

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2023, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2023/AGE_QUALITY_4_2023.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Ильичева Н.М., Горина М.С. Анализ необходимости и особенностей проведения внутреннего аудита качества // Электронный научный журнал «Век качества». 2023. №4. С. 152-163. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2023/423010.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338.3

**Анализ необходимости и особенностей проведения
внутреннего аудита качества**

Ильичева Нина Михайловна,
к.э.н., доцент ФГАОУ ВО «Национальный
исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»,
603950, г. Н. Новгород, пр. Гагарина, 23
8477225@rambler.ru

Горина Мария Станиславовна,
к.э.н., доцент ФГАОУ ВО «Национальный
исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»,
603950, г. Н. Новгород, пр. Гагарина, 23
gorina.mariya2010@yandex.ru

В статье анализируются основные составляющие системы проведения внутреннего аудита качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 как по системе менеджмента качества в целом, так и по ее элементам: перечислены возможные причины проведения внутреннего аудита качества; выделены различные подходы к проведению внутреннего аудита качества и затронуты критерии выбора приоритетного из них; указаны первоочередные объекты и сформулированы конечные цели проведения внутренней аудиторской проверки; описана процедура проведения внутреннего аудита качества; схематично представлен алгоритм проведения внутреннего аудита качества; выделены основные стадии проведения внутреннего аудита качества и подчеркнута необходимость полного их прохождения; рассмотрены вопросы по программе проведения внутреннего аудита, в конечном итоге затрагивающие всю систему управления в организации.

Сделаны выводы: о необходимости грамотного выполнения программы внутреннего аудита качества как основополагающей части большинства систем управления качеством; о позиционировании проведения внутреннего аудита качества как важнейшего проверяющего и оценивающего ресурса организации, относящегося ко всем разделам системы качества; о возможности

комбинирования используемых методов проведения внутреннего аудита качества и поиска новых сфер применения.

Ключевые слова: аудит, качество, стандарт качества, система качества, оценка, метод контроля, эффективность.

Как известно, стандарты ИСО 9000 благодаря своей популярности давно и прочно вошли в практику применения различными организациями. В этой связи актуальным и востребованным становится аудит качества, который может применяться как к системе менеджмента качества (СМК) в целом, так и к отдельным ее элементам [1]. При этом проведение аудитов качества может преследовать как внутренние, так и внешние цели.

Аудитом качества занимаются специалисты, не связанные напрямую с проверяемыми областями, но, предпочтительно, осуществляющие свою деятельность в сотрудничестве с занятым в этих областях персоналом.

Одной из целей аудита качества является оценка необходимости улучшений или корректирующих действий, но аудит не нужно сравнивать с «инспекцией» или «контролем», имеющими своими целями управление процессами или приемку продукции.

Таким образом, аудит - это общий термин для оценки степени, в которой официально оформленная система качества соответствует установленным требованиям.

Среди основных причин проведения аудита можно выделить:

- аудит для выбора субподрядчика (второй стороной);
- обычный аудит, когда поставщик проверяет выполнение уже заключенного контракта или одобренного проекта (второй стороной);
- аудит улучшения качества для проверки улучшения качества (первой или второй стороной);
- аудит в связи с проблемами, когда подробно рассматривается узкий участок для выяснения причин возникновения проблемы в системе менеджмента (первой или второй стороной);

- сертификационный аудит (третьей стороной).

При аудитах первой стороной проверяющий (руководство) обозначает рамки проведения аудита. При аудитах второй стороной рамки аудита определяются руководством аудитора. Однако при аудитах третьей стороной проверяемый (руководство) определяет рамки аудита, хотя его глубина и характер вопросов находятся полностью в руках аудиторов.

Конечной целью проведения аудита является оценка степени соответствия официально оформленной системы качества установленным требованиям, которая должна подтвердить элементы действующей системы качества в следующих ситуациях:

- 1) организация разработала и задокументировала систему качества, соответствующую ГОСТ Р ИСО 9001-2015 или контракту;
- 2) заявленная система качества внедрена;
- 3) различные процедуры и системы, составляющие систему качества, действуют результативно.

