**Содержание**

Введение

1. Порядок проведения мероприятий по разработке и внедрению системы менеджмента качества

2. Анализ системы менеджмента качества

3. Менеджмент программы аудита (проверки)

4. Начальные действия при аудите (проверки)

5. Подготовка к проведению аудита на местах

6. Проведение аудита на местах

7. Завершение аудита и проведение последующего аудита

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

ISO серии 9000 – серия международных стандартов по обеспечению качества, в которых изложены требования к системам менеджмента качества организаций, основные положения и термины, рекомендации по улучшению деятельности организации, требования к проведению аудитов систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Внедрение стандарта ISO помогает построить эффективную клиенториентированую систему менеджмента, позволяющую удовлетворять и предвосхищать ожидания клиентов, что в свою очередь дает компании возможность стабильно зарабатывать деньги. Сегодня в России сотни, а в Европе – уже сотни тысяч предприятий внедрили и сертифицировали Систему менеджмента качества на базе ISO, и с каждым годом их число неуклонно растет. Немалую роль здесь играет то, что стандарты ISO изначально были задуманы как универсальные, и поэтому они в равной степени применимы в деятельности любых организаций – начиная от маленькой ремонтной мастерской и заканчивая гигантскими международными холдингами.

Международные стандарты серий ИСО 9000 и ИСО 14000 подчеркивают важность анализа и аудитов как инструментов менеджмента для мониторинга и проверки результативности внедрения экологической политики и /или политики в области качества организации. Анализ и аудит являются также важной частью деятельности по оценки соответствия, такой как сертификация, регистрация и оценка и надзор за сетью снабжения.

**1. Порядок проведения мероприятий по разработке и внедрению системы менеджмента качества**

Порядок проведения мероприятий по разработке и внедрению ISO 9001:2000:

- предварительный анализ существующей системы менеджмента (результат – отчет о состоянии имеющейся на предприятии системы менеджмента с рекомендациями по разработке, внедрению и подготовке к сертификации системы менеджмента качества, который оформляется нашими консультантами);

- консультационно-методические услуги по составу, разработке и внедрению документации СМК (Политика в области качества, Руководство по качеству, документированные процедуры, Положения о подразделениях, должностные инструкции и т.д.);

- проведение тренингов для руководителей и специалистов по качеству организации заказчика;

- постановка системы внутренних аудитов, оказание консультаций при разработке корректирующих и предупреждающих действий по результатам проведенных внутренних аудитов системы менеджмента, обучение специалистов заказчика на внутренних аудиторов с выдачей свидетельства аудитора;

- консультирование по методике адаптации документации уже существующей системы менеджмента к требованиям отраслевых стандартов для последующей ее сертификации в отраслевых системах сертификации;

- предсертификационный (контрольный) аудит внедренной системы менеджмента. Оказание консультационной помощи при подготовке организации к прохождению сертификационного аудита в выбранном органе по сертификации.

После успешного завершения контрольного аудита, Компания заказчика может пройти сертификацию в выбранном органе по сертификации (как зарубежном, имеющим представительство в РФ, так и в российском).

**2. Анализ системы менеджмента качества**

Решения руководства компании должны быть основаны на анализе данных, полученных в результате измерений, и информации, собранной согласно требованиям стандарта ISO. В этом контексте организации следует анализировать данные различных источников как для оценки деятельности в сравнении с планами, целями и другими определенными задачами, так и определения областей для улучшения, включая возможные выгоды для заинтересованных сторон.

Решения, основанные на фактах, требуют результативных и эффективных действий, таких как:

- применение утвержденных методов анализа;

- применение соответствующих статистических методов;

- принятие решений и мер, основанных на результатах логического анализа, уравновешивающего опыт и интуицию.

Анализ данных может помочь установить первопричину существующих потенциальных проблем и, следовательно, способствовать принятию решений по корректирующим и предупреждающим действиям, требующимся для улучшения.

Для результативной оценки руководством деятельности организации в целом необходимо обобщить и проанализировать данные и информацию, полученные от всех подразделений организации. Деятельность организации в целом надо отражать в форме, удобной для различных уровней руководства.

