

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»
_____ М.В. Петрова
« _____ » _____ 2016 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ (ПРОВЕРКИ)**

ДП СМК 04 – 2016

Внесено:

Представитель руководства по качеству
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»
_____ Ф.М. Кутюшев
«14» 12 2016 г.

Согласовано:

Начальник юридического отдела
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»
_____ Н.А. Сизова
«15» 12 2016 г.Введен в действие с 01.01.2017г.

приказом Генерального директора

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

от «15» 12 2016 г. № 202

Введен взамен ДП СМК 04 – 8.2 – 2013
«Внутренние аудиты (проверки)», утвер-
жденного 20.06.2013 г. и введенного в дей-
ствие приказом генерального директора
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» от
21.06.2013 г. № 46

Содержание

1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины, определения и сокращения.....	2
3.1 Термины и определения.....	2
3.2 Сокращения.....	3
4 Общие положения.....	3
5 Подготовка и проведение внутреннего аудита.....	4
5.1 Планирование внутреннего аудита.....	4
5.2 Подготовка к проведению внутреннего аудита.....	4
5.3 Проведение внутреннего аудита.....	5
5.4 Оформление результатов внутреннего аудита.....	5
6 Мониторинг, измерение и оценка внутреннего аудита.....	6
7 Требования к аудиторам.....	7
8 Ответственность.....	8
Приложение А (справочное) Блок-схема процесса «Внутренний аудит».....	9
Приложение Б (обязательное) Форма Годового плана – графика внутренних аудитов.....	10
Приложение В (обязательное) Форма Единого плана – графика внутренних аудитов.....	11
Приложение Г (обязательное) Форма Плана внутреннего аудита.....	12
Приложение Д (обязательное) Форма Листа уведомлений.....	13
Приложение Е (обязательное) Форма Листа несоответствий.....	14
Приложение Ж (обязательное) Форма Отчета по внутреннему аудиту.....	15

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

Внутренние аудиты (проверки)

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок планирования, подготовки и проведения внутренних аудитов (проверок) системы менеджмента качества (далее – внутренние аудиты) в ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и его филиалах (далее – Учреждение), порядок действий после окончания аудита, документирование всех процессов аудита. Блок-схема внутреннего аудита приведена в приложении А.

1.2 Требования настоящей документированной процедуры имеют целью обеспечить оптимальное и результативное функционирование СМК посредством проведения внутренних аудитов.

1.3 Требования настоящей документированной процедуры обязательны для исполнения работниками всех отделов (подразделений¹) Учреждения.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на документы, приведенные в таблице 1.

Таблица 1

№	Код документа	Наименование документа
1	ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015)	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
2	ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001: 2015)	Системы менеджмента качества. Требования
3	РК СМК 01 – 2016	Руководство по качеству
4	ДП СМК 06 – 2016	Корректирующие и предупреждающие действия

¹ В данной документированной процедуре под подразделением следует понимать любое структурное подразделение Учреждения, в котором проводится внутренний аудит (филиал в целом, АМЦ, ОГ и т.п.).

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящей документированной процедуре использованы термины, приведенные в таблице 2.

Таблица 2

Термин	Определение
Аудит (проверка)	Систематический, независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита
Аудитор	Лицо, проводящее аудит
Высшее руководство	Лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне
Документированная информация	Информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который её содержит
Идентификация	Отождествление, установление соответствия, совпадения
Качество	Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
Контроль	Определение соответствия установленным требованиям
Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
Критерии аудита	Совокупность политик, процедур или требований, используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств
Несоответствие	Невыполнение требования
Свидетельство аудита	Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и являются верифицируемыми
Операционные несоответствия	Несоответствия в исполнении утвержденных документов
Потребитель	Лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией
Предупреждающее действие	Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
Результативность	Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
Системные несоответствия	Несоответствия в документах и процессах
Уведомление	Свидетельство аудита, не носящее характер несоответствия и фиксируемое в целях предотвращения возможного несоответствия
Эффективность	Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами
Примечание – Жирным шрифтом выделены термины из ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2005)	

3.2 Сокращения

В настоящей документированной процедуре использованы следующие сокращения:

АМЦ – авиационный метеорологический центр;

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ДП – документированная процедура;

ИСО/ISO – международная организация по стандартизации;

ОГ – оперативная группа;

ПРК – представитель руководства по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

ФГБУ – федеральное государственное бюджетное учреждение.

