

© СОКОЛОВСКАЯ М. В., БУЯНКИНА Р. Г., ЗАМИРАЛОВА Е. В.

УДК 35.073.526

DOI: 10.20333/2500136-2019-4-62-66

## ВНУТРЕННИЙ АУДИТ: ПОДГОТОВКА КАДРОВ, ПРОВЕДЕНИЕ, АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ

М. В. Соколовская<sup>1</sup>, Р. Г. Буянкина<sup>1</sup>, Е. В. Замиралова<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого, Красноярск 660022, Российская Федерация

<sup>2</sup>Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, Красноярск 660037, Российская Федерация

**Цель исследования.** Проведение анализа результатов внедрения, функционирования и совершенствования процесса ВА (внутреннего аудита) в КрасГМУ для демонстрации возможности его использования и преимуществ.

**Материал и методы.** Для анализа результатов внедрения, функционирования и совершенствования процесса внутреннего аудита в университете нами использованы ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Обработка результатов внедрения функционирования и совершенствования процесса ВА Красноярского государственного медицинского университета (КрасГМУ) осуществлялась с помощью определенных методов: обобщения и сравнения информации, метода экспертных оценок, анализа и синтеза.

**Результаты.** Анализ позволил выявить, что в университете сформирована эффективная система проведения внутренних аудитов. В результате определена роль данной системы, ее основные преимущества. Разработан функциональный подход применения инструментов управления качеством при обработке и анализе результатов проверок и модель организации и проведения внутренних аудитов для организаций различных отраслей.

**Заключение.** В КрасГМУ сформирована эффективная система проведения внутренних аудитов, которая результативна и соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Использование всех составляющих системы в комплексе позволило улучшить большинство показателей по основным и вспомогательным процессам СМК вуза. Данная система поддерживает СМК университета в действии и развитии в соответствии с принципом постоянного улучшения.

**Ключевые слова:** внутренний аудит, инструменты управления качеством, образовательная организация, система менеджмента качества, процесс, система.

**Конфликт интересов.** Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

**Для цитирования:** Соколовская МВ, Буянкина РГ, Замиралова ЕВ. Внутренний аудит: подготовка кадров, проведение, анализ эффективности. *Сибирское медицинское обозрение*. 2019;(4):62-66. DOI: 10.20333/2500136-2019-4-62-66

## INTERNAL AUDIT: STAFF TRAINING, REALIZATION, EFFICIENCY ANALYSIS

M. V. Sokolovskaya<sup>1</sup>, R. G. Buyankina<sup>1</sup>, E. V. Zamiralova<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Professor V. F. Voyno-Yasnetsky Krasnoyarsk State Medical University, Krasnoyarsk 660022, Russian Federation

<sup>2</sup>Academic M. F. Reshetnev Siberian State Space University, Krasnoyarsk 660037, Russian Federation

**The aim of the research** is analysis of the results of implementation, operation, and improvement of internal audit (IA) process in KrasSMU to demonstrate possibility of its use and its benefits.

**Material and methods.** GOST R ISO 9001-2015 and GOST R ISO 19011-2012 were used for analyzing the results of implementation, operation and improvement of internal audit process in the University. Analysis of the results of operation implementation and improvement process of IA in Krasnoyarsk State Medical University (KrasSMU) was carried out using the following methods: summarizing and comparing information, expert assessment method, analysis and synthesis.

**Results.** Analysis allowed to reveal that there is efficient system for internal audits in the university. As a result, the role of the system, its main advantages are defined. Functional approach for the use of quality management tools in processing and analyzing the audits results and the model of organizing and conducting internal audits for institutions of various fields.

**Conclusion.** There is an efficient system of internal audits in KrasSMU that corresponds to GOST P ISO 9001-2015, GOST P ISO 19011-2012. The use of all system components in general allowed to improve most indicators of primary and secondary processes of University QMS. This system supports University QMS in operation and development in accordance with the principle of continuous improvement.

**Key words:** internal audit, quality management tools, educational organization, quality management system, process, system.

