

УДК 658.562

І.А. Шаповал, К.Ю. Холод, Б.М. Ілющенко

ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

У статті досліджуються фактори, що впливають на дієвість і результативність внутрішнього аудиту системи управління якістю, досліджується процес здійснення аудиту, запропоновано форми документів та методи аналізування невідповідностей, виявлених під час перевірки.

Постановка проблеми.

Більшість підприємств України на сьогоднішній день мають систему управління якістю, що відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001:2009 [1]. Для підприємств, що впровадили систему управління якістю, процес проведення внутрішнього аудиту є основною ланкою системи менеджменту.

Значимість внутрішнього аудиту обумовлена низкою факторів.

По-перше, власники бізнесу отримують можливість впорядкувати процеси в компанії. Це в багатьох випадках приводить до значної економії коштів. За рахунок цього підприємства отримують можливість опинитися в більш вигідних конкурентних умовах на ринку товарів і послуг.

По-друге, що особливо важливо, внутрішній аудит забезпечує можливість керівництву підприємства отримати інформацію про дійсне положення справ в системі менеджменту і тим самим «тримати руку на пульсі» та отримати можливості поліпшити систему менеджменту на основі отриманої інформації.

По-третє, результати проведення внутрішнього аудиту дають можливість визначитися з відповідністю/невідповідністю системи менеджменту встановленим вимогам як ДСТУ ISO 9001:2009, так і документам системи менеджменту.

Безперечно значимість внутрішніх аудитів в переліку процесів підтримки в робочому стані і вдосконаленні всіх елементів системи управління якістю. Тому, досить важливо уникнути формальних перевірок і зробити внутрішній аудит ефективним інструментом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Висвітленню основних підходів проведення внутрішнього аудиту присвячено досить багато праць Ю. Адлера [2] та В.А. Лapidуса, а також публікацій А.Л. Новицького, Т.Е. Болотіна [3], М.Н. Артемьевой, К.Х. Рахліна [4], В.А. Кутиріна, М.В. Тучіна [5], О.А. Дмітрієва [6], В.В. Немченко [7], М.З Святкіна [8] та інших. В процесі реального проведення внутрішнього аудиту виникають питання, відповіді на які не вдається знайти в методичних посібниках.

Цілі статті. Дослідити особливості проведення внутрішнього аудиту системи управління якістю, що забезпечать дієвість і результативність внутрішнього аудиту та визначити методи аналізу невідповідностей, виявлених у ході проведення внутрішнього аудиту, що надасть можливість сприяти поліпшенню системи управління якістю, попереджуючи виникнення проблем у подальшому.

© *І.А. Шаповал, К.Ю. Холод, Б.М. Ілющенко, 2012*

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

Викладення основного дослідження.

Проведення аудитів систем якості регламентуються ДСТУ ISO 19011:2003 [9]. Але цей стандарт містить лише настанови з менеджменту програм аудитів, з проведення аудитів систем менеджменту, з оцінки компетентності аудиторів.

На дієвість процесу внутрішнього аудиту ДП «УкрНДІВ» і будь якого іншого підприємства впливає багато факторів, а саме, рівень підготовки аудиторів, їх мотивація, ступінь розуміння важливості процесу на всіх рівнях в організації, доступність викладення процедури внутрішнього аудиту, вибір підходів щодо аналізування причин виникнення невідповідностей і розробки коригувальних дій та інші фактори. Усі наведені вище позиції умовно будемо називати - «організація процесу проведення внутрішнього аудиту», тому зупинимося на них більш детально.

Що стосується кваліфікації аудиторів то крім загальновідомих істин із стандартів аудитор повинен досконало володіти правилами системи менеджменту підприємства, повинен розуміти, чому система організації така, яка вона є на сьогоднішній день. Тому забезпечення процесу кваліфікованими кадрами доцільно здійснювати не тільки шляхом періодичного навчання на спеціальних курсах в сторонніх організаціях за програмою «Внутрішній аудит», а й шляхом проведення в межах організації спеціальних навчальних курсів з обміну досвідом між аудиторами підприємства або отримання необхідних знань шляхом самостійної підготовки (індивідуального навчання). В останньому випадку необхідно провести атестацію внутрішніх аудиторів та документально підтвердити відповідність внутрішніх аудиторів власним вимогам підприємства.