4 Общие положения

4.1 Внутренние аудиты Учреждения представляют собой аудит первой стороны, проводимый самим Учреждением для внутренних целей, для подтверждения результативности СМК, удостоверения того, что действия по улучшению качества продукции (услуг) и относящиеся к ним результаты удовлетворяют:

- требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015);
- требованиям Руководства по качеству;
- требованиям законодательных, нормативно-правовых документов и организационно-распорядительных документов Учреждения;
- запланированным мероприятиям.

4.2 Допускается дистанционное² проведение внутренних аудитов в удаленных структурных подразделениях (запрос и рассмотрение аудитором необходимых документов из проверяемого отдела (подразделения) (сканы, фото), обсуждение с начальником проверяемого отдела (подразделения) возникших вопросов посредством доступных средства связи).

4.3 Внутренние аудиты проводятся штатными работниками, прошедшими соответствующее обучение и получившими квалификацию аудитора внутренних проверок (далее — аудитор).

4.4 Проверки осуществляют аудиторы, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы.

² Особенности дистанционного аудита описаны в Памятке по дистанционным аудитам.

5 Подготовка и проведение внутреннего аудита

5.1 Планирование внутреннего аудита

5.1.1 В Учреждении установлен плановый порядок проведения внутренних аудитов.

5.1.2 Планирование внутренних аудитов осуществляется на основе объектного подхода, то есть при проведении внутренних аудитов в качестве объектов проверок рассматриваются отделы (подразделения) Учреждения.

5.1.3 ПРК не позднее 10 декабря текущего года представляет на утверждение генеральному директору (директору филиала) годовой План-график проведения внутренних аудитов (далее - План-график) на следующий год. Форма Плана-графика приведена в приложении Б.

5.1.4 Скан утвержденного Плана-графика филиала высылается в центральный офис Учреждения не позднее 15 декабря текущего года.

5.1.5 При составлении Плана-графика следует учитывать результаты предыдущих аудитов, наличие претензий.

5.1.6 В Плана-графике предусматривают аудит каждого отдела (подразделения) в соответствии со структурой Учреждения не менее одного раза в год.

5.1.7 План-график хранится у ПРК, который отвечает за своевременность проведения внутренних аудитов.

5.1.8 ПРК центрального офиса не позднее 20 декабря текущего года составляет Единый план-график (приложение В) проведения внутренних аудитов на основании Планов-графиков филиалов.

5.1.9 При возникновении сбойных ситуаций в процессе производства, появлении претензий от потребителей, а также по желанию потребителей или по желанию высшего руководства Учреждения, могут быть проведены внеплановые внутренние аудиты на основании соответствующего приказа руководителя Учреждения.

5.2 Подготовка к проведению внутреннего аудита

5.2.1 Аудитор, назначенный для проведения внутреннего аудита отдела (подразделения), не позднее чем за неделю до проверки составляет План внутреннего аудита по форме приложения Г и представляет его на подпись ПРК.

5.2.2 При составлении Плана внутреннего аудита аудитор формулирует цель и указывает объем проверки.

5.2.3 В Плана внутреннего аудита приводится наименование проверяемого отдела (подразделения) (или нескольких отделов (подразделений)), указывается дата проведения проверки, проверяемые элементы ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015), фамилии и

инициалы аудиторов.

5.2.4 Аудитор не позднее пяти дней до начала внутреннего аудита извещает начальников проверяемых отделов (подразделений) о сроках проверки, передает им копию Плана внутреннего аудита в бумажном или электронном виде.

5.2.5 Начальник отдела (подразделения) извещает работников о предстоящей проверке и готовит необходимые документы.

5.3 Проведение внутреннего аудита

5.3.1 Внутренний аудит начинается с совещания аудитора с начальником и работниками проверяемого отдела (подразделения), участвующими в проверке. На совещании производится разъяснение задач и методов проверки, уточняются детали намеченного Плана внутреннего аудита и т. д.

5.3.2 При проведении внутреннего аудита производится сбор объективных доказательств посредством опроса работников проверяемого отдела (подразделения), изучения документов и проведения наблюдений. При этом обязательно проводится проверка управления документированной информацией, ведения дел и контроль исполнения процедур СМК работниками отдела (подразделения).

5.3.3 Все данные, полученные при проверке, аудиторы фиксируют в блокноте (тетради) произвольной формы. Формулировки должны быть конкретными, позволяющими осуществить обсуждение результатов проверки.

5.3.4 Завершается внутренний аудит заключительным совещанием, на котором производится ознакомление с результатами проверки, уточнение неясных деталей с работниками проверяемых отделов (подразделений), выяснение мнения сторон. Аудитор высказывает рекомендации по улучшению работы отдела (подразделения) в рамках СМК Учреждения.