**Conflict of interest.** The authors declare the absence of obvious and potential conflicts of interest associated with the publication of this article.

**Citation:** Sokolovskaya MV, Buyankina RG, Zamiralova EV. Internal audit: staff training, realization, efficiency analysis. *Siberian Medical Review*. 2019;(4): 62-66. DOI: 10.20333/2500136-2019-4-62-66

## Введение

Развитие и устойчивый успех современной образовательной организации (ОО) определяется ее контекстом, а именно внутренними и внешними факторами, которые влияют на ее конкурентоспособность [1]. Для выстраивания четкой системы оценки качества образования организациям рекомендуется использовать инструменты управления качеством, например, внутренние аудиты (ВА). Анализ результатов ВА выявляет существующие проблемы в деятельности ОО и позволяет разработать рекомендации для дальнейшего их решения [2].

## Материал и методы

Для анализа результатов внедрения, функционирования и совершенствования процесса ВА в университете нами использованы ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Обработка результатов внедрения функционирования и совершенствования процесса ВА Красноярского государственного медицинского университета (КрасГМУ) осуществлялась с помощью определенных методов: обобщения и сравнения информации, метода экспертных оценок, анализа и синтеза.

Целью исследования является проведение анализа результатов внедрения, функционирования и совершенствования процесса ВА в КрасГМУ для демонстрации возможности его использования и преимуществ.

## Результаты и обсуждение

В 2005 году в КрасГМУ принято решение о создании системы менеджмента качества (СМК), а с 2006 года ежегодно проводятся ВА как инструмент ее совершенствования. Для того, чтобы достичь целей аудита ОО должна иметь компетентный персонал, участвующий в организации и проведении аудита. В данном случае это должны быть не только сотрудники отдела качества, но и команда аудиторов.

В медицинской образовательной организации аудиторам следует обладать совокупностью знаний, умений и навыков в области медицины и педагогики, так как направлениями проверки могут быть не только документы по планированию, контролю и отчетности, но и документы по управлению образовательными программами и квалификациями (учебно-методические комплексы дисциплин, материалы срезок, программы промежуточной аттестации), и документы по оценке практических навыков и т.д.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ВА должен проводиться компетентным персоналом, соответственно сама подготовка команды по аудиту включает в себя соответствующее образование, опыт и навыки. Эти требования прописаны в пунктах 7.2 и 9.2 стандарта [3].

Из этого следует, что для выполнения вышеуказанных требований организация должна подготовить внутренних аудиторов из числа собственных специалистов через обучение на курсах повышения квалификации. В данном направлении проводилось обучение сотрудников отдела управления качеством подготовки специалистов (ОУКПС) и высшего руководства университета в период внедрения СМК в вузе. Такое обучение, как правило, проходит на платной основе. Потребность же в подготовке своих аудиторов возникла у организации периодически. А это достаточно затратно. Поэтому, в 2013 году, в КрасГМУ было принято решение о разработке дистанционного курса для корпоративного обучения по теме семинара «Внутренний аудит в образовательной организации». Курс был разработан и внедрен.

По данному курсу обучение проводится дистанционно, у слушателей отсутствует необходимость посещать занятия непосредственно в Университете. Соответственно это большая экономия времени и удобство при обучении. Такой формат работы очень популярен и востребован. Программа обучения внутренних аудиторов отрецензирована специалистами «Центра научных исследований и экспертизы», а также утверждена на Центральном координационном методическом совете университета. Объем программы составляет 36 часов. Сам курс обучения включает в себя 6 разделов по различным направлениям, начиная с организации аудита, заканчивая использованием инструментов управления качеством при обработке результатов аудита.

