

Аудиты системы менеджмента

(на основе Руководящих указаний по аудиту систем менеджмента ISO 19011:2011)

Технический аудит системы управления безопасностью движения

- независимая экспертиза, осуществляемая путем проведения плановых, внеплановых, комплексных и тематических проверок системы управления безопасностью движения, проводимая с целью оценки технического состояния объектов железнодорожного транспорта и направленная на предотвращение негативных явлений и тенденций в производственной области, а также на повышение уровня безопасности движения.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА БЕЗОПАСНОСТИ ДВИЖЕНИЯ



Как правильно управлять системой?

Как устроена система?

Обеспечение гарантированной безопасности и надежности перевозочного процесса

«Дорога» к улучшениям СМБД



При каких условиях аудиты будут способствовать совершенствованию деятельности?

1. Осознание необходимости улучшений
2. Лидерство руководителей в процессах улучшений
3. Вовлечение работников в процессы улучшений

Стандарт ISO 19011:2011

Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

Краткий обзор

МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ



International
Organization for
Standardization

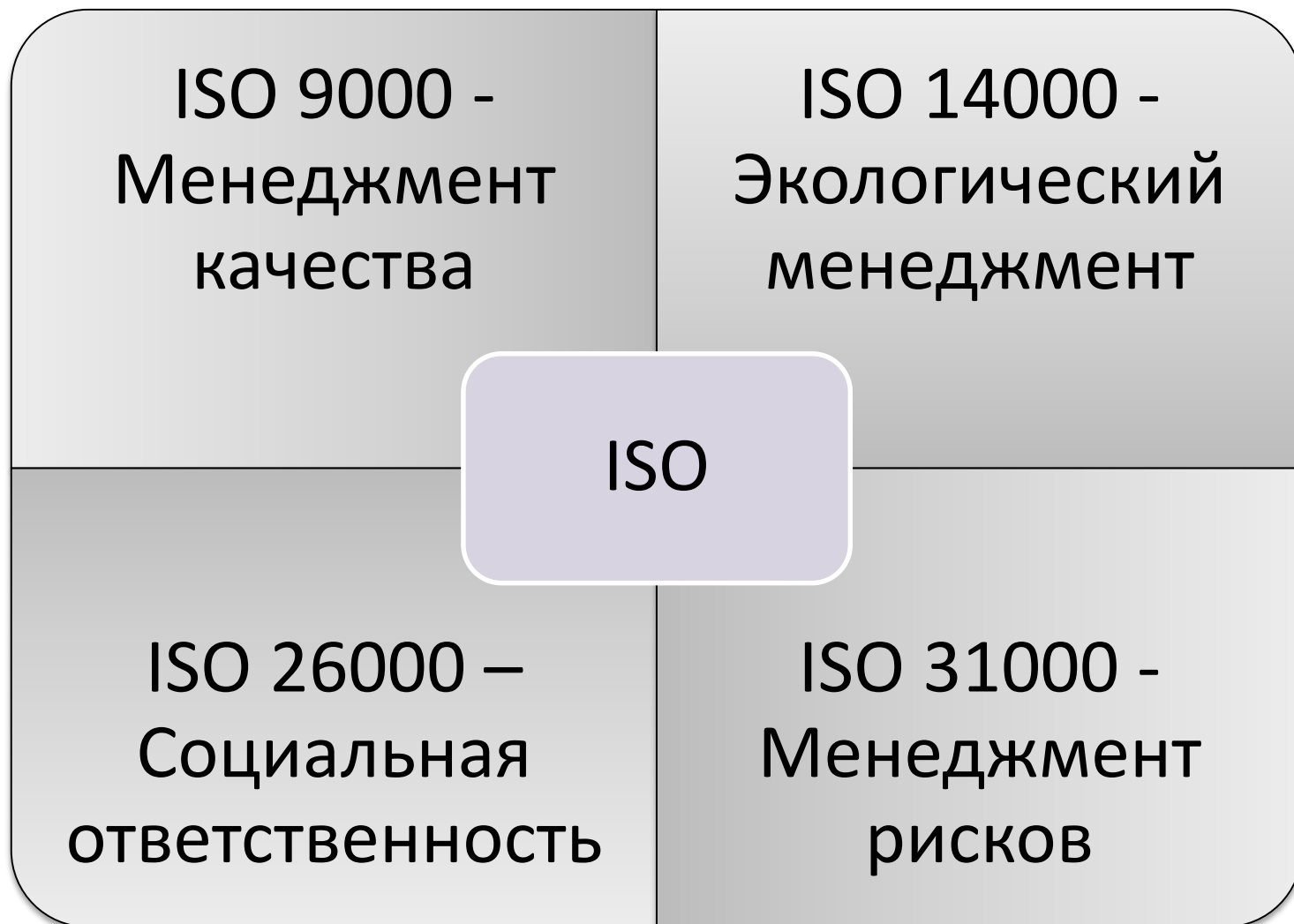
наиболее компетентный международный орган по
стандартизации