5.3.5 При дистанционном аудите вступительное и заключительное совещания не проводятся. Обсуждение порядка проведения внутреннего аудита и его результатов с начальником проверяемого отдела (подразделения) осуществляется с использованием доступных средств связи.

5.4 Оформление результатов внутреннего аудита

5.4.1 После окончания проверки аудитор регистрирует обнаруженные уведомления и несоответствия в Листе уведомлений и Листе несоответствий, формы которых приведены в приложениях Д и Е. Исправления на бланках не допускаются. Лист уведомлений и Лист несоответствий прикладываются в дальнейшем к Отчету по внутреннему аудиту (приложение Ж). При необходимости ПРК может представить высшему руководству расширенный отчет по результатам внутреннего аудита, составленный в произвольной форме.

5.4.2 Начальник проверяемого отдела (подразделения) разрабатывает рекомендации по устранению выявленных уведомлений, несоответствий и причин, их вызывающих, и составляет План-отчет корректирующих / предупреждающих действий с указанием сроков и ответственных за проведение корректирующих и предупреждающих действий (см. ДП СМК 06 – 2016, приложение А).

5.4.3 Отчет по внутреннему аудиту оформляется аудитором в течение трех рабочих дней после окончания проверки.

5.4.4 Планы внутреннего аудита, Отчеты по внутреннему аудиту, Листы несоответствий, Листы уведомлений должны иметь идентификационные номера. Идентификационный номер Плана, Отчета состоит из порядкового номера Плана, Отчета в текущем году и двух последних цифр года через тире.

Примеры

1 Отчет 01 – 16

2 План 01 – 16

Идентификационные номера Листа несоответствий и Листа уведомлений обозначаются номерами XX – XX – XX, где:

- XX – номер по порядку;
- XX – порядковый номер Отчета по внутреннему аудиту, к которому будет приложен Лист несоответствий/Лист уведомлений;
- XX – две последние цифры года.

Примеры

1 Лист несоответствий 01 – 01 – 16

2 Лист уведомлений 01 – 01 – 16

5.4.5 Отчет по результатам внутреннего аудита утверждает руководитель Учреждения.

5.4.6 Оригиналы Планов внутреннего аудита, Отчетов по внутреннему аудиту, Листов уведомлений и Листов несоответствий хранятся у ПРК, копии передаются начальнику отдела (подразделения).

5.4.7 Результаты проведения внутренних аудитов отражаются в Анализе СМК филиалов с указанием количества обнаруженных несоответствий (уведомлений) по пунктам ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и кратким описанием несоответствий (уведомлений).

6 Мониторинг, измерение и оценка внутреннего аудита

6.1 Внутренний аудит должен проводиться в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры.

6.2 Проведение мероприятий по устранению выявленных в ходе внутренних аудитов уведомлений, несоответствий осуществляют назначенные ответственные исполнители. Контроль выполнения корректирующих/предупреждающих действий осуществляют начальник отдела (подразделения) и ПРК. Выполнение корректирующих и предупреждающих действий контролируется также аудитором во время следующего аудита. По окончании корректирующих и предупреждающих действий в графе «Отметка о выполнении с указанием даты и комментарии» Плана-отчета корректирующих/предупреждающих действий ПРК делает соответствующую запись (см. ДП СМК 06 – 2016, приложение А).

6.3 В случае, когда корректирующие и предупреждающие действия не удается завершить в установленный срок, вопрос о продлении сроков решает ПРК. В случае возникновения дополнительных трудностей ПРК обсуждает данный вопрос либо с Советом по качеству (при его наличии), либо с руководителем Учреждения.

6.4 ПРК центрального офиса может запрашивать любые документы по внутренним аудитам филиалов для контроля выполнения запланированных мероприятий.

6.5 Оценка результативности внутренних аудитов осуществляется при анализе СМК со стороны высшего руководства. Критериями для оценки могут служить следующие показатели:

- общее количество выявленных несоответствий и уведомлений (статистика по годам);
- количество несоответствий и уведомлений, выявленных при внешних аудитах (снижение количества несоответствий, уведомлений);
- наличие фактов выявления повторных несоответствий и уведомлений — для оценки результативности корректирующих действий;
- соблюдение Плана-графика.