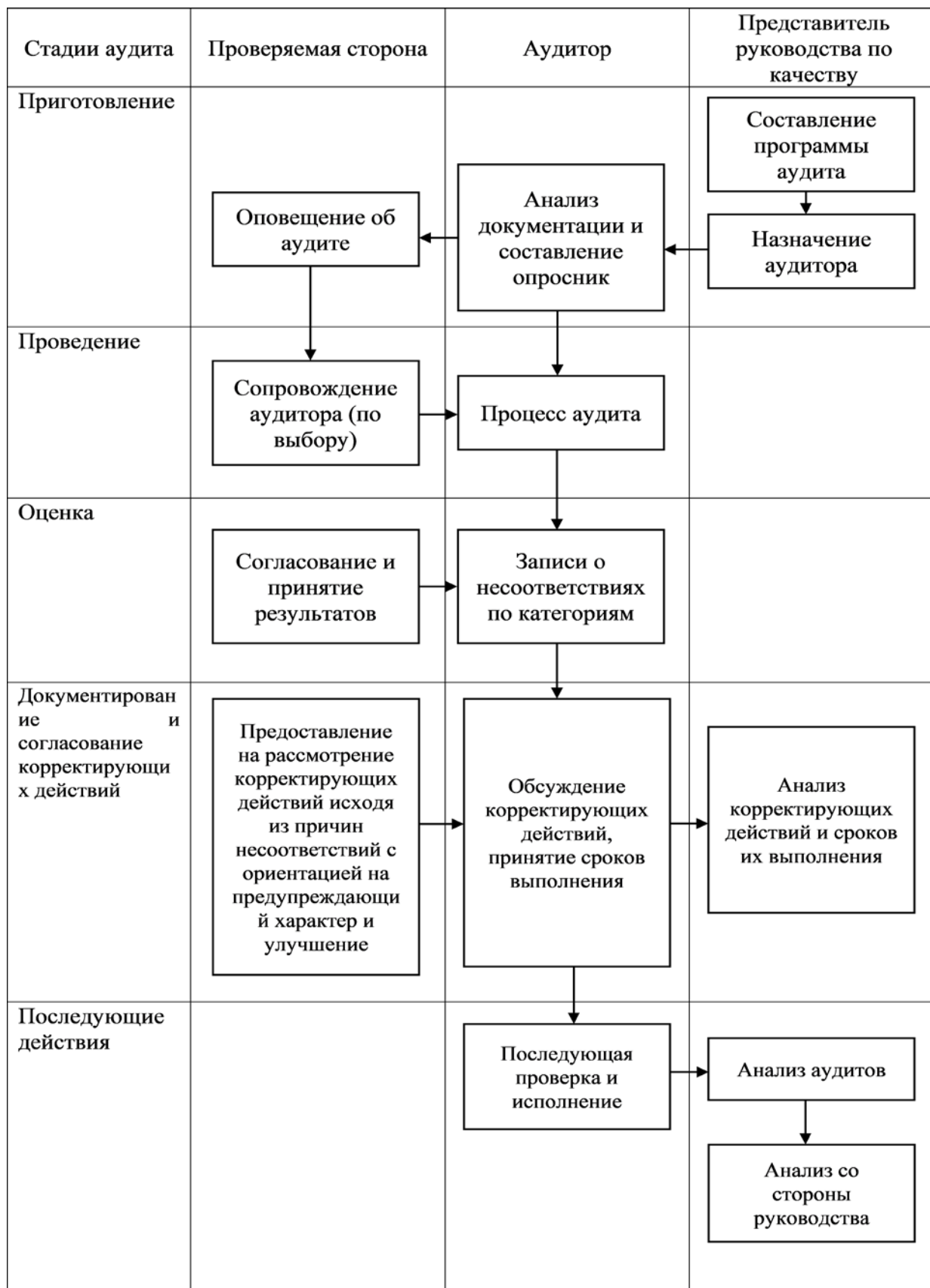
В аудите выделяют три четко определенные стадии: планирование, проведение и последующие действия. При этом следует иметь в виду, что планирование и последующие действия могут потребовать больше времени, чем само проведение аудита.

Стадия проведения аудита — это та часть общего процесса, которую принято называть аудитом в широком смысле. Несмотря на ее безусловную важность нельзя допускать, чтобы она перевешивала стадии планирования и последующих действий.

Последующие действия следует рассматривать в определенной степени как ключ ко всей идее. Проведение аудита без последующего осуществления корректирующих действий может оказаться нецелесообразным. Последующие действия входят в обязанности руководства проверяемого отдела, организации, и в их разработке аудитор может принять участие. Последующие действия невозможно запланировать до аудита по причине отсутствия информации о

количестве и степени сложности выявленных в ходе проверки проблем.

В целях эффективного управления любым аудитом необходимо иметь представление о пяти основных стадиях проведения успешного аудита, и проведение аудиторской проверки не может считаться законченной до окончательного их завершения. Характерная последовательность действий при проведении внутреннего аудита показана на рисунке.



Источник: составлено авторами

Алгоритм проведения внутреннего аудита

Грамотное выполнение программы внутреннего аудита является основополагающей частью большинства систем управления качеством, а проведение аудита позиционируется как важнейший проверяющий и оценивающий ресурс организации, относящийся ко всем разделам системы качества. В этот процесс могут быть вовлечены все работники - от высшего управленческого звена до временно занятых. Проведение программы внутреннего аудита - ответственность представителя руководства по качеству, хотя разработка деталей этой программы и ее внедрение может быть делегирована другим исполнителям. Таким образом, сфера применения внутреннего аудита требует определенного уровня координации в изыскании необходимых ресурсов.