Результаты такого анализа могут быть использованы организацией для определения:

- тенденций;

- удовлетворенности потребителей;

- удовлетворенности других заинтересованных сторон;

- результативности и эффективности процессов;

- вклада поставщиков;

- успешного достижения целей по улучшению деятельности;

- экономических аспектов качества, финансовых и рыночных показателей;

- сравнимости своей деятельности с лучшими достижениями;

- конкурентоспособности.

Организация должна определить, собирать и анализировать соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности системы менеджмента качества. Данные должны включать информацию, полученную в результате мониторинга и измерения и из других соответствующих источников.

Анализ данных должен предоставлять информацию по:

а) удовлетворенности потребителей;

б) соответствию требованиям к продукции;

в) характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;

г) поставщикам.

**3. Менеджмент программы аудита (проверки)**

Аудит систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Внутренние аудиты, иногда называемые «аудитами первой стороной», проводятся обычно самой организацией или от ее имени, для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии. Во многих случаях, в частности для малых организаций, независимость может быть продемонстрирована освобождением ответственности за проверяемую деятельность.

Внешние аудиты включают аудиты, обычно называемые «аудитами второй стороной» или «аудитами третьей стороной». Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям ИСО 9001 или ИСО 14001.

Если системы менеджмента качества и экологического менеджмента подвергаются аудиту одновременно, это называется «комплексным аудитом». Если две или несколько организаций проводят совместно аудит проверяемой организации, это называется «совместным аудитом».

Проведение аудита характеризуется использованием множества принципов. Они делают аудит результативным и надежным инструментом при реализации политики и контроля менеджмента, предоставляя информацию, основываясь на которой организация может улучшить свою деятельность. Приверженность этим принципам является непременным условием для вынесения надежных и достаточных заключений по результатам аудита и для обеспечения того, что аудиторы, работая независимо друг от друга в аналогичных условиях, придут к аналогичным заключениям.

Следующие принципы относятся к аудиторам:

- Этичное поведение – основа профессионализма. При проведении аудита важно доверие, честность, конфиденциальность и тактичность.

- Добросовестное изложение – обязательство правдиво и точно представлять отчет. Наблюдения аудита, заключения по результатам аудита и отчеты по аудиту правдиво и точно отражают аудиторскую деятельность. Представляется отчет о значительных трудностях, встретившихся при аудите и нерешенных разногласиях между аудиторской группой и проверяемой организации.

- Должное профессиональное внимание – приложение усердия и рассудительности при проведении аудита. Аудиторы проявляют внимание в соответствии с важностью выполняемой задачи и доверием, оказанным им заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами. Важным фактором является наличие необходимой компетентности.

Следующие принципы проведения аудита относятся к процессу аудита, который согласно определению является независимым и систематическим.

- Независимость – основа беспристрастности аудита и объективности заключений по результатам аудита. Аудиторы являются независимыми от проверяемой деятельности и свободными от пристрастий и конфликтов интересов. Аудиторы поддерживают объективность мышления в течение процесса аудита, тем самым способствуя, чтобы наблюдения и заключения по результатам аудита были основаны только на свидетельствах аудита.

- Подход базирующийся на доказательствах – рациональный метод достижения надежных и воспроизводимых заключений по результатам аудита в процессе систематического аудита. Свидетельства аудита проверяемы. Так как аудит проводится в течение ограниченного периода времени и с ограниченными ресурсами, они основаны на выборке имеющейся информации. Объем выборки тесно связан с надежностью заключения по результатам аудита.

Для руководства планированием и проведением аудитов должны быть установлены цели программы аудита. Эти цели могут основываться на рассмотрении:

а) приоритетов менеджмента;

б) коммерческих намерений;

в) требований систем менеджмента;

г) регламентирующих, законодательных и контрактных требований;

д) необходимости оценки поставщиков;

е) требований потребителей;

ж) потребностей других заинтересованных сторон;

з) рисков для организации.