7 Требования к аудиторам

7.1 К проведению внутренних аудитов в Учреждении привлекаются, как правило, компетентные, коммуникабельные, уравновешенные, умеющие отстаивать свое мнение работники, прошедшие обучение на курсах подготовки аудиторов внутренних проверок СМК.

7.2 Аудитор должен иметь стаж работы в Учреждении не менее 1 года.

7.3 В целях обеспечения независимости и объективности для осуществления конкретной проверки назначаются аудиторы, не связанные с объектом проверки по своей работе.

8 Ответственность

8.1 ПРК несет ответственность за:

- разработку Плана-графика;
- организацию и подготовку проведения внутренних аудитов;
- продление сроков выполнения корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудитов;
- контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудитов.

8.2 Аудиторы отвечают за:

- разработку Плана внутреннего аудита;
- соблюдение требований к порядку проведения внутренних аудитов;
- составление Отчетов по внутреннему аудиту;
- заполнение Листа несоответствий;
- заполнение Листа уведомлений;
- объективность проведения аудитов (проверок);
- проверку корректирующих и предупреждающих действий.

8.3 Начальники проверяемых отделов (подразделений) несут ответственность за:

- создание условий для работы аудиторов;
- предоставление необходимой документации в процессе аудита;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий;
- выполнение корректирующих и предупреждающих действий в полном объеме в установленные сроки;
- предоставление ПРК документально подтвержденной информации о выполнении в полном объеме корректирующих и предупреждающих действий в установленные сроки.

Приложение А

(справочное)

Блок – схема процесса «Внутренний аудит»