Стандарты серии ИСО содержат четко выраженную необходимость проведения аудитов по предписаниям процедур. Они, как правило, уже существуют на начальной стадии разработки системы управления и охватывают: обучение и назначение аудиторов; составление программы аудита; протоколы переговоров с проверяемыми; данные, используемые для ведения записей и отчетов. Любой аудитор должен тщательно ознакомиться с этими процедурами до начала аудиторской деятельности, а каждый внутренний аудит, при необходимости, должен обращаться к процедурам управления аудитом для соответствия программе.

Обычно при проведении внутреннего аудита представитель руководства по качеству анализирует корректирующие действия, предложенные проверяемой стороной, чтобы удостовериться в том, что они эффективны и носят предупреждающий характер. Если аудитор имеет технические знания в сфере проверяемой деятельности, то на него может быть возложена ответственность за согласование и оценку относящихся к ней корректирующих действий по результатам аудита.

Выделяют несколько различных подходов к проведению запланированных аудитов. Некоторые организации предпочитают элемент «сюрприза и

неожиданности», не уведомляя проверяемых и не давая, таким образом, им времени на подготовку и приведение в порядок необходимой документации. Это создает определенную атмосферу страха и нервозности, что не является лучшей альтернативой. Такой метод известен как «необъявленный аудит» и никоим образом не приветствуется.

Другие организации направляют заблаговременное уведомление о проведении внутренних аудитов обычно посредством распространения графика аудитов среди руководителей отделов с последующим подтверждением письменно или по телефону ближе к предполагаемой дате. В этом случае проверяемый находится в постоянном общении с аудитором, что позволяет последнему концентрировать свое внимание на главных элементах аудита, а не закапываться в мелких деталях, легко устранимых без его вмешательства.

После составления и одобрения программы внутренних аудитов, представитель руководства по качеству назначает аудиторов, ответственных за каждый аудит.

Метод, используемый при назначении аудиторов, определяется масштабом организации. В организациях, где существует отдел обеспечения качества, аудиты проводятся силами своего персонала с привлечением одного аудитора со стороны, который, в свою очередь, проверяет отдел обеспечения качества. Другие организации имеют список обученных аудиторов из разных подразделений и используют их для проведения аудитов любого из подразделений, но не того, к которому принадлежит отдельно взятый аудитор. Применение последней схемы наиболее распространено среди тех организаций, которые не могут позволить себе профессиональных аудиторов по качеству, и где проведение аудитов становится дополнительной обязанностью специально обученного персонала.

При назначении аудиторов с требуемыми навыками представитель руководства по качеству должен учитывать следующие факторы:

- характер или область деятельности проверяемого отдела;

- стандарт качества, применяемый в организации;
- любые регулирующие требования, относящиеся к деятельности проверяемого подразделения;
- размер и состав группы аудиторов;
- необходимый уровень подготовки для управления данной группой;
- высокий уровень коммуникабельности;
- умение найти индивидуальный подход к проверяемому;
- умение предвидеть и предупреждать конфликт интересов.

Если проверяемая область и разнообразие деятельности невелики, то целесообразно ограничить количество аудиторов одним-двумя.

Несомненно, основополагающей целью проведения аудита является не только изучение поддерживающей систему документации, но и квалифицированная оценка степени практического воплощения изложенных в этой документации требований.

Среди первоочередных элементов, подлежащих всесторонней аудиторской проверке, можно выделить:

- знание и понимание ответственности, полномочий и подотчетности;
- существование контроля в различных формах;
- знания или опыт, требуемые для правильного понимания и толкования методов контроля;
- правильное применение методов контроля;
- эффективность методов контроля при правильном их применении;
- статус и пригодность оборудования и средств обслуживания;
- свидетельства существования планирования и координации между независимыми группами и функциями.

Следовательно, любому аудитору потребуется планирование подлежащих проверке сфер деятельности, а руководитель, отвечающий за осуществление этой деятельности, должен уметь программировать и выявлять нуждающиеся в проверке участки для обеспечения эффективности их работы.

Временные рамки аудита обычно обсуждаются ведущим аудитором и представителем руководства по качеству до извещения проверяемого. Далее ведущий аудитор или представитель руководства по качеству кратко инструктирует группу аудиторов для их ознакомления с участками, проверка которых от них требуется.

Предназначение любого аудита - выявление степени соответствия СМК организации требованиям международного стандарта и требованиям к СМК, разработанным организацией. Выявление пробелов говорит о том, что деятельность организации несовершенна. Такие пробелы могут называться противоречиями, несовершенствами, несоответствиями, неподчинением или наблюдениями. Основной смысл во всех случаях сохраняется. Термин «несоответствие» используется в стандарте ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента» [2].