Образована в октябре 1946 г.

цель:

содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

Стандарты ИСО в области менеджмента



Структура стандартов семейства ISO 9000



СТРУКТУРА СТАНДАРТА ИСО 19011

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Принципы проведения аудита
- 5 Управление программой аудита
- 6 Проведение аудита
- 7 Компетентность и оценка аудиторов



1. Область применения

Настоящий международный стандарт содержит **руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента**, включая принципы проведения аудита, управление программой аудита и проведение аудита систем менеджмента, также руководящие указания по проведению оценки компетентности лиц, участвующих в процессе аудита, включая лицо, осуществляющее управление программой аудита, аудиторов и членов команды по аудиту.

Он применим ко всем организациям, которые нуждаются в проведении внутреннего или внешнего аудита систем менеджмента или в управлении программой аудита.

Применение этого международного стандарта возможно к любым типам аудита, при условии, что будет уделено соответствующее внимание компетентности лиц, участвующих в аудите.

4 Принципы проведения аудита

а) этичность поведения (ethical conduct) - основа профессионализма. Существенными при аудите являются ответственность, неподкупность, умение хранить тайну и осмотрительность;

б) беспристрастность (fair presentation) - обязательство представлять правдивые и точные отчеты.

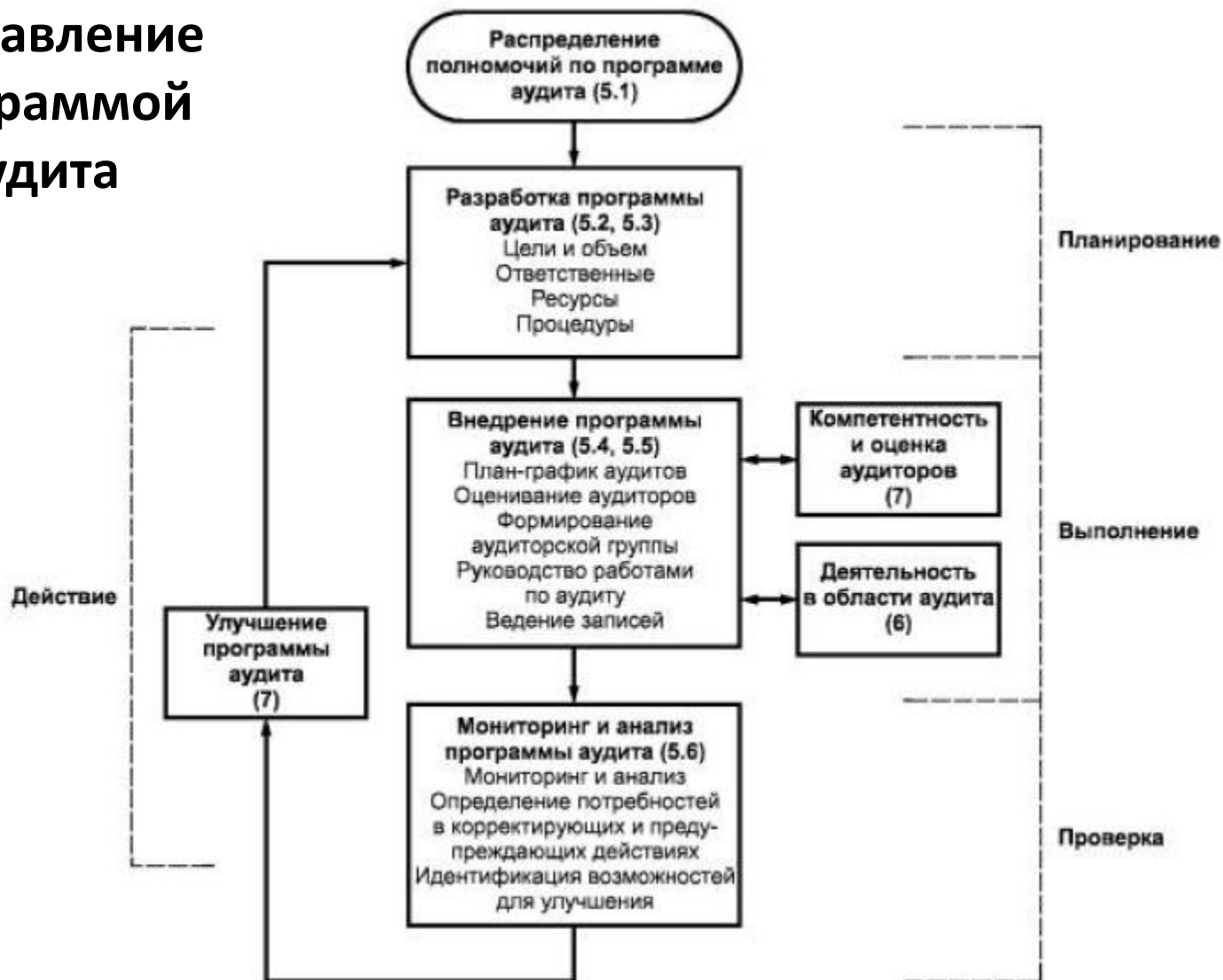
в) профессиональная осмотрительность (due professional care) - прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита.

г) независимость (independence) - основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита.

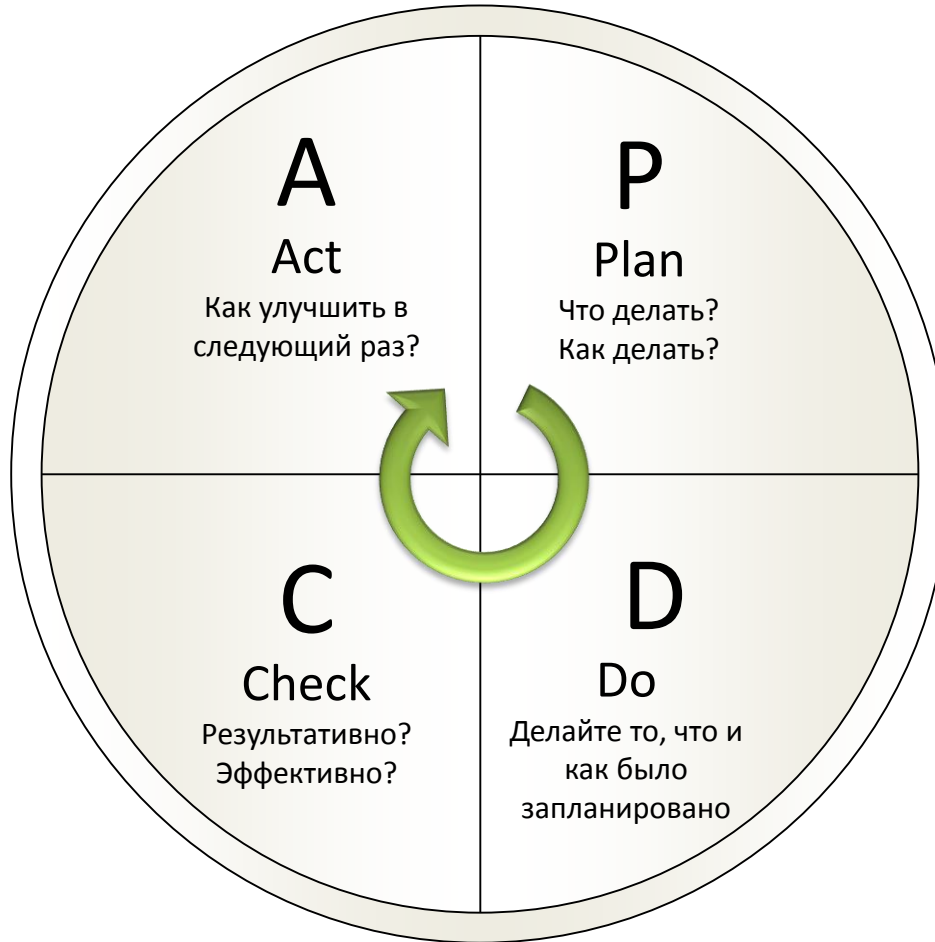
д) подход, основанный на свидетельстве (evidence-based approach), - разумная основа для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в процессе систематического аудита.