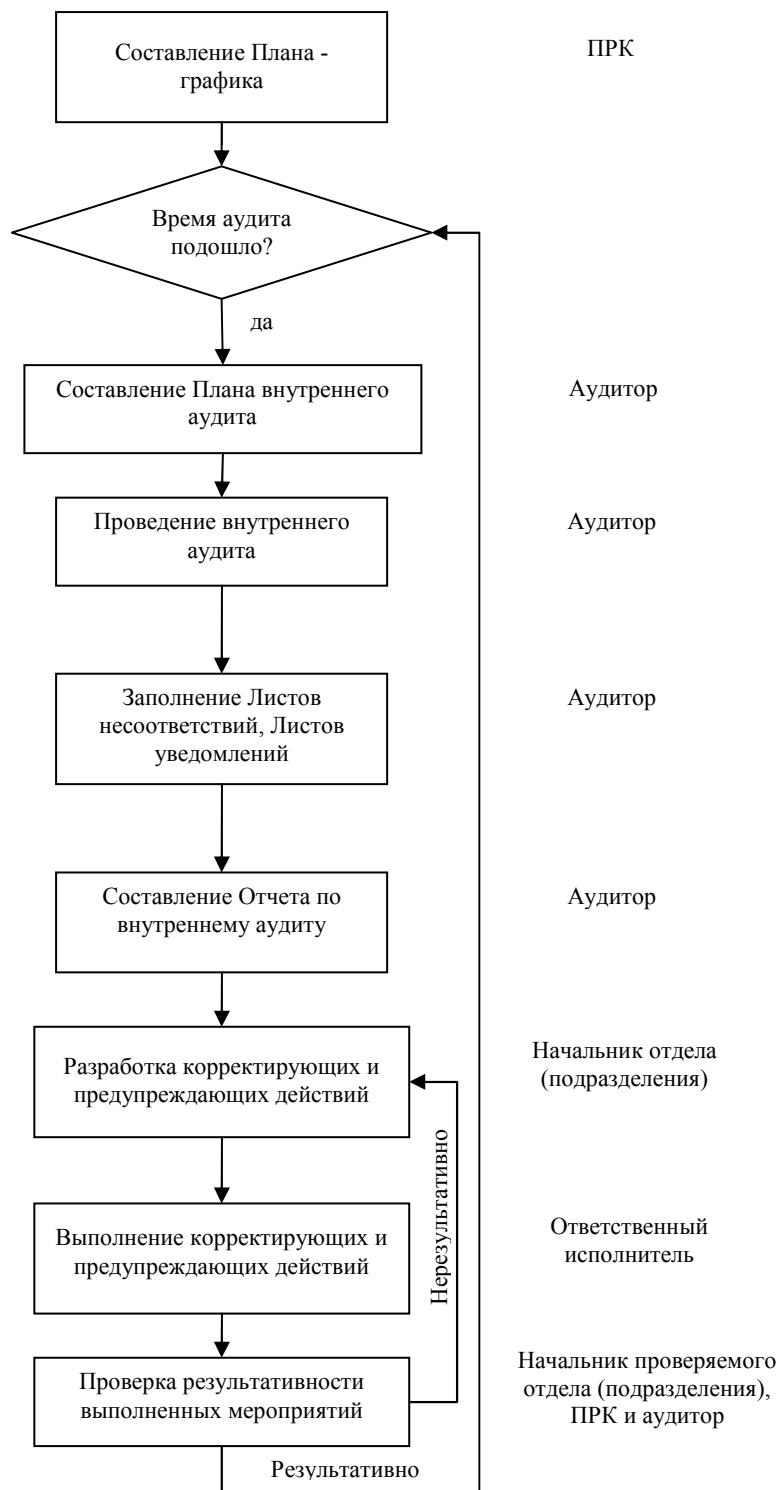


Рис. А.1

Приложение Б

(обязательное)

Форма Годового плана - графика внутренних аудитов

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор (Директор ____ филиала)

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

(личная подпись) _____ (инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

**План-график проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» (филиала ФГБУ)**

НА _____ ГОД

Наименование отдела (подразделения)	Проверяемый элемент ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015	Месяцы											
		январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Представитель руководства
по качеству_____
Подпись_____
Ф.И.О._____
Дата

Приложение В

(обязательное)

Форма Единого плана - графика внутренних аудитов

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

(личная подпись)_____
(инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

**Единый план-график проведения внутренних аудитов
системы менеджмента качества ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»**

НА _____ ГОД

Наименование филиала	Месяцы											
	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Представитель руководства
по качеству центрального офиса_____
Подпись_____
Ф.И.О._____
Дата

Приложение Г

(обязательное)

Форма Плана внутреннего аудита**ПЛАН ВНУТРЕННЕГО АУДИТА** _____
(идентификационный номер)**В** _____
отдел (подразделение)1 Основание для проведения аудита: _____
Годовой план-график или номер приказа

2 Дата аудита: _____

3 Цели аудита: _____

4 Объем проверки:

Проверяемые элементы ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015

5 Аудитор(-ы) _____

6 План аудита: _____ Дата _____

— вступительное совещание _____

— проведение проверки _____

— заключительное совещание _____

— составление Листа несоответствий / Листа уведомлений _____

— оформление Отчета по внутреннему аудиту _____

Представитель руководства
по качеству_____
Подпись_____
Инициалы, фамилия

Приложение Д

(обязательное)

Форма Листа уведомлений**Лист уведомлений** _____
(идентификационный номер)

Наименование проверяемого отдела (подразделения): _____				Дата аудита: _____
№	Описание уведомления	Пункт ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015	Пункт и обозначение документа подразделения ¹	Подтверждение выполнения корректирующих, предупреждающих действий

Аудитор

Подпись_____
Инициалы, фамилия_____
Дата

¹ В данной графе записывается документ, в котором обнаружено уведомление. Если уведомление обнаружено не в документе – ставится прочерк.

Приложение Е

(обязательное)

Форма Листа несоответствий

Лист несоответствий _____
(идентификационный номер)

Наименование проверяемого отдела (подразделения): _____				Дата аудита: _____
№	Описание несоответствия	Пункт ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Категория несоответствия	Подтверждение выполнения корректирующих, предупреждающих действий

Аудитор(-ы) _____
Подпись
Инициалы, фамилия
Дата

Примечание – В графу ‘Категория несоответствия’ в случае Системного несоответствия проставляется “С”, в случае Операционного несоответствия “О”.

Приложение Ж

(обязательное)

Форма Отчета по внутреннему аудиту

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор (Директор ____ филиала)
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»_____
(личная подпись) (инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

ОТЧЕТ ПО ВНУТРЕННЕМУ АУДИТУ_____
(идентификационный номер)_____
наименование отдела (подразделения)

1 Выполнение плана аудита: _____

2 Результаты аудита¹:

Перечень номеров листов несоответствий и количество выявленных несоответствий:

Перечень номеров листов уведомлений и количество выявленных уведомлений:

(в данном разделе аудитор кратко излагает результаты аудита, отмечает положительные моменты в работе отдела (подразделения), отмечает недочеты в работе).

3 Рекомендации по улучшению СМК

(в данном разделе аудитор дает рекомендации по вопросам функционирования СМК и по устранению выявленных несоответствий, уведомлений).

Аудитор (-ы)

Подпись_____
Инициалы, фамилия_____
Дата¹ Если несоответствия или уведомления не выявлены, то в соответствующих местах проставляются прочерки