Объем программы аудита может изменяться в зависимости от размера, типа и сложности проверяемой организации, а также от следующего:

а) объема, цели и продолжительности каждого проводимого аудита;

б) периодичности проводимых аудитов;

в) количества, важности, сложности, сходства и расположения видов деятельности, подлежащих проверке;

г) стандартов, регламентирующих, законодательных и контрактных требований и других критериев аудита;

д) требований аккредитации или регистрации/сертификации;

е) заключений по результатам предыдущих аудитов или результатов анализа программы предыдущего аудита;

ж) любых языковых, культурных и социальных аспектов;

з) потребностей заинтересованных сторон;

и) существенных изменений в структуре или деятельности организации.

Ответственность за руководство программой аудита должны нести одно или несколько лиц, имеющие общее представление о принципах аудита, компетентности аудиторов и применении методов аудита. Эти лица должны иметь опыт руководства, а также техническое и деловое понимание в части проверяемой деятельности.

Лица, назначенные ответственными за руководство программой аудита, должны:

а) определять цели и объем программы аудита;

б) определять процедуры и ответственность, и обеспечивать предоставление ресурсов;

в) обеспечивать реализацию программы аудита;

г) обеспечивать ведение соответствующих записей по программе аудита;

д) проводить мониторинг, анализировать и улучшать программу аудита.

При определении ресурсов по программе аудита рассмотрению подлежат:

а) финансовые ресурсы, необходимые для разработки, осуществления, руководства и улучшения деятельности по аудиту;

б) методы аудита;

в) процессы для достижения и поддержания компетентности аудиторов и улучшения их деятельности;

г) наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, соответствующей конкретным целям программы аудита;

д) объем программы аудита;

е) поездки, проживание и другие потребности, связанные с проведением аудита.

В процедурах по программе аудите должно быть учтено следующее:

а) планирование и составление графика аудитов;

б) обеспечение компетентности аудиторов и руководителей аудиторской группы;

в) подбор аудиторских групп и определение их роли и ответственности;

г) проведение аудитов;

д) проведение последующего аудита (с целью проверки устранения выявленных несоответствий), если применимо;

е) ведение записей по программе аудита;

ж) мониторинг выполнения и результативности программы аудита.

При реализации программы аудита должно быть учтено следующее:

а) доведение программы аудита до сведения заинтересованных сторон;

б) координация, составление графика аудитов и другие действия, связанные с программой аудита;

в) установление и поддержание процесса оценки аудиторов и непрерывного повышения профессионального уровня аудиторов;

г) обеспечение подбора аудиторских групп;

д) предоставление необходимых ресурсов аудиторским группам;

е) обеспечение проведения аудитов в соответствии с программой аудита;

ж) обеспечение управления записями по аудиторской деятельности;

з) обеспечение проведения анализа и утверждения отчетов по аудиту, а также обеспечение их рассылки заказчику аудита и другим указанным сторонам;

и) обеспечение проведения последующего аудита, если применимо.

Для подтверждения реализации программы аудита должны вестись записи, которые должны включать следующее:

а) записи, относящиеся к конкретным аудитам, например:

- планы аудитов,

- отчеты по аудитам,

- отчеты о несоответствии,

- отчеты о корректирующих и предупреждающих действиях, и

- отчеты по последующим аудитам, если применимо;

б) результаты анализа программы аудита;

в) записи, относящиеся к персоналу, участвующему в аудите, и затрагивающие следующие темы:

- оценка компетентности и деятельности аудитора;

- подбор аудиторской группы; и

- поддержание и повышение компетентности.

Ведение и хранение записей должно осуществляться с соблюдением соответствующих требований безопасности.

Для оценки достижения целей и выявления возможностей улучшения программы аудита должен проводиться мониторинг реализации и, через определенные промежутки времени, анализ программы аудита. Результаты должны быть представлены высшему руководству.

Должны быть использованы индикаторы работы для мониторинга следующих характеристик:

- способность аудиторских групп реализовать план аудита;

- соответствие программам и графикам аудитов, и

- обратная связь с заказчиками аудита, проверяемыми организациями и аудиторами.