Вагомою є позиція керівництва до проведення внутрішніх аудитів. Втрата підтримки вищого керівництва негативно позначається на дієвості процесу, чого намагаємося уникнути. Інтелект аудитора не повинен обмежуватися перевіркою виконання правил та вимог, а повинен працювати у напрямку здійснення діяльності по вдосконаленню організації.

Аудитор повинен мати високий статус, а його діяльність заохочуватися і стимулюватися. Вибір методів і форм стимулювання залишається, звичайно ж, за керівництвом організації. Проаналізувавши досвід підприємств в даному напрямку, особливо ефективно поєднання матеріальних (преміювання, тощо) і не матеріальних форм (нагороди, подяки тощо) [10].

Процес проведення внутрішнього аудиту є обов'язковим елементом системи менеджменту і вимагає розробки і документування процедури проведення внутрішнього аудиту.

Але незважаючи на те, що дослідженню питання присвячено багато робіт, ефективність проведення внутрішнього аудиту в багатьох випадках залежить від становлення процедури проведення внутрішнього аудиту в конкретній організації з врахування особливостей і специфіки її роботи.

Методика проведення процесу внутрішнього аудиту повинна виключити переписування фраз з документа в документ, встановити принцип планування процесу в організації та правила взаємодії в процесі проведення аудиту, включаючи дисципліну корекції планів з аудиту, забезпечити гнучкість адресації сигналу про невідповідності.

Виділимо основні етапи притаманні процесу: менеджмент програми аудиту, реалізація програми, проведення аудиту, звітування про результати перевірки, супутні дії після перевірки [8].

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

Вважається найкращою практикою підкріплення процедури бланками протоколів, необхідних для реалізації процесу.

Програмою аудиту встановлюють цілі та об'єм аудиту, відповідальність, визначають ресурси, використовувані процедури, застосовувані методи та критерії. Програмою повинні бути передбачені всі види аудиту, які застосовуються в організації (плановий, позаплановий, тощо).

Завдяки плануванню персонал, задіяний у процесі, може спланувати свою діяльність і підготуватися до перевірки. Цей документ повинен бути доступний для всього персоналу і чітко визначати кого, коли, хто і що при цьому будуть перевіряти. Як можливий варіант, форму Програми запропоновано на рис. 1.

| | | | |
|--|-------------------|----------|---|
| ЗАТВЕРДЖУЮ _____ (посада) _____ (прізвище, ініціали) " ____ " _____ 20__ р. | | | |
| Програма аудиту системи управління якістю на _____ рік | | | |
| Ціль проведення внутрішнього аудиту: _____ | | | |
| Аудит проводиться за _____ | | | |
| Ресурси _____ | | | |
| Періодичність _____ | | | |
| Дата | Підрозділ/Функції | Аудитори | № пункту ДСТУ ISO 9001 : 2009 (процеси, документ) |
| ВСТУПНА НАРАДА: Представлення групи аудиторів, що проводять внутрішній аудит, доведення порядку перевірки та програми перевірки, визначення порядку роботи групи з аудиту, представників підрозділів, вирішення інших організаційних питань, пов'язаних з проведенням внутрішнього аудиту. | | | |
| _____ | | | |
| ЗАКЛЮЧНА НАРАДА: Обговорення результатів проведених аудитів, розгляд виявлених невідповідностей та прийнятих по ним коригувальних дій. | | | |
| _____ | | | |
| Представник керівництва з якості _____ | | | |

Рис 1. Форма програми аудиту

Система менеджменту якості Державного підприємства «Український науково-дослідний інститут вагобудування» (ДП «УкрНДІВ») сертифікована на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001:2009.

В структуру ДП «УкрНДІВ» входить випробувальний центр продукції вагобудування який акредитований Національним агентством з акредитації України на відповідність вимогам ДСТУ ISO/IEC 17025:2006 [11] та акредитований в Системі сертифікації на федеральному залізничному транспорті Російської Федерації на відповідність вимогам П ССФЖТ 05/ПМГ39-2003 [12]. Документи ДСТУ ISO/IEC 17025:2006 та П ССФЖТ 05/ПМГ39-2003 містять загальні вимоги до компетентності випробувальних лабораторій, тобто додаткові вимоги до технічної компетентності, які не охоплені ДСТУ ISO 9001:2009. Для координації робіт по внутрішньому аудиту складають допоміжний документ користуючись діаграмою Гантта. Форма документу наведена на рис. 2.