В каждом разделе имеются лекции в формате мультимедиа, методические разработки, ситуационные задачи и тестовые задания. Аудиторы знакомятся с регламентирующей документацией ОО по проведению ВА в университете. Так, например, в вузе разработано положение «Об аудиторах (группе внутренних аудиторов) КрасГМУ», регламентирующее их деятельность, права, обязанности, принципы и методы работы. Куратор программы по сайту университета просматривает выполненные задания. При возникновении вопросов у слушателей существует возможность связаться с разработчиками программы по телефону, либо использовать переписку через сайт университета. По окончании цикла слушатели проходят итоговое тестирование и получают свидетельство по пройденной программе. Те сотрудники, которые прошли обучение по данному курсу, принимают участие в проведении аудита в качестве стажеров.

За период подготовки по данному курсу прошли обучение 130 сотрудников университета. В их числе уполномоченные по качеству структурных подразделений, руководители структурных подразделений,

деканы и их заместители, председатели методических комиссий, завучи кафедр. Такая подготовка кадров позволяет не только снизить затраты на проведение обучения и проводить обучение одновременно большого количества человек, а также повысить уровень компетентности сотрудников в данном направлении [4].

Так, в период с 2006 по 2017 годы проведено 12 ВА по всем структурам университета, которые входят в область применения СМК. Во время аудита проверяющие соблюдают принципы организации аудита, согласно ГОСТ Р ИСО 19011–2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» [5], а также требования стандарта университета 9.2.1-17 «Внутренние аудиты», выпуск пятый, который устанавливает единый порядок планирования, проведения, оформления результатов ВА СМК университета.

Содержание аудитов определяется планом проверки адекватности, соотношением деятельности и элементов СМК, в том числе: целей в области качества, документации СМК, основных, управленческих и вспомогательных процессов. Вступительное совещание аудиторов является обязательным элементом в организации аудита. В данном направлении рассматриваются цели и задачи аудита, его содержание и порядок проведения. В университете используются традиционные методы аудита: сбор объективных свидетельств, опрос, анализ, наблюдение и обобщение. Залогом эффективности аудита являются принципы доступности, открытости и заинтересованности каждого участника.

Одним из немаловажных элементов в организации аудита является выявление показателей эффективности аудита. Правильность выявленных показателей может определяться результатами многих аудитов [6]. Нами установлены следующие показатели эффективности: «причины несоответствий»; «несоответствия по степени значимости»; «количество выявленных несоответствий»; «пункты стандарта, определяемые для аудита» в структурах организации; «количество пунктов ГОСТ Р ИСО 9001-2015», по которым были выявлены несоответствия [2].

Например, проводя мониторинг показателя «количество выявленных несоответствий», мы сделали вывод, что содержание аудитов и увеличение их количества может являться причиной увеличения числа несоответствий. Очевидно, что отсутствует зависимость эффективности аудитов от увеличения их количества. Стремление проводить аудит практически во всех подразделениях, в первый период внедрения СМК, может привести к сокращению времени его проведения. Так как данный факт толкает аудиторов, не имеющих достаточного опыта, на поверхностный, формальный подход к проведению аудита [7].

Так, например, аудиты по всем структурным подразделениям стали проводиться в университете с 2012 года, когда аудит закрепил свои позиции основательно и, по мнению сотрудников, аудиты стали неотъемлемой частью их деятельности в любом подразделении, даже не входящим в область применения СМК.

Поэтому, по-нашему мнению, результативность аудита не может быть охарактеризована посредством числа выявленных несоответствий или выполнения плана аудита. Результативность процесса проведения ВА зависит от его соответствующей организации. Основой такого подхода является принцип: «переход от простого к сложному» [8]. Реализация данного принципа заключается в последовательном переходе от аудита одного документа в одной структуре к аудиту процесса, а затем к комплексному аудиту. При проведении комплексного аудита проверке подвергаются все процессы, действующие в подразделении, а также документы СМК (планы, отчеты, положения о подразделении, должностные инструкции и т. д.).

С 2006 ВА проводился в структурах университета, по отдельным документам, фронтально. Аудиторы проверяли документы СМК и использовали чек-листы. Такая методика проведения аудита позволила доработать документацию и привести деятельность структур организации в соответствие с установленными требованиями, а аудиторам приобрести практический опыт. Далее, мы начали реализовывать принцип «переход от простого к сложному», совершенствуя аудит путем проверки документов в подразделениях, затем проверке элементов (процессов) СМК и комплексным аудитам в университете [6].