Анализ программы аудита должен учитывать, в том числе:

а) результаты и тенденции, выявленные при мониторинге;

б) соответствие процедурам;

в) выявление потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;

г) записи по программе аудита;

д) альтернативные или новые способы проведения аудита;

е) согласованность деятельности аудиторских групп в сходных ситуациях.

По результатам анализа программы аудита могут быть проведены корректирующие и предупреждающие действия, а также улучшение программы аудита.

**4. Начальные действия при аудите (проверки)**

Лица, назначенные ответственными за руководство программой аудита, должны назначить руководителя аудиторской группы для конкретного аудита.

В случае проведения совместного аудита проверяющие организации до начала аудита должны придти к соглашению по конкретным обязанностям каждой организации, в особенности, в отношении полномочий руководителя группы, назначенного для аудита.

В рамках общих целей программы аудита, конкретный аудит должен основываться на документированных целях, объеме и критериях.

Цели аудита определяют, что должно быть достигнуто аудитом, и могут включать следующее:

а) определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или ее частей критериям аудита;

б) оценка способности системы менеджмента обеспечить соответствие законодательным, регламентирующим и контрактным требованиям;

в) оценка результативности системы менеджмента в достижении поставленных целей;

г) определение областей возможного улучшения системы менеджмента.

Цели аудита должны быть определены заказчиком аудита. Объем и критерии аудита должны быть определены совместно заказчиком аудита и руководителем аудиторской группы в соответствии с процедурами по программе аудита. Любые изменения целей, объема и критериев аудита подлежат согласованию этими же сторонами.

В случае проведения комплексного аудита, руководитель аудиторской группы должен обеспечить соответствие целей, объема и критериев аудита характеру комплексного аудита.

Осуществимость аудита должна быть определена с учетом таких факторов, как:

а) достаточность и соответствие информации для планирования аудита;

б) готовность к сотрудничеству со стороны проверяемой организации;

в) наличие времени и соответствующих ресурсов.

Если аудит неосуществим, то по результатам консультаций с проверяемой организацией заказчику аудита должен быть предложен альтернативный вариант.

Если аудит признан осуществимым, должна быть подобрана аудиторская группа, с учетом требуемой компетентности для достижения целей аудита. При наличии только одного аудитора, последний должен выполнять все предусмотренные обязанности руководителя аудиторской группы.

При определении размера и состава аудиторской группы необходимо учитывать следующее:

а) цели, объем и критерии аудита, а также его ориентировочную продолжительность;

б) является ли аудит комплексным или совместным;

в) общую компетентность аудиторской группы, необходимую для достижения целей аудита;

г) законодательные, регламентирующие, контрактные требования и требования органов аккредитации/сертификации, если применимо;

д) необходимость обеспечения независимости аудиторской группы от проверяемой деятельности и исключения конфликта интересов;

е) способность членов аудиторской группы к совместной работе и к эффективному взаимодействию с проверяемой организацией;

ж) язык аудита и понимание социальных и культурных особенностей проверяемой организации, это может быть достигнуто либо собственным опытом аудитора, либо с помощью технического эксперта.

Процесс обеспечения общей компетентности аудиторской группы должен включать следующие шаги:

- выявление знаний и умений, необходимых для достижения целей аудита;

- выбор членов аудиторской группы таким образом, чтобы аудиторская группа обладала всеми необходимыми знаниями и умениями.

Если необходимые знания и умения обеспечиваются аудиторами, входящими в аудиторскую группу, не в полном объеме, то недостающие знания и умения могут быть восполнены включением в группу технических экспертов. Технические эксперты должны работать под руководством аудитора. Аудиторы-стажеры могут быть включены в аудиторскую группу, но должны действовать только под руководством и контролем аудитора.

Как заказчик аудита, так и проверяемая организация могут попросить о замене конкретных членов аудиторской группы на разумных основаниях. Примеры разумных оснований включают ситуации конфликта интересов (например, член аудиторской группы – бывший работник проверяемой организации, или оказывал ей консультационные услуги) и неэтичное поведение в прошлом. Такие основания должны быть доведены до сведения руководителя аудиторской группы и до лиц, ответственных за руководство программой аудита, которые должны разрешить данную ситуацию совместно с заказчиком аудита и проверяемой организацией до принятия решения по замене членов группы.

