



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет»
Отдел менеджмента качества

**ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА
ОБЩЕУНИВЕРСИТЕТСКИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
(2016-2017 учебный год)**



Содержание

1 Общие положения.....	3
2 Цели аудита	3
3 Методика проведения внутреннего аудита.....	3
4 Анализ результатов внутреннего аудита.....	4
5 Результаты внутреннего аудита подразделений	6
6 Представление отчета о корректирующих мероприятиях.....	13
7 Рекомендации по улучшению деятельности	14
8 Термины, определения и сокращения.....	14



1 Общие положения

1.1 Основными объектами аудита являются:

- состояние процессов;
- функционирование системы менеджмента качества.

При внутреннем аудите определяется степень выполнения требований, предъявляемых к соответствующей деятельности.

1.2 Внутренний аудит осуществляется в соответствии с утвержденной программой аудита и требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.

1.3 Анализ результатов представлен в виде отчета.

2 Цели аудита

Аудит осуществляется с целью:

- оценки результативности функционирования СМК или отдельных ее процессов с точки зрения достижения целей, определенных в области качества;
- определения возможностей и путей улучшения СМК;
- определения несоответствий в СМК или отдельных ее процессах в сравнении с требованиями, установленными документацией СМК;
- проверки результативности корректирующих действий по результатам предыдущих аудитов.

3 Методика проведения внутреннего аудита

3.1 Для организации и проведения внутренних проверок общеуниверситетских подразделений были задействованы 7 аудиторских групп из работников университета (10 сотрудников), прошедших обучение и имеющих сертификаты внутренних аудиторов систем менеджмента качества.

3.2 При проверке системы менеджмента качества проверяется документация, фактическое выполнение требований, изложенных в документации и направления деятельности.

Основные направления деятельности, по которым проводилась проверка общеуниверситетских подразделений:

- планирование;
- требования к документации;
- ответственность руководства и постоянное улучшение;
- связь с обществом;
- управление несоответствиями.

Проверка документации СМК проводится по следующим направлениям:

- документация проверяется на соответствие требованиям, изложенным в Руководстве по качеству, политике в области качества, стратегии раз-



вития, целям и задачам в области качества (для документов нижнего уровня – требованиям вышестоящих документов);

– проверяются процедуры по управлению документацией (ДП 4.2.3/4.2.4 Управление документацией и записями): утверждение, выпуск, ведение, изменения, изъятие и хранение устаревшей документации;

– проверяется качество самой документации: доступность и правильность формулировок требований, четкость изложения, наличие полного комплекта;

– наличие документации на рабочих местах.

3.3 Объектом аудита являются общеуниверситетских подразделений.

3.4 Результатом проведенной проверки является отчет о выявленных несоответствиях, который составляется руководителем аудиторской группы согласно ДП 8.2.2 «Внутренний аудит».

4 Анализ результатов внутреннего аудита

4.1 Внутренней проверкой были охвачены 10 общеуниверситетских подразделений, согласно Программе внутренних проверок на 2016-2017 учебный год, утвержденной приказом ректора от 06.10.2016 № 384-О «О проведении внутреннего аудита СМК».

Количество проверок, запланированных и проведенных согласно утвержденным программам (на учебный год) по учебным годам, а также среднегодовое значение количества несоответствий, представлено в таблице 1.

Таблица 1- Несоответствия, выявленные при проверке

Учебный год	Количество проверок		Количество несоответствий (общее)	Среднегодовое количество несоответствий
	плановое	фактическое		
2014/2015	18	13	76	5,8
2015/2016	14	11	38	3,5
2016/2017	12	10	72	7,2

Анализ значений среднегодового количества несоответствий показывает, что количество несоответствий общеуниверситетских подразделений в текущем учебном году значительно вырос, превысив значения этого показателя прошлых лет. Это сопровождается снижением числа проверок общеуниверситетских подразделений.

Основные причины проведения аудита в подразделениях:

- выявлены несоответствия;
- новое подразделение;
- не проверялось 3 года.

	Система менеджмента качества	с. 5 из 15
	Отчет по результатам внутреннего аудита общеуниверситетских подразделений (2016-2017 учебный год)	

В 2016/2017 учебном году 70 % подразделений, включенных в план аудита и прошедших его, не проверялись 3 года и более.