Следующим этапом работы над совершенствованием процесса ВА явилось накопленная статистическая информация по результатам проведенных ВА СМК, проанализировав которую можно было провести более глубокий анализ полученных данных и найти области для улучшения. В связи с этим было принято решение применять некоторые инструменты управления качеством, так как сотрудниками отдела управления качеством подготовки специалистов (ОУКПС) ранее осуществлялась обработка результатов ВА при помощи расчетного метода, методов экспертных оценок, стандартных методов описательной статистики. Данный подход носил субъективный характер. Соответственно возникла необходимость во внедрении новых подходов и методов для объективной оценки процесса ВА СМК.

Так, сотрудники ОУКПС провели выборку инструментов управления качеством, для реализации их на практике. После первой апробации был разработан функциональный подход применения инструментов управления качеством при обработке и анализе результатов ВА СМК. Функциональный подход

к оценке ВА, заключается как в проектировании инструментов управления качеством на обработанные результаты ВА, так и в последовательном их применении. В первую очередь, обработка результатов ВА SMK КрасГМУ начинается со сбора информации и ее систематизации при помощи контрольного листка, далее применяются диаграммы Исикава, Паретто и ABC-анализ для оценки выявленных несоответствий, установления их первопричин.

Завершающим этапом работы применяется один из новейших инструментов управления качеством – древовидная диаграмма. Рекомендуется использовать данный инструмент после того, как были определены основные несоответствия (с использованием диаграмм Парето и Исикавы). Далее осуществляется ранжирование несоответствий и применяется древовидная диаграмма для более полного рассмотрения выявленных проблем и принятия определенных решений.

После оценки результатов аудитов по различным критериям, нами предлагаются рекомендации по совершенствованию SMK университета, согласно правилу PDCA (P – планируй; D – делай; C – контролируй; A – улучшай). Соответственно нами реализуется шестой принцип SMK (QMP 6 – Принятие решений, основанное на фактах). Данный принцип является важным для понимания между причинами, воздействиями и потенциальными нежелательными последствиями.

Факты, свидетельства и анализ данных приводят к большей объективности и уверенности в принятых решениях.

Резюмируя, все вышеперечисленное, можно сказать, что комплексное использование инструментов управления качеством поэтапно, позволяет нам оценивать качественные и количественные характеристики процесса ВА более объективно и совершенствовать сам процесс [9].

### Заключение

Таким образом, анализ результатов внедрения, функционирования и совершенствования процесса ВА в КрасГМУ по вышеперечисленным составляющим позволил выявить, что в университете сформирована эффективная система проведения внутренних аудитов, которая результативна и соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 19011-2012 (рис. 1).

Использование всех составляющих системы в комплексе позволило улучшить большинство показателей по основным и вспомогательным процессам SMK вуза. Следовательно, такая система поддерживает SMK университета в действии и развитии в соответствии с принципом постоянного улучшения [6].

Полученные нами результаты имеют практическое значение для усовершенствования деятельности не только ОО, но и организаций, относящихся к другим отраслям экономики.



Рисунок. Модель системы внутренних аудитов КрасГМУ.  
Figure. Model of KrasSMU internal audits system.

## Литература /References

1. Соколовская МВ, Замиралова ЕВ, Буянкина РГ. Самооценка как инструмент улучшения системы менеджмента качества образовательной организации. *Сибирское медицинское обозрение*. 2014; (3):80–84. [Sokolovskaya MV, Zamiralova EV, Buyankina RG Self-assessment as instrument of improvement of a quality management system of the educational organization. *Siberian Medical Review*. 2014; (3) : 80–84. (In Russian)]
2. Соколовская МВ, Буянкина РГ, Попова ОМ, Никулина СЮ. Критерии эффективности внутренних аудитов образовательной организации. *