е) конфиденциальность

5 Управление программой аудита



ЦИКЛ ШУХАРТА-ДЕМИНГА



P – планируй

D – осуществляй

C – проверь

A – корректируй,
внедряй, изменения
для улучшения

5.2.1 Цели программы аудита

Для того чтобы спланировать аудиты и провести их, необходимо определить цели программ аудитов. Для определения целей необходимо рассмотреть:

- а) приоритеты руководства;
- б) коммерческие намерения;
- в) требования системы менеджмента;
- г) законодательные требования, требования регламентов и требования, предусмотренные контрактом;
- д) необходимость оценки поставщика;
- е) требования потребителя;
- ж) потребности заинтересованных сторон;
- и) риски организации.

5.3.1 Ответственность за программу аудита

Ответственные за управление программой аудита должны:

- а) определять цели и объем программы аудита;
- б) определять ответственность и процедуры, а также гарантировать обеспечение необходимыми ресурсами;
- в) внедрять программу аудита;
- г) вести записи по программе аудита;
- д) осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.

5.3.2 Ресурсы для программы аудита

При определении ресурсов для программы аудита необходимо учитывать:

- а) финансовые ресурсы для развития, внедрения, управления и улучшения деятельности по аудиту;
- б) методы проведения аудитов;
- в) процессы по достижению и поддержанию компетентности и улучшению деятельности аудиторов;
- г) наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, требуемой для достижения конкретных целей программы аудита;
- д) объем программы аудита;
- е) время в пути аудиторов, обустройство и другие потребности для проведения аудита.

5.3.3 Процедуры программы аудита

Процедуры программы аудита включают в себя:

- а) планирование и составление планов - графиков аудитов;
- б) обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп по аудиту;
- в) подбор соответствующих аудиторских групп и распределение ролей и ответственности;
- г) проведение аудитов;
- д) выполнение действий по результатам аудита, если требуется;
- е) поддержание записей по программе аудита;
- ж) мониторинг показателей результативности программы аудита;
- и) отчетность перед высшим руководством по всей проделанной работе по программе аудита.

5.5 Записи по программе аудита

Записи по программе аудита должны включать в себя:

а) записи, связанные с отдельными аудитами:

- планы аудита,
- отчеты (акты) по аудиту,
- отчеты о несоответствиях,
- отчеты по корректирующим и предупреждающим действиям,
- отчеты о действиях по результатам аудита, если это требуется;

б) результаты анализа программы аудита;

в) записи о персонале, привлекаемом к аудиту:

- оценка компетентности аудитора и его деятельности,
- выбор аудиторской группы,
- поддержание и повышение компетентности.