Два подразделения (ООПР и ОФКС) включены в программу аудита как новые. Они созданы и включены в состав УФКС 28.03.2016 приказом ректора от 30.12.2016 № 750-О «Об изменении организационной структуры управления университетом».

Редакция научного журнала включена в программу аудита на 2016/2017 учебный год как подразделение, не ликвидировавшее несоответствия по результатам предыдущей проверки.

Результаты внутреннего аудита общеуниверситетских подразделений (в баллах и процентах от максимально возможного), представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Результаты внутреннего аудита общеуниверситетских подразделений в 2016/2017 учебном году

Название подразделения	Количество набранных баллов (max 48)	% выполнения
		100,00
УНИД	38	79
ООиСНИД	8	17
Лицей	41	85
ЦИЯ	100	100
ООВР	43	90
Редакция научного журнала	19	40
УМУ	25	52
ООПР	41	85
ОФКС	33	69
СОТ ¹	48	100

Лишь одно подразделение прошло внутренний аудит без замечаний.

В таблице 3 представлены подразделения, в которых запланированные внутренние проверки не проведены.

Таблица 3 – Подразделения, в которых не были проведены внутренние аудиты

Название подразделения	Причина переноса (отмены) аудита	Дата и номер приказа
Договорной отдел	Ликвидация подразделения	17.05.2017, № 208-О
Технопарк	реорганизация производства	31.01.2017, №46-О; 17.05.2017, № 208-О

¹ Служба охраны труда - единственное из проверенных в 2016/2017 учебном году общеуниверситетских подразделений, для которых обучение сотрудников является обязательным. Поэтому, имея 3 несоответствия, по формальным параметрам получается достижение баллов, являющихся максимальными – 48.



Аудит в Технопарке перенесен на ноябрь 2017 г.

Аудит в договорном отделе отменен.

Аудит учебных подразделений университета показал, что в общеуниверситетских подразделениях КНАГУ требования стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 выполняются не в полном объеме.

5 Результаты внутреннего аудита подразделений

5.1 Согласно программе внутренних проверок на 2016-2017 учебный год, утвержденной приказом ректора № 384-О от 06.10.2016 «О проведении внутреннего аудита СМК» было запланировано провести аудит в 12 общеуниверситетских подразделениях университета, проведено – в 10.

5.2 Отмечается пониженная готовность подразделений к аудиту, несмотря на то, что разрыв между утверждением программы аудита и фактическим его проведением составляет 5 месяцев. В таблице 4 представлена информация о готовности / неготовности подразделений к аудиту (оценивалось аудиторами).

Таблица 4 – Готовность подразделений к аудиту в 2016/2017 учебном году
(в баллах)

Название подразделения	Готовность подразделения (max – 10 баллов)	Итоги аудита (max – 100 %)
УНИД	7	79
ООиСНИД	5	17
Лицей	9	85
ЦИЯ	10	100
ООВР	9	90
Редакция научного журнала	4	40
УМУ	7	52
ООПР	10	85
ОФКС	6	69
СОТ	9	100

В выводах аудиторских групп отмечено наличие доброжелательной обстановки и готовность подразделений к внутреннему аудиту.

5.3 Максимально возможное количество баллов по областям проверки:

- планирование (1) – 18 баллов²;
- требования к документации (2) – 15 баллов;
- ответственность руководства и постоянное улучшение (3) – 6 баллов;
- связь с обществом (4) – 6 баллов;

² Пункт 1.7 отчета по аудиту (за исключением службы охраны труда) не является обязательным, поэтому при составлении настоящего отчета не учитывался.

	Система менеджмента качества Отчет по результатам внутреннего аудита общеуниверситетских подразделений (2016-2017 учебный год)	с. 7 из 15
---	---	------------

– управление несоответствиями (5) – 3 балла.