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

Такий підхід у плануванні буде зручний для випробувальних чи калібрувальних лабораторій, органів з сертифікації продукції тощо.

| Календарний план проведення внутрішніх аудитів на 20__ рік | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------------------------------|------------------|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----------|
| Піаро літ | Аудитори | Сфера аудиту | Місяці року 20__ | | | | | | | | | | | | Примітка |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| Лабораторія дослідження гальмівних систем залізничного транспорту | Іванов, Петров | ДСТУ ISO 9001 п.п. | 5 | | | | | | | | | | | | |
| | Сидорова, Петров | ДСТУ ISO/IEC 17025 п.п. п.п. | 06 | | | | | | | | | | | | |
| | Іванов, Сидорова | ПС СФЖТ 05/ІМІ 39-2003 7 п.п. | 23 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| Відділ калібрів | Петренко, Сидорова | ДСТУ ISO 9001 п.п. | | | | | | | | 05 | | | | | |
| | Іванов, Сидорова | ДСТУ ISO/IEC 17025 п.п. п.п. | | | | | | | | 06 | | | | | |

Аудитори: _____

Рис 2. Календарний план проведення внутрішніх аудитів

Згідно з Програмою аудитів на рік складають окремі плани для кожного аудиту. Цей план повинен бути деталізований та конкретний. У плані необхідно зазначити вид аудиту, групу аудиторів, критерії аудиту, сферу аудиту, дату і призначений час. Форма плану аудиту запропонована на рис. 3.

| План аудиту | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------------------|---|
| в підрозділі _____ | | | від «__» _____ 20__ р. | |
| Лабораторія менеджменту якості | | | | |
| Мета і задачі аудиту: | | | | |
| Сфера аудиту | Критерій аудиту ДСТУ ISO 9001 | Склад аудиторської групи | Терміни проведення аудиту | Терміни надання результатів аудиту з коригувальними діями |
| Контроль документів | П. 4.2 | Петренко, Сидорова | 05 січня 20__ | Протягом 5 робочих днів |
| | | | | |
| | | | | |

Керівник групи _____

Аудитор _____

З планом ознайомлений _____ 20__ р.

Рис. 3. План аудиту

Стандарт ДСТУ ISO 9001:2009 не вимагає наявності опитувального листа чи контрольного листа. Але з власного досвіду ДП «УкрНДІВ» ведення опитувального листа має свої переваги. Наявність опитувальних листів надає змогу чітко і недвозначно відновити дії з аудиту.

Опитувальний лист розробляють на підставі плану. Він може містити як відкриті, так і закриті питання, але їх поєднання робить документ більш змістовним для аудитора. Приклад опитувального листа на рис. 4.

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

| | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| Організація ДП «УкрНДІВ» | Аудитори Іванов І.О., Сидорова К.П. | Дата .. " .. 2012 р. |
| Підрозділ Відділ кадрів | | Представник Петрова В.В. |
| Розділ ДСТУ ISO 9001:2009, документ | Зміст запитання | Короткий зміст відповіді В/НВ |
| П.4.2 Вимоги до документації | | |
| 4.2.3 | Перевірити наявність актуальних редакцій документів системи управління якістю та ознайомлення з ними | |
| 4.2.4 | Перевірити ведення особових справ на деяких співробітників, документів, що стосуються атестації співробітників (наказ, графік, протоколи, атестаційні листи, записи в трудовій книжці та особовій справі та інше), Плану підвищення кваліфікації | |
| 4.2.3 | На журналах перевірити наявність ідентифікатора та їх відповідність встановленим формам системи управління якістю. | |
| П. 6.2 Людські ресурси | | |
| 6.2.1 QMS.НД.П.6.03 | Перевірити посадову інструкції на робочому місці. Чи визначено обов'язки та відповідальність щодо виконання процедур системи управління якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009? | |
| QMS.НД.П.6.01 | Чи є на сьогодні на підприємстві тимчасовий персонал, що залучений для виконання певних робіт на договірній чи контрактній основі? Перевіритися | |
| QMS.ВЦ.П.6.02 п. 6.12 | Скільки співробітників може атестуватися на одному засіданні? Перевірити по протоколах чи не було порушення | |
| QMS.ВЦ.П.6.02 п. 6.18 | Чи можлива атестація співробітника за його відсутності? Були в цьому році такі випадки? | |
| QMS.НД.П.6.03 | Скільки робиться екземплярів посадової інструкції, де вони зберігаються? Перевірити | |
| П.8.5 Поліпшування | | |
| QMS.НД.М.8.03 | Які невідповідності були виявлені під час попереднього внутрішнього аудиту? | |
| QMS.НД.М.8.02 | Перевіритися у виконанні коригувальних дій | |
| QMS.НД.М.8.03 | Які рекомендації були в аудитора за результатами попереднього внутрішнього аудиту? Перевіритися у виконанні | |
| QMS.НД.М.8.02 | Перевіритися у виконанні | |