Первоначальный контакт с проверяемой организацией может быть неофициальным или официальным, но должен устанавливаться лицами, назначенными ответственными за руководство программой аудита, или руководителем аудиторской группы. Цели первоначального контакта:

а) установление каналов связи с представителем проверяемой организации;

б) подтверждение полномочий на проведение аудита;

в) предоставление информации по предполагаемым срокам аудита и составу аудиторской группы;

г) запрос доступа к соответствующим документам, включая отчетные;

д) определение применимых правил техники безопасности на площадке аудита;

е) подготовка мероприятий аудита;

ж) достижение соглашения о присутствии наблюдателей и необходимости в сопровождающих для аудиторской группы.

До проведения аудита на местах должен быть проведен анализ документации проверяемой организации для определения соответствия документированной системы критериям аудита. Документация может включать соответствующие документы системы менеджмента, включая отчетные, и отчеты по предыдущим аудитам. Анализ должен учитывать размер, тип и сложность организации, а также цели и объем аудита. В ряде случаев, данный анализ может быть отложен до начала проведения аудита на местах, если это не нанесет ущерба результативности аудита. В других случаях, может оказаться необходимым предварительное посещение места аудита для получения общего представления об имеющейся информации.

Если документация будет признана неадекватной, то руководитель аудиторской группы должен сообщить об этом заказчику аудита, лицам, назначенным ответственными за руководство программой аудита, и проверяемой организации. Должно быть принято решение, может ли аудит быть продолжен или приостановлен до момента решения всех вопросов по документации.

**5. Подготовка к проведению аудита на местах**

Руководитель аудиторской группы должен подготовить план аудита в качестве основы соглашения между аудиторской группой, проверяемой организацией и заказчиком аудита. План должен облегчить составление графика и координации действий по аудиту.

Степень подробности плана аудита должна отражать объем и сложность аудита. Так, подробности могут быть различными для первоначального и последующего аудита, а также для внутреннего и внешнего аудита. План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы допускать изменения, например, изменение объема аудита, которое может оказаться необходимым по мере выполнения аудита на местах.

План аудита должен включать следующее:

а) цели аудита;

б) критерии аудита и любые справочные документы;

в) объем аудита, включая идентификацию организационных и функциональных единиц и процессов, подлежащих проверке;

г) дату и место, где должны осуществляться действия по аудиту на местах;

д) ожидаемое время и продолжительность действий по аудиту на местах, включая совещания с руководством проверяемой организации и совещания аудиторской группы;

е) роли и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц;

ж) выделение соответствующих ресурсов для критических областей аудита.

Если применимо, план аудита также должен включать следующее:

з) идентификация представителя проверяемой организации при аудите;

и) рабочий язык аудита и язык отчетных документов, если он отличается от языка аудитора и/или проверяемой организации;

к) разделы отчета по аудиту;

л) техническое обеспечение (поездки, оборудование на местах и т.д.);

м) вопросы конфиденциальности;

н) любые последующие аудиты.

План должен быть проанализирован и принят заказчиком аудита и представлен проверяемой организации до начала проведения аудита на местах.

Любые возражения со стороны проверяемой организации должны быть разрешены совместно руководителем аудиторской группы, проверяемой организацией и заказчиком аудита. Любой пересмотренный план аудита должен быть согласован вовлеченными сторонами до продолжения аудита.

Руководитель аудиторской группы, путем консультаций с аудиторской группой, должен установить ответственность каждого члена группы за проверку конкретных процессов, функций, площадок, областей или действий.

Члены аудиторской группы должны проанализировать соответствующую информацию, относящуюся к распределению обязанностей при проведении аудита, и подготовить рабочие документы, необходимые как ссылочный материал и для регистрации результатов аудита. Такие рабочие документы могут включать:

а) контрольные перечни (чек-листы) и планы выборки для аудита; и

б) формы для регистрации информации, такой как дополнительные свидетельства, наблюдения аудита и протоколы совещаний.