5.4 В разделе «Планирование» (1) проверялось:

– установлены годовые цели. Цели актуальны, имеют измеримые характеристики и критерии оценки, конкретизированы во времени;

– наличие планов-отчетов в подразделении. Планы согласованы между собой (годовые, индивидуальные и т.п.). Планы охватывают все направления деятельности подразделения;

– планы-отчеты соответствуют установленным целям и показателям деятельности подразделения, указанным в ПП и регламенте процесса;

– плановые значения установлены на основе динамики показателей за прошлые года. Планирование осуществляется с учетом результатов аудитов и социологических исследований, ведутся соответствующие записи;

– планы за предыдущий период реализованы. Разработаны и внедряются методы по достижению целей и задач, не реализованных в отчетном периоде. Проставлены отметки о выполнении, содержащие подтверждающие факты;

– определяются требуемые ресурсы для обеспечения деятельности. Планируются и выполняются действия, ориентированные на обеспечение деятельности необходимыми ресурсами.

Выполнение подразделениями требований раздела «Планирование» представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Выполнение подразделениями раздела «Планирование»

Название подразделения	Количество пунктов раздела, выполняемых полностью (max - 6)	Фактическое количество баллов (max - 18)	Процент выполнения требований раздела
УНИД	6	18	100
ООиСНИД	0	0	0
Лицей	4	14	77,8
ЦИЯ	6	18	100
ООВР	5	17	94,4
Редакция научного журнала	2	11	61,1
УМУ	1	6	33,3
ООПР	5	17	94,4
ОФКС	3	9	50
СОТ	6	18	100

5.5 В разделе «Требование к документации» (2) проверялось:



– соответствие номенклатуры дел подразделения установленному перечню, соответствие содержания документации в папках (делах);

– наличие на рабочем месте актуализированного ПП. ПП согласовано с должностными инструкциями. Все сотрудники ознакомлены;

– внесены изменения в ДИ:

- лиц, допущенных к обработке персональных данных;
- по охране труда;
- лиц, ответственных за документооборот.

Все сотрудники ознакомлены;

– наличие документации по СМК в подразделении (если есть бумажные варианты). Ведется журнал ознакомления сотрудников;

– наличие в подразделениях перечня записей и документов (папка с бланками). Документы, содержащие записи подписаны и датированы, исключена порча и утеря записей.

Выполнение подразделениями требований раздела «Требование к документации» представлено в таблице 6.

Таблица 6 – Выполнение подразделениями раздела «Требование к документации»

Название подразделения	Количество пунктов раздела, выполняемых полностью (max - 5)	Фактическое количество баллов (max - 15)	Процент выполнения требований раздела
УНИД	1	8	53,3
ООиСНИД	1	5	33,3
Лицей	3	13	86,7
ЦИЯ	5	15	100
ООВР	4	14	93,3
Редакция научного журнала	0	1	6,7
УМУ	1	9	60
ООПР	2	10	66,7
ОФКС	3	11	73,3
СОТ	3	13	86,7

5.6 В разделе «Ответственность руководства и постоянное улучшение» (3) проверялось:

- проведен анализ достигнутых целей за прошлые года (3 года);
- сотрудники подразделения ознакомлены с политикой в области качества университета, о чем имеются соответствующие записи. На основе политики в



области качества университета разработана политика подразделения. Политика согласована с целевыми показателями и критериями подразделения и утверждена руководителем подразделения.

Выполнение подразделениями требований раздела «Ответственность руководства и постоянное улучшение» представлено в таблице 7.

Таблица 7 – Выполнение подразделениями раздела «Ответственность руководства и постоянное улучшение»

Название подразделения	Количество пунктов раздела, выполняемых полностью (max - 2)	Фактическое количество баллов (max - 6)	Процент выполнения требований раздела
УНИД	1	5	83,3
ООиСНИД	0	0	0
Лицей	2	6	100
ЦИЯ	2	6	100
ООВР	1	3	50
Редакция научного журнала	0	2	33,3
УМУ	1	3	50
ООПР	1	5	83,3
ОФКС	1	4	66,7
СОТ	1	5	83,3

5.7 В разделе «Связь с обществом» (4) проверялось:

– на сайте университета представлена полная и объективная информация о подразделении. Представлены внутренние нормативные документы, регламентирующие соответствующие виды деятельности. Информация регулярно актуализируется;

– наличие информации о связях с внешними организациями (публикации в СМИ, отзывы работодателей и выпускников и т.д.).

Выполнение подразделениями требований раздела «Связь с обществом» представлено в таблице 8.