Представник підрозділу _____ Підпис: Петрова В.В.
 Аудитори _____ Підпис: Іванов І.О.
 _____ Підпис: Сидорова К.П.

Рис. 4. Опитувальний лист

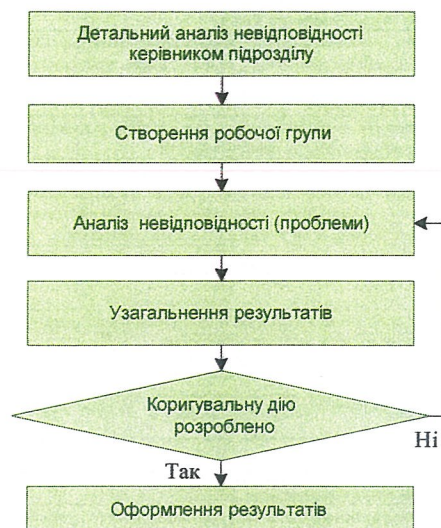
В процесі аудиту можуть бути виявлені невідповідності. Для фіксування виявлених під час внутрішнього аудиту невідповідностей використовують бланк аудиторського звіту про невідповідність. Використання бланку надає змогу чітко ідентифікувати кожну невідповідність. Форма бланку аудиторського звіту про невідповідність наведена на рис. 5.

| | |
|--|---|
| АУДИТОРСЬКИЙ ЗВІТ ПРО НЕВІДПОВІДНОСТІ № _____ | |
| Назва підрозділу _____ | |
| Аудитор: Петренко _____ | Дата: 21 липня 20__ |
| Представник підрозділу: _____ | |
| Сфера аудиту: ДСТУ ISO 9001:2009, п. 4.2.3 | |
| Виявлені невідповідності: | |
| Представник підрозділу: _____ | Підпис аудитора: _____ |
| Критична | Не критична |
| Коригувальні дії з втручанням/попередження: | |
| Аудитор: _____ | Підпис представника підрозділу: _____ |
| Термін виконання: _____ | Підпис особи, відповідальної за систему якості: _____ |
| Коригувальні дії виконано: _____ | |
| Аудитор: _____ | Підпис представника підрозділу: _____ |
| Аналіз виконання коригувальних дій: | задовільно _____ не задовільно _____ |
| Дата закриття: _____ | Підпис представника керівництва з якості: _____ |

Рис. 5. Форма Аудиторського звіту про невідповідність

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

На підставі виявлених невідповідностей розробляються коригувальні дії. Ці дії повинні бути спрямовані на усунення причин невідповідностей. Процедура виявлення причин виникнення невідповідностей має декілька етапів, наведених на схемі.



На першому етапі детальний аналіз невідповідностей здійснюється керівником структурного підрозділу, що перевірявся.

Для встановлення корінних причин, які сприяли появі невідповідності керівником підрозділу створюється робоча група в компетентність якої повинні входити питання, що розглядаються. В групі призначається керівник – особа, відповідальна за прийняття рішення групою. Дослідження причин появи невідповідностей здійснюють із застосуванням статистичних інструментів якості. Можливість дослідити, візуалізувати та ідентифікувати всі можливі причини представляється із застосуванням мозкового штурму та схеми Ісікави [13], за необхідності застосовують стратифікацію даних та Діаграму Паретто [14]. За результатами детального аналізу невідповідності група розробляє план реалізації коригувальних заходів та надає його на затвердження керівнику підрозділу. План зручно представляти у вигляді діаграми Гантта, зображеної на рис. 6.

