

Принципы проведения внутреннего аудита

С.А. Афанасьева

В современных условиях перед российскими библиотеками стоят задачи повышения качества создаваемых и предлагаемых информационных продуктов и услуг; высококачественного профильного обслуживания пользователей. В связи с этим политика РМБИЦ в области качества направлена на обеспечение гарантированного высокого качества информационно-библиотечных, библиографических продуктов и услуг, способствующих повышению профессионализма специалистов системы здравоохранения Республики Татарстан.

Работу по повышению уровня продукции и услуг нужно вести на базе основных положений концепции Всеобщего менеджмента качества. Содержание данной концепции заключается в создании модели совершенствования библиотеки на основе стандартов серии ИСО 9000. В РМБИЦ внедрена система менеджмента качества, соответствующая стандарту ИСО 9001-2008.

Внутренний аудит системы менеджмента качества — один из ключевых процессов. Он поддерживает систему качества в режиме постоянного улучшения и носит регулярный характер. Система менеджмента качества РМБИЦ должна периодически подвергаться внутренним аудитам.

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

Аудит процесса предназначен для оценки соответствия процесса установленным требованиям.

Задачи внутреннего аудита

Внутренний аудит системы менеджмента позволяет решать следующие задачи:

подтверждение соответствия деятельности и ее результатов в системе менеджмента установленным требованиям;

анализ и устранение причин выявленных несоответствий;

подтверждение выполнения корректирующих действий;

оценка эффективности функционирующей системы менеджмента;

установление степени понимания персоналом целей, задач и требований, установленных документами системы менеджмента;

определение путей дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества в целом и ее отдельных процессов.

Регулярное проведение внутренних аудитов предоставляет руководству уверенность в результативности системы менеджмента; внутренний аудит обеспечивает обратную связь, представляя руководству объективную информацию о том, как функционирует система.

Организационные принципы внутреннего аудита

В основу организации внутреннего аудита системы менеджмента положены следующие принципы:

принцип единообразия;

принцип системности;

принцип документированности;

принцип регулярности;

принцип открытости;

принцип независимости.

Рассмотрим некоторые принципы аудита.

Принцип единообразия означает, что аудит осуществляется в соответствии с процедурой, установленной руководством организации с тем, чтобы обеспечить его объективность и прослеживаемость. В РМБИЦ разработаны следующие новые формы:

план проведения внутреннего аудита (прил. 1);

акт о несоответствиях/наблюдении (прил. 2);

отчет о внутреннем аудите (прил. 3).

Использование в РМБИЦ единых форм представления результатов аудита облегчает анализ данных, полученных в ходе аудита.

Принцип документированности означает, что проведение каждого аудита строго документируется с тем, чтобы обеспечить возможность дальнейшего анализа результатов, сохранность информации о фактическом состоянии объекта аудита.

В РМБИЦ руководитель аудиторской группы с помощью остальных членов группы составляет отчет о внутреннем аудите.

Информация, содержащаяся в отчете, основана на полученных фактах, доступно изложена и понятна тому, кому она адресована. В отчете представлены:

- цель и объем аудита;
- перечень проверяемых документов;
- дата и место, где проводился аудит;
- выявленные несоответствия и корректирующие действия;
- выводы аудита и рекомендации по улучшению системы менеджмента качества.

Примерный перечень документов, записей и данных по качеству, проверяемых в структурных подразделениях РМБИЦ:

- номенклатура дел;
- политика и цели подразделения;
- положение об отделе;
- планы всех видов;
- перечень нормативных документов;
- перечень видов записей по качеству подразделения и собственно сами записи.

Принцип системности означает, что планирование и проведение аудитов по процессам системы менеджмента должны осуществляться с учетом их взаимосвязи.

В РМБИЦ внутренний аудит проводился согласно план-графику, утвержденному директором. Проверке подверглись сертифицируемые процессы. Первыми проверялись процессы «Комплектование фонда», «Научная обработка литературы, организация и ведение каталогов», «Организация фонда», затем — «Предоставление информационно-библиотечных, библиографических услуг». Все сертифицируемые процессы взаимосвязаны.

Принцип регулярности означает, что аудиты проводятся с установленной периодичностью. В РМБИЦ планируются проверки на календарной основе, когда сертифицируемые процессы проверяются через регулярные промежутки времени.