Таблица 8 – Выполнение подразделениями раздела «Связь с обществом»

Название подразделения	Количество пунктов раздела, выполняемых полностью (max - 2)	Фактическое количество баллов (max - 6)	Процент выполнения требований раздела
УНИД	1	5	83,3
ООиСНИД	1	3	50
Лицей	1	5	83,3
ЦИЯ	2	6	100
ООВР	2	6	100
Редакция научного журнала	1	5	83,3
УМУ	1	5	83,3
ООПР	2	6	100
ОФКС	2	6	100
СОТ	2	6	100

5.8 В разделе «Управление несоответствиями» (5) проверялось:

– несоответствия, выявленные по результатам внутреннего и внешнего аудитов исправлены, корректирующие и предупреждающие действия выполнены в полной мере.

Выполнение подразделениями требований раздела «Управление несоответствиями» представлено в таблице 9.

Таблица 9 – Выполнение подразделениями раздела «Управление несоответствиями»

Название подразделения	Количество пунктов раздела, выполняемых полностью (max - 1)	Фактическое количество баллов (max - 3)	Процент выполнения требований раздела
УНИД	0	2	66,7
ООиСНИД	0	0	0
Лицей	1	3	100
ЦИЯ	1	3	100
ООВР	1	3	100
Редакция научного журнала	0	0	0
УМУ	0	2	66,7

	Система менеджмента качества		с. 11 из 15
	Отчет по результатам внутреннего аудита общеуниверситетских подразделений (2016-2017 учебный год)		
Название подразделения	Количество пунктов раздела, выполняемых полностью (max - 1)	Фактическое количество баллов (max - 3)	Процент выполнения требований раздела
ООПР	1	3	100
ОФКС	1	3	100
СОТ	1	3	100

5.9 Общая информация о выполнении подразделениями всех разделов плана-отчета (всего их 5) представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Процент выполнения подразделениями разделов плана-отчета внутреннего аудита

Название подразделения	Разделы плана-отчета					Общий результат аудита
	1	2	3	4	5	
УНИД	100	53,3	83,3	83,3	66,7	79
ООиСНИД	0	33,3	0	50	0	17
Лицей	77,8	86,7	100	83,3	100	85
ЦИЯ	100	100	100	100	100	100
ООВР	94,4	93,3	50	100	100	90
Редакция научного журнала	61,1	6,7	33,3	83,3	0	40
УМУ	33,3	60	50	83,3	66,7	52
ООПР	94,4	66,7	83,3	100	100	85
ОФКС	50	73,3	66,7	100	100	69
СОТ	100	86,7	83,3	100	100	100

Числовое обозначение разделов:

- 1 - планирование;
- 2 - требования к документации;
- 3 - ответственность руководства и постоянное улучшение;
- 4 - связь с обществом;
- 5 - управление несоответствиями.

5.10 Распределение несоответствий по подразделениям представлено в таблице 11.

Таблица 11 – Общее количество несоответствий в подразделениях

Название подразделения	Максимально возможное число несоответствий	Фактическое количество несоответствий	Процент достижения максимума несоответствий
УНИД	16	10	62,5
ООиСНИД	16	14	87,5
Лицей	16	5	31,3
ЦИЯ	16	0	0
ООВР	16	3	18,8
Редакция научного журнала	16	13	81,3
УМУ	16	12	75
ООПР	16	5	31,3
ОФКС	16	7	43,8
СОТ	16	3	18,8

5.9 Распределение несоответствий по разделам плана-отчета представлено в таблице 12.

Таблица 10 – Распределение количества несоответствий по разделам плана-отчета

Название подразделения	Разделы плана-отчета					Итого несоответствий
	1	2	3	4	5	
УНИД	3	4	1	1	1	10
ООиСНИД	6	4	2	1	1	14
Лицей	2	2	0	1	0	5
ЦИЯ	0	0	0	0	0	0
ООВР	1	1	1	0	0	3
Редакция научного журнала	4	5	2	1	1	13
УМУ	5	4	1	1	1	12
ООПР	1	3	1	0	0	5
ОФКС	4	3	1	0	0	7
СОТ	0	2	1	0	0	3
ИТОГО	26	28	10	4	4	72

Числовое обозначение разделов:

- 1 - планирование;
- 2 - требования к документации;
- 3 - ответственность руководства и постоянное улучшение;
- 4 - связь с обществом;
- 5 - управление несоответствиями.