| Заходи | Відповідальний виконавець | Строк виконання | | | | | | | | | | | | Відмітка про виконання | | |
|---|---------------------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|------------------------|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| Провести позапланове навчання персоналу щодо вимог стандарту та вимог процедур системи управління | Керівник з якості | | | | | | | | | | | | | | | |
| Розробити доповнення до посадової інструкції | Керівник підрозділу | | | | | | | | | | | | | | | |
| Затвердити розроблений документ | Керівник підрозділу | | | | | | | | | | | | | | | |
| Перевірити результативність коригувальної дії | | | | | | | | | | | | | | | | |

РЕЙКОВИЙ РУХОМИЙ СКЛАД

Рис. 6. Детальний план реалізації коригувальних заходів

За результатами внутрішнього аудиту оформлюють звіт, що містить рекомендації щодо поліпшення. Звіт обов'язково повинен бути затверджений і переданий у підрозділ, і

| ЗАТВЕРДЖУЮ | |
|--|--|
| «__» __ 20__ р. | |
| від _____ | |
| ЗВІТ ПРО АУДИТ | |
| Аудит проведено на підставі програми аудиту на 20__ р. від _____ | |
| Підрозділ, що перевіряється _____ | |
| Дата проведення аудиту _____ | |
| Представник підрозділу, що перевіряється _____ | |
| Виявлено невідповідностей _____ | |
| З них критичних _____ | |
| Висновки по результатам аудиту _____ | |
| Рекомендації по результатам аудиту _____ | |
| Додатки: | |
| план аудиту від _____ | |
| звіти про невідповідності у кількості _____ шт. | |
| Керівник групи аудиту _____ | |
| Аудитори _____ | |

Рис. 7. Форма звіту про аудит

Висновки

Враховуючи вищенаведене, можна стверджувати, що всі визначені та досліджені чинники безумовно впливають на дієвість внутрішнього аудиту. Якщо ж ми говоримо про результативність, то в чисельнику повинна бути націленість аудитора на виявлення істотних проблем, а в знаменнику - висока кваліфікація аудиторів, добре налагоджена і продумана технологія (методика) проведення процесу.

У статті наведено методичку аналізування невідповідностей, виявлених під час внутрішнього аудиту. Дана методика може бути ефективно застосована при визначенні процесів системи управління якістю, що потребують поліпшення.

ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ ISO 9001:2009 Система управління якістю. Вимоги
2. Ю. Адлер. Восемь принципов, которые меняют мир. //Стандарты и качество - 2001. №5-6
3. А.Л. Новицкий, Т.Е. Болотина Внутренние аудиты. Что дает форма отчета? // Методы менеджмента качества - 2005. №1
4. М.Н. Артемьева, К.Х. Рахлин Анализ результативности процесса внутреннего аудита // Стандарты и качество
5. В.А.Кутирін М.В.Тучін. Внутренний аудит системы качества// Методы менеджмента качества - 2001. №2, с. 10-16.
6. А.А.Дмитриев. Внутренний аудит системы менеджмента информационной безопасности по требованиям ISO/IEC 27001. Один из вариантов реализации процесса.
7. В.В. Немченко Практичний курс внутрішнього аудиту: Підручник/ Немченко В.В., Хомутенко А.В. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 240 с.
8. Святкин М.З. Настольная книга внутреннего аудитора - /СПб.: ООО «Издательский дом «Измайловский», 2003. – 120 с.
9. ДСТУ ISO 19011:2003 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління
10. М.М. Канне, Б.В.Иванов, В.Н. Корешков, А.Г.Схиртладзе. Системы, методы и инструменты менеджмента качества.
11. ДСТУ ISO/IEC 17025:2006 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій
12. П ССФЖТ 05/ПМГ39-2003 Система сертификации на федеральном железнодорожном транспорте. Требования к испытательным центрам и порядок их аккредитации
13. Сиченко В.Г. Ткаченко О.П. Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте Украины./К.: Видавництва «Транспорт України», 2006.-576 с.
14. О.І.Паскевський. Систематизация методов по выявлению причин появления несоответствий в функционирующей интегрированной системе менеджмента.//Das menegement – 2009. №1, с.79-81