Принцип открытости означает, что каждый конкретный аудит планируется, должностное лицо заранее уведомляется о времени проведения аудита. В разработанной форме «План проведения внутреннего аудита» отражаются сроки конкретных аудитов, объекты, цели и критерии аудитов и т.д. Руководитель аудита заранее уведомляет проверяемое подразделение (руководителя данного подразделения) с целью исключить возможность уклонения персонала от предоставления требуемых данных.

Принцип независимости означает беспристрастность аудитора и объективность заключений по результатам аудита.

Наряду с обеспечением функционирования системы менеджмента качества внутренний аудит должен способствовать, исходя из принципа непрерывных улучшений, постоянному совершенствованию деятельности.

Основные критерии результативности внутреннего аудита:

1. Систематическое уменьшение несоответствий, которые выявляются при внутреннем и внешнем аудитах.

В результате проведения внутренних аудитов в РМБИЦ выявлены следующие, часто встречающиеся несоответствия:

- отсутствует четкое взаимодействие структурных подразделений;
- на рабочих местах отсутствует необходимая документация;

фактические процессы не соответствуют тому, что написано в документах СМК;

не актуализированы документы и т.д.

На основе анализа наблюдений аудита составляется заключение по результатам аудита, которое может указывать на необходимость корректирующих и предупреждающих действий.

2. Количество рекомендаций по улучшению деятельности.

В РМБИЦ предусмотрено, что аудитор имеет право при проведении аудита давать рекомендации по улучшению деятельности подразделения.

Для достижения результативности процесса необходимо постоянно совершенствовать организацию внутреннего аудита.

Принципы аудиторов

К принципам, которыми должны руководствоваться аудиторы, относятся:

этичное поведение — основа профессионализма;

должное профессиональное внимание — приложение усердия и рассудительности при проведении аудита;

добросовестное изложение — обязательство правдиво и точно представлять отчет;

позитивный подход.

Аудитор должен:

уметь результативно планировать и организовывать работу. В РМБИЦ разработаны опросные листы. Опросные листы составлены с целью — определить выполняются ли должным образом те виды деятельности, которые проверяет аудитор. Аудитор делает пометки в опросном листе, что в дальнейшем облегчает работу по составлению отчета аудита.

проводить аудит в согласованные сроки;

собирать информацию путем результативных опросов, наблюдений и анализа документов, включая записи и данные;

проверять точность собранной информации;

подтверждать достаточность и соответствие свидетельств аудита для обоснования заключений по результатам аудита;

обеспечивать конфиденциальность и безопасность информации.

Аудитор должен знать и уметь применять принципы аудита.

Критерии оценки для внутренних аудиторов:

образование;

общий опыт работы;

опыт работы в области системы менеджмента;

обучение в качестве аудитора;

опыт в проведении аудита.

Все внутренние аудиторы в РМБИЦ имеют высшее специальное образование, достаточно большой опыт работы. Поддерживают уровень компетентности путем повышения квалификации, обучения, самообразования. В 2009 г. внутренние аудиторы прошли семинарское обучение в Казанском филиале ГОУ ДПО «Академия стандартизации, метрологии и сертификации» по программе «Внутренний аудит системы менеджмента качества», по итогам обучения получили удостоверение.

Изложенные принципы реализованы в деятельности РМБИЦ, с 2008 г. здесь функционирует и постоянно совершенствуется система менеджмента качества, соответствующая требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Благодаря работе службы внутреннего аудита, РМБИЦ успешно прошел сертификацию системы менеджмента качества.

В ноябре 2009 г. система качества была сертифицирована на соответствие требованиям ИСО 9001-2008. В декабре 2009 г. ГУ «РМБИЦ» был выдан сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ИСО 9001-2008 в отношении предоставления информационно-библиотечных, библиографических услуг; производства информационно-библиотечных, библиографических продуктов.

Литература

1. *Ахмадова, Ю.А.* Менеджмент качества и библиотека: учеб.-практ. пособие / Ю.А. Ахмадова, Е.Я. Галимова. — М.: Либерея-Бибинформ, 2007. — 88 с.

2. Внутренний аудит системы менеджмента: учеб. пособие / АСМА; ООО «РР-Поволжье». — СПб. — Казань, 2008. — 40 с.

3. *Никитин, В.А.* Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000-2000 / В.А. Никитин. — СПб.: Питер, 2002. — 272 с. илл.