5.10 По количеству несоответствий лидируют подразделения:

- ООиСНИД;
- редакция научного журнала;
- УМУ.

5.11 Наибольшее количество несоответствий отмечаются в разделах проверки СМК:

- планирование;
- требования к документации;
- ответственность руководства и постоянное улучшение.

5.12 Типичные замечания, выявленные в ходе проведения внутреннего аудита:

- планы (планы-отчеты, отчеты) не представлены, не подписаны, не совпадают по форме с отчетом ;
- ПП, ДИ, номенклатура дел не актуализированы;
- отсутствует информация об анализе деятельности подразделения за последние три года;
- политика в области качества подразделения не актуализирована;
- листы ознакомления не заполнены или не представлены.

6 Предоставление отчета о корректирующих мероприятиях

По результатам внутреннего аудита (в соответствии с ДП 8.2.2 «Внутренний аудит»), подразделения, в которых были выявлены несоответствия, предоставляют в ОМК отчет о выполнении корректирующих действий (мероприятий) согласно срокам, указанным в плане-отчете внутреннего аудита.

Данные о предоставлении отчетов о выполнении корректирующих мероприятий представлены в таблице 10.

Таблица 10 - Данные о предоставлении отчетов о корректирующих мероприятиях

Название подразделения	Планируемый срок предоставления отчета	Фактический срок предоставления отчета
УНИД	01.06.2017	отчет не представлен
ООиСНИД	01.07.2017	отчет не представлен
Лицей	28.04.2017	28.04.2017
ООВР	01.11.2017	-
Редакция научного журнала	июль 2017	отчет не представлен
УМУ	май, август, ноябрь 2017	отчет за май не представлен
ООПР	апрель 2017	02.05.2017 07.06.2017

	Система менеджмента качества	с. 14 из 15
	Отчет по результатам внутреннего аудита общеуниверситетских подразделений (2016-2017 учебный год)	
Название подразделения	Планируемый срок предоставления отчета	Фактический срок предоставления отчета
ОФКС	апрель-май 2017	отчет не представлен
СОТ	апрель-май 2017	частично выполнено, 1 отчет представлен

7 Рекомендации по улучшению деятельности

Перечень рекомендаций:

- уделять больше внимания регламентации планирования деятельности общеуниверситетских подразделений по различным направлениям работы и ведению записей (фиксации этой деятельности);
- итоги аудита фиксировать приказами, несвоевременность сдачи отчетов о выполнении корректирующих мероприятий рассматривать как низкий уровень исполнительской дисциплины руководителей проверяемых подразделений;
- активнее привлекать работников общеуниверситетских подразделений к изучению документации СМК КнАГТУ;
- проводить проверку знаний работниками университета требований СТО, РИ и других документов СМК КнАГТУ;
- в редакции научного журнала и службе охраны труда добиться от руководителей подразделений назначения уполномоченных по качеству;
- увеличить количество общеуниверситетских подразделений, участвующих в аудите;
- проводить аудит по процессам;
- включить в план проверок на 2017/2018 учебный год Технопарк, а также подразделения, созданные в университете 2016/2017 учебном году.

8 Термины, определения и сокращения

8.1 Термины и определения

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

Аудитор – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

Внутренний аудит - аудит, проводимый самой организацией.

Группа по аудиту (проверке) – один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими средствами.

Корректирующее мероприятие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие - невыполнение требования.

Область аудита – содержание и границы аудита.



План аудита – описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

8.2 Сокращения

ГОСТ ISO 9001-2011 - стандарт, устанавливающий требования к системе менеджмента качества (СМК);

ДИ – должностная инструкция;

ОМК – отдел менеджмента качества;

ООВР – отдел организации воспитательной работы;

ООиСНИД – отдел организации и сопровождения научно-исследовательской деятельности;

ООПР – отдел организации профорientации и рекламы;

ОФКС – отдел формирования контингента студентов;

ПП – положение о подразделении;

СМК – система менеджмента качества;

СОТ – служба охраны труда;

УМУ – учебно-методическое управление;

УНИД – управление научно-исследовательской деятельностью;

УФКС – управление формированием контингента студентов;

ЦИЯ – центр изучения иностранных языков.

Отчет составил:
начальник ОМК

Л.В. Афанасьева