Таким образом, любые замеченные несоответствия должны быть оценены аудитором с точки зрения знания ситуации, к которой следует стремиться. Соответственно, в такой оценке нуждаются и критерии руководства.

Практику обнаружения фактов можно рассматривать как надежную основу для извлечения пользы из аудита. Практика обнаружения фактов - это не практика обнаружения ошибок, хотя результатом ее являются корректирующие действия, а распределение вины – это не функция внутреннего аудитора.

Приведение доказательств, свидетельствующих о чем-либо, требуется только для подтверждения того, что увидел аудитор, а не для вынесения вердикта. Аналогично, от внутреннего аудитора требуется обнаружить то, что он может обнаружить, а не осуждение или критика увиденного. Аудит основан на признанном системном стандарте, таком как ГОСТ Р ИСО 19011, который применяется для идентификации несоответствий.

Главное предназначение аудита состоит в побуждении к принятию превентивных мер, которые должны привести к постоянному улучшению

деятельности организации. Выявление несоответствий и согласование корректирующих мер должны проводиться с учетом их предупреждающего аспекта. При этом следует понимать, что подход аудитора – это подход партнера, через работу которого значительные ресурсы, имеющиеся у руководства, направляются для разрешения реально существующих проблем. В результате проведенного аудита проверяемый получает целый набор участков, деятельность которых была признана несоответствующей требованиям.

Любое проверяющее мероприятие должно быть закончено в разумные сроки. Если согласованное корректирующее действие не было проведено к намеченному времени, то один дальнейший аудит должен быть намечен через еще более короткий промежуток времени. При этом если корректирующее действие не было закончено или выполнено неэффективно, то аудит должен быть закончен с рекомендацией скорейшего проведения нового полного аудита, что может быть отражено в отчете. Данная ситуация свидетельствует о существенных нарушениях внутри конкретного подразделения, которые могут иметь серьезные последствия как для его функционирования непосредственно, так и для работы связанных с ним подразделений. Частота аудитов отдельно взятого участка должна определяться по результатам последующих проверок, что позволит внутренним аудиторам сосредоточиться на тех сферах деятельности организации, где СМК наиболее слаба.

На наш взгляд, дальнейшие аудиты должны варьировать применяемые методы и искать новые сферы применения. Аудиты, использующие прежние вопросники, направленные на проверку тех же функций, привлекающие все тех же аудиторов и превращающиеся в прежние формы корректирующих мер, становятся предсказуемыми и теряющими свою эффективность.

Продуктивная практика проверок должна быть всегда направлена на разные аспекты деятельности подразделений, на привлечение новых аудиторов со своими собственными вопросниками и изменение глубины погружения в сферу своего применения. При этом дальнейшие аудиты должны использовать

предыдущие отчеты и последующие действия, чтобы удостовериться в том, что внесенные изменения остаются внедренными.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2015-09-28 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. Официальное. – М.: Стандартиформ, 2015. – 32 с. - URL: <https://ao-kvartz.ru/wp-content/uploads/2021/08/GOST-R-ISO-9001-2015.pdf>.
2. ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2021-04-21 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. Официальное. – М.: Стандартиформ, 2021. – 41 с. - URL: <https://spbguvvm.ru/wp-content/uploads/2023/04/ГОСТ-Р-ИСО-19011-2021.pdf>.

Analysis of the necessity and features of internal quality audit

Ilyicheva Nina M.,

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
National Research Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod,
603950, N. Novgorod, Gagarin Ave., 23
8477225@rambler.ru*

Gorina Maria S.,

*Candidate of Economic Sciences, Associate, Professor
National Research Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod,
603950, N. Novgorod, Gagarin Ave., 23
gorina.mariya2010@yandex.ru*

The article analyzes the main components of the internal quality audit system in accordance with ISO 9000 standards both for the quality management system as a whole and for its elements: possible reasons for conducting an internal quality audit are listed; various approaches to conducting an internal quality audit are highlighted and criteria for choosing a priority one are touched upon; priority objects are indicated and final goals are formulated the objectives of the internal audit; describes the procedure for conducting an internal quality audit; The algorithm of internal quality audit is schematically presented; the main stages of internal quality audit are highlighted and the need for their complete passage is emphasized; issues on the internal audit program are considered, ultimately affecting the entire management system in the organization.

Conclusions are drawn: on the need for competent implementation of the internal quality audit program as a fundamental part of most quality management systems; on the positioning of internal quality audit as the most important checking and evaluating resource of the organization related to all sections of the quality system; on the possibility of combining the methods used for internal quality audit and the search for new areas of application.

Keywords: audit, quality, quality standard, quality system, assessment, control method, efficiency