведения и графика аудитов;

б) ресурсами, например отведением недостаточного периода времени, нехваткой оборудования и/или недостаточной подготовкой к разработке программы аудита или проведению аудита;

в) выбором аудиторской группы, например недостаточной общей компетентностью для эффективного проведения аудитов;

г) объемом информации, например неэффективными процессами/каналами внешней/внутренней связи;

д) исполнением программы, например неэффективной координацией аудитов в рамках программы аудита, или недоучетом защиты и конфиденциальности информации;

е) контроль документированной информации, например неэффективное определение необходимой документированной информации, требующейся аудиторам и соответствующим заинтересованным сторонам, ненадежная защита записей аудита для демонстрации результативности программы;

ж) мониторингом, анализом и улучшением программы аудита, например неэффективным мониторингом выходов (результатов) программы аудита;

з) доступностью и сотрудничеством с проверяемой организацией и доступностью свидетельств, которые должны быть отобраны.

4. Объем и график проведения внутренних аудитов

№ п/п	Проверяемое структурное подразделение	Проверяемые элементы СМК (пункты ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	Объем аудита	Сроки проведения	Руководитель группы по аудиту
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

5. Критерии аудита

Критерии для каждого аудита структурного подразделения (процесса) Университета определяются планом внутреннего аудита.

6. Методы аудита

Методы, выбранные для аудита, зависят от определенных целей, области и критериев аудита, а также его продолжительности и места проведения. Также следует учитывать компетентность аудитора и неопределенность, возникающую в результате применения методов аудита. Применение различных методов аудита и их комбинаций могут оптимизировать эффективность и результативность процесса аудита и его результатов.

Степень участия аудитора и проверяемой организации	Местонахождение аудитора	
	На месте	На расстоянии
Взаимодействие с людьми	Проведение опросов. Заполнение анкет и вопросников с участием проверяемой организации. Проведение анализа документов с участием проверяемой организации. Выборка	Через интерактивные средства связи: – проведение опросов; – дистанционное наблюдение за выполняемой работой; – заполнение анкет и вопросников; – проведение анализа документов с участием проверяемой организации
Без взаимодействия с людьми	Проведение анализа документов (например, анализ записей данных). Наблюдение за выполнением работы. Выезд на место. Заполнение анкет. Выборка (например, продукции)	Проведение анализа документов (например, анализ записей, данных). Наблюдение за выполняемой работой с помощью средств наблюдения, с учетом социальных, законодательных и нормативных правовых требований. Анализ данных
Аудиторская деятельность на месте выполняется на территории проверяемой организации. Дистанционный аудит осуществляется из любого другого места, кроме местоположения проверяемой организации, независимо от расстояния.		
Интерактивная деятельность по аудиту включает взаимодействие между персоналом проверяемой организации и аудиторской группой. Не интерактивный аудит не включает взаимодействия аудиторов с представителями проверяемой организации, но включает взаимодействие с оборудованием, производственными средствами и документацией.		

Методы аудита используются, по отдельности или в сочетании, чтобы достичь целей аудита. Если аудит включает использование аудиторской группы, состоящей из нескольких человек, то можно одновременно использовать дистанционные методы и методы, применяемые на месте.

7. Критерии для выбора членов аудиторской группы

Критерии для выбора членов аудиторской группы определены в разделе 5 «Документированной процедуры «Внутренний аудит» СМК-ДП-1.2-2022».

Приложение № 4

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДАЮ
Представитель руководства по качеству

_____ (Ф.И.О.)
«_____» _____ 20__ г.

ПЛАН ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

Шифр проверки:

1. Общие данные проверки

Область аудита (наименование процессов (процедур)):

№ п/п	Объекты аудита	Руководитель объекта аудита	Место проведения аудита	Дата (сроки) проведения аудита
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Цель аудита:

Методы аудита:

2. Состав группы по аудиту

Состав группы по аудиту	Ф.И.О.	Должность, наименование подразделения
Руководитель группы по аудиту		
Аудиторы		
Стажеры*		
Технические эксперты*		

* информация вносится при наличии стажеров и технических экспертов, участвующих в аудите

3. Объем проверки (ресурсы, необходимые для аудита):

(указать пункты в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:-2015)

4. Критерии аудита:

Срок сдачи отчета о проверке: _____

Руководитель группы аудита _____ /ФИО
(подпись)

_____ (дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Протокол проведения внутреннего аудита

Дата _____

Наименование объекта аудита _____

№ п/п	Критерий	Выполнение критерия (+ / -)	Комментарии
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Руководитель группы по аудиту

(подпись)

(дата)

Руководитель объекта аудита

(подпись)

(дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ			
Наименование проверяемого объекта аудита:		Шифр проверки:	
		Дата	
Номер несоответствия	Номер пункта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Пункт документа СМК университета (в соответствии с планом аудита)	
Описание несоответствия:			
Руководитель группы по аудиту ----- подпись ----- инициалы, фамилия Аудиторы ----- подпись ----- инициалы, фамилия ----- подпись ----- инициалы, фамилия			
Планируемые корректирующие действия:			
Разработать план корректирующих и предупреждающих действий по выявленному несоответствию.			
Срок предоставления плана:		Руководитель объекта аудита:	
-----		----- подпись ----- инициалы, фамилия	
Оценка результативности корректирующих действий по устранению несоответствия			
Дата: ----- Руководитель объекта аудита: ----- подпись ----- инициалы, фамилия			

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДАЮ
 Представитель руководства по качеству
 _____ (Ф.И.О.)
 «_____» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ О ВНУТРЕННЕМ АУДИТЕ

Шифр проверки:

1. Цель аудита:
2. Дата проведения аудита:
3. Объекты аудита:
4. Критерии аудита:
5. В ходе аудита обнаружены несоответствия/уведомления, представленные в таблице 1.

Таблица 1

Несоответствия/уведомления											
№ п/п	Объекты аудита	Критерии аудита									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.											
2.											
3.											
	Итого по критериям										

Примечание: при заполнении результатов аудита по установленным критериям указывается количество выписанных несоответствий/уведомлений. Например: 2н, 3 у, где- н-несоответствие, у-уведомление

Вывод: .

Руководитель
 группы аудита _____ / _____
 (подпись) (И.О. Фамилия) (дата)

Ознакомлен:

Руководитель
 объекта аудита _____ / _____
 (подпись) (И.О. Фамилия) (дата)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ЛИСТ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНТНОСТИ АУДИТОРА

-----/ФИО

Метод оценки	Цель	Результат	Оценка* (от 1 до 7 баллов, где 1-минимальная оценка, 7-максимальная оценка)
Анализ записей	Верифицировать личные данные аудитора	Анализ записей об образовании, повышении квалификации, опыте работы	
Обратная связь	Информация о том, как воспринимается деятельность аудитора	Инспектирование деятельности, опросы, рекомендации, жалобы, отзывы коллег	
Собеседование	Оценить личные качества и навыки общения, проверка знаний и навыков	Личные собеседования	
Наблюдение	Оценить требуемые личные качества и способность к применению знаний и навыков	Наблюдение в ходе аудита	
Анализ после аудита	Обеспечить информацию о характеристиках аудитора во время аудита	Оценка руководителя группы	

*Оценка проводится по семибалльной шкале от 1 до 7 баллов. Если средний балл оценки составляет 3 и менее баллов, то с аудитором необходимо провести обучающие мероприятия