Использование чек-листов и форм не должно ограничивать объем действий по аудиту, который может изменяться в зависимости от информации, собранной в процессе аудита.

Рабочие документы, включая записи по результатам их использования, должны храниться по крайней мере до окончания аудита. Такие документы, содержащие конфиденциальную или запатентованную информацию, должны храниться в течение всего времени членами аудиторской группы с соблюдением соответствующих требований безопасности.

**6. Проведение аудита на местах**

Вступительное совещание должно проводиться с участием руководства проверяемой организации или, если применимо, лиц, ответственных за функции или процессы, подлежащие проверке. Цели совещания:

а) подтверждение плана аудита;

б) краткое изложение действий по аудиту;

в) подтверждение каналов связи; и

г) обеспечение возможности для проверяемой организации задать вопросы.

В зависимости от объема и сложности аудита может возникнуть необходимость в официальных мероприятиях для обеспечения связи между аудиторской группой и проверяемой организацией в процессе проведения аудита. Аудиторская группа должна периодически совещаться для обмена информацией, оценки хода аудита и, при необходимости, перераспределения обязанностей между аудиторами.

В процессе проведения аудита руководитель аудиторской группы должен периодически доводить до сведения проверяемой организации и заказчика аудита информацию о ходе аудита и любых проблемах, если это применимо. Свидетельства, собранные при аудите, которые предполагают немедленный и значительный риск (например, безопасность, окружающая среда или качество), должны быть немедленно доведены до сведения проверяемой организации и, если применимо, заказчика аудита. Любая проблема по вопросу, не входящему в объем аудита, должна быть отмечена и доведена до сведения руководителя аудиторской группы для возможного информирования заказчика аудита и проверяемой организации.

Если имеющееся свидетельство аудита указывает на то, что цели аудита недостижимы, то руководитель аудиторской группы должен сообщить причины заказчику аудита и проверяемой организации для определения дальнейших действий. Эти действия могут включать повторное подтверждение или изменение плана аудита, либо изменение целей или объема аудита, либо прекращение аудита.

Любая необходимость изменения объема аудита, которая может стать очевидной по мере выполнения аудита на местах, должна быть проанализирована и утверждена заказчиком аудита и, если применимо, проверяемой организацией.

Свидетельства аудита основываются на выборке из имеющейся информации. Поэтому, при проведении аудита присутствует элемент неопределенности, и лица, подготавливающие заключение по результатам аудита, должны осознавать это.

Методы сбора информации включают: опрос; наблюдение за деятельностью; анализ документации.

Свидетельства аудита должны быть оценены с точки зрения критериев аудита для формирования наблюдений аудита. Наблюдения аудита могут указывать либо на соответствие, либо на несоответствие критериям аудита. Если это было определено целями аудита, наблюдения аудита могут указывать на возможности для улучшения.

Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита должны регистрироваться. Несоответствия могут быть классифицированы. Они должны быть проанализированы совместно с представителем проверяемой организации для получения подтверждения того, что свидетельства аудита верны и несоответствия понятны. Должно быть сделано все возможное для преодоления любых разногласий относительно свидетельств и/или наблюдений аудита, нерешенные вопросы должны быть зарегистрированы.

До заключительного совещания аудиторская группа должна собраться, чтобы:

а) проанализировать наблюдения аудита и любую другую соответствующую информацию, собранную в процессе аудита, с точки зрения целей аудита;

б) согласовать заключения по результатам аудита, с учетом элемента неопределенности, свойственного процессу аудита;

в) подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита;

г) обсудить последующий аудит, если это было включено в план аудита.

В ходе заключительного совещания под председательством руководителя аудиторской группы должны быть представлены наблюдения аудита и заключения по результатам аудита таким образом, чтобы они были понятны и признаны проверяемой организацией, а также, если применимо, согласованы сроки представления проверяемой организацией плана корректирующих и предупреждающих действий. Участниками заключительного совещания должны быть представители проверяемой организации, а также могут быть заказчик аудита и другие стороны. В случае возникновения в процессе аудита ситуаций, которые могут отразиться на надежности заключений по результатам аудита, руководитель аудиторской группы должен сообщить об этом проверяемой организации.