5.6 Мониторинг и анализ программы аудита

Анализ программы аудита должен охватывать:

- а) результаты мониторинга и установленные тенденции;
- б) соответствие процедурам;
- в) выявление потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- г) записи по программе аудита;
- д) альтернативные или новые методики в области аудита;
- е) согласованность действий аудиторских групп в сходных ситуациях.

Результаты анализа программы аудита могут привести к корректирующим и предупреждающим действиям и улучшению программы аудита.

6 Проведение аудита



6.2.2 Определение целей, области и критериев аудита

Цели аудита включают в себя:

- а) определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или ее частей критериям аудита;
- б) оценку возможности системы менеджмента обеспечивать соответствие законодательным требованиям, нормативным требованиям и требованиям контракта;
- в) оценку результативности системы менеджмента для достижения конкретных целей;
- г) идентификацию областей потенциального улучшения системы менеджмента.

6.2.2 Определение целей, области и критериев аудита

Область аудита описывает содержание и границы аудита, месторасположение, структурные подразделения, деятельность и процессы, которые подвергаются аудиту, а также сроки аудита

Критерии аудита используют в виде основы для сравнения, по которой определяют соответствие. Критерии могут включать политику, процедуры, стандарты, законы, нормы, регламенты, требования к системе менеджмента, требования контрактов или своды правил секторов экономики или предпринимательской деятельности.

6.2.3 Определение возможности проведения аудита

При проведении аудита следует учитывать следующие факторы:

- достаточность и наличие необходимой информации для планирования аудита;
- адекватное сотрудничество с проверяемой организацией;
- наличие времени и необходимых ресурсов.

В случае невозможности проведения аудита необходимо предложить заказчику альтернативное решение на основе консультаций с проверяемой организацией.

6.2.4 Формирование аудиторской группы

При определении численности и состава аудиторской группы необходимо учитывать следующие факторы:

- а) цели, область, критерии и продолжительность аудита;
- б) вид аудита (комплексный или совместный);
- в) общую компетентность группы по аудиту, необходимую для достижения целей аудита;
- г) законодательные требования, требования регламентов, требования контрактов и требования органов по аккредитации/сертификации;
- д) необходимость обеспечения независимости аудиторской группы от проверяемой деятельности и избежания конфликта интересов;
- е) возможности членов аудиторской группы результативно сотрудничать с проверяемой организацией и совместно работать;
- ж) язык аудита и понимание специфических социальных и культурных ценностей организации (с учетом собственного опыта аудиторов или при поддержке технического эксперта).

6.2.5 Установление первоначального контакта с проверяемой организацией

Цель первоначального контакта:

- а) определение каналов обмена информацией с представителем проверяемой организации;
- б) подтверждение полномочий для проведения аудита;
- в) предоставление информации по предлагаемому графику аудита и составу аудиторской группы;
- г) получение разрешения на доступ к соответствующим документам, включая записи;
- д) определение необходимых правил обеспечения безопасности работ на месте;
- е) определение подготовительных мероприятий к аудиту;
- ж) согласование присутствия наблюдателей и сопровождающих для аудиторской группы.

6.3 Анализ документов

Прежде чем начать деятельность по аудиту на месте, анализируют:

- документы проверяемой организации,
- документы по системе менеджмента,
- записи,
- отчеты по предыдущим аудитам

с целью определения соответствия системы документам и критериям аудита.

Анализ должен учитывать:

- размер,
- вид деятельности и сложность организации,
- цели
- область аудита.

6.5.1 Проведение предварительного совещания

Предварительное совещание проводят с руководством проверяемой организации или, где это возможно, с теми, кто отвечает за проверяемые подразделения или процессы. Цель предварительного совещания:

- а) подтверждение плана аудита;
- б) предоставление краткого обзора плана выполнения аудита;
- в) подтверждение каналов обмена информацией;
- г) предоставление возможностей проверяемой организации задать вопросы.

6.5.3 Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей

Сопровождающие лица, назначенные проверяемой организацией, должны оказывать помощь группе, действовать по просьбе руководителя аудиторской группы и выполнять следующие обязанности:

- а) обеспечение контактов и назначение времени для бесед;
- б) обеспечение посещений определенных мест производственной площадки или организации;
- в) обеспечение того, чтобы правила и процедуры по безопасности были известны и соблюдались членами аудиторской группы;
- г) исполнение роли лиц, свидетельствующих в ходе аудита от имени проверяемой организации;
- д) предоставление разъяснений или оказание помощи при сборе информации.

6.5.4 Сбор и верификация информации



6.5.4 Сбор и верификация информации. Источники информации

Выбранные источники информации зависят от области и комплексности аудита и включают в себя:

- а) опросы работников;
- б) наблюдения за деятельностью, окружающей производственной средой и условиями работы;
- в) документы (политика, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешительные документы, спецификации, чертежи, контракты и заказы);
- г) записи (протоколы) проверок, протоколы совещаний, отчеты (акты) по аудитам, записи по мониторингу программ и результаты измерений);
- д) итоговые данные, показатели анализа и результативности;
- е) информацию по программам выборочного исследования проверяемой организации и управлению выборками и процессами измерений;
- ж) отчеты, источниками которых могут быть, например, обратная связь от потребителей, другая соответствующая информация, получаемая извне, оценки поставщиков;
- и) компьютеризованные базы данных и веб-сайты

6.5.4 Сбор и верификация информации. Проведение опросов

Опросы проводят с учетом ситуации и опрашиваемого лица. При этом аудитор должен принимать во внимание следующее:

- а) опросы проводят в подразделениях с лицами, выполняющими работы или решающими задачи в пределах области аудита;
- б) опрос работников проводят в обычное рабочее время и, где это возможно, на рабочем месте;
- в) опрашиваемое лицо должно быть психологически подготовлено к опросу, опрос следует вести доброжелательно;
- г) необходимо объяснить причину опроса и осуществляемые записи;
- д) опрос можно начинать с просьбы рассказать о своей работе;
- е) необходимо избегать навязчивых вопросов;
- ж) результаты опроса должны быть обобщены и проанализированы вместе с опрашиваемым лицом;
- и) необходимо поблагодарить опрашиваемое лицо за сотрудничество.

6.5.6 Подготовка заключения по результатам аудита

Аудиторская группа до заключительного совещания должна выполнить следующее:

- а) рассмотреть выводы аудита и другую соответствующую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита;
- б) согласовать заключения по результатам аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;
- в) подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита;
- г) обсудить действия по результатам аудита, если это входит в план аудита.

6.5.6 Подготовка заключения по результатам аудита

Заключения по результатам аудита должны содержать:

- а) степень соответствия системы менеджмента критериям аудита;
- б) результативность внедрения, поддержания и улучшения системы менеджмента;
- в) возможности процесса анализа со стороны руководства для обеспечения постоянной пригодности системы менеджмента, ее адекватности, результативности и улучшения.

6.6 Подготовка, утверждение и рассылка отчета (акта) по аудиту

Отчет (акт) по аудиту должен содержать полные, точные, сжатые и понятные записи по аудиту и должен включать ответы на следующие вопросы:

- а) цели аудита;
- б) область аудита, в частности, идентификация проверенных организационных и функциональных подразделений или процессов и охватываемый период времени;
- в) идентификация заказчика аудита;
- г) идентификация руководителя и членов аудиторской группы;
- д) даты и места проведения аудита на месте;
- е) критерии аудита;
- ж) выводы аудита;
- и) заключения по результатам аудита.

СТРУКТУРА СТАНДАРТА ИСО 19011

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Принципы проведения аудита
- 5 Управление программой аудита
- 6 Проведение аудита
- 7 Компетентность и оценка аудиторов

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ И ТЕРПЕНИЕ!

Соловьев Богдан Анатольевич, к.э.н., доцент

8(473)265-23-03

8(909)214-17-02

bsolovev@gmail.com