Во многих случаях, например, при проведении внутреннего аудита в малой организации, заключительное совещание может состоять только из доведения до сведения наблюдений аудита и заключения по результатам аудита.

В других случаях, совещание должно быть официальным с ведением протокола и списка присутствующих.

Любые разногласия в отношении наблюдений аудита и/или заключений по результатам аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, если возможно, разрешены. В противном случае все мнения должны быть зарегистрированы.

Если это предусмотрено целями аудита, должны быть представлены рекомендации по улучшению. При этом следует подчеркнуть, что рекомендации не являются обязательными.

**7. Завершение аудита и проведение последующего аудита**

Руководитель аудиторской группы должен нести ответственность за подготовку и содержание отчета по аудиту.

Отчет по аудиту должен быть выпущен в согласованные сроки. Если это невозможно, то причины задержки должны быть доведены до сведения заказчика аудита, и должна быть согласована новая дата выпуска. Отчет по аудиту должен быть датирован, проанализирован и утвержден в соответствии с процедурами по программе аудита. Далее утвержденный отчет по аудиту подлежит рассылке получателям, определенным заказчиком аудита.

Отчет по аудиту является собственностью заказчика аудита. Члены аудиторской группы, и все получатели отчета должны учитывать и обеспечивать конфиденциальность содержания отчета.

Аудит считается завершенным, если все действия, установленные планом аудита, выполнены, и утвержденный отчет по аудиту разослан.

Относящиеся к аудиту документы должны быть сохранены или уничтожены по соглашению между участвующими сторонами и в соответствии с процедурами по программе аудита и применимыми законодательными, регламентирующими и контрактными требованиями.

Если это не требуется законодательством, аудиторская группа и лица, ответственные за руководство программой аудита, не должны разглашать содержание документов, любую другую информацию, полученную в ходе аудита, или содержание отчета по аудиту любой другой стороне без определенного одобрения заказчика аудита и, если применимо, без одобрения проверяемой организации. Если требуется раскрыть содержание документа по аудиту, то заказчик аудита и проверяемая организация должны быть уведомлены об этом как можно скорее.

В заключении по результатам аудита может быть указано на необходимость корректирующих, предупреждающих действий или действий по улучшению, если применимо. Такие действия обычно разрабатываются и проводятся проверяемой организацией в течение согласованного срока и не рассматриваются как часть аудита. Проверяемая организация должна информировать заказчика аудита о статусе таких действий.

Выполнение и результативность корректирующего действия должны проверяться. Эта проверка может быть частью очередного аудита.

В программе аудита может быть определено проведение последующего аудита членами аудиторской группы, имеющими ценный опыт. В таких случаях следует обратить внимание на обеспечение независимости при очередном аудите.

**Заключение**

Согласно установленным в 2004 г. направлениям социально-экономической политики Правительства Российской Федерации на долгосрочную перспективу, период до 2010 года станет временем масштабной структурной перестройки экономики, которая будет стимулироваться полным комплексом социально-экономических факторов - накоплением новых инвестиций, растущей внешней и внутренней конкуренцией, созданием более эффективных механизмов перетока капитала и рабочей силы, которые должны привести к росту эффективности факторов производства.

В условиях жесткой конкурентной борьбы на рынке отечественных и зарубежных организаций, выжить могут лишь компании, обладающие главным конкурентным преимуществом - высоким качеством менеджмента. Мировая практика показала, что применение принципов международного стандарта ISO 9001:2000, на сегодняшний день является надежным инструментом для построения эффективной системы управления, повышения конкурентоспособности и создания благоприятных условий для роста инвестиций.

**Список используемой литературы**

1. ГОСТ Р ИСО 19011-2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Система менеджмента качества. Требования»
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»
4. Кузнецов А.П. Методика внутреннего аудита системы управления качеством// Управление компанией. – 2007. – №12. – С. 9-12
5. Лебединец В.А. Оценка процессов системы менеджмента качества// Материалы об управлении и маркетинге – http://www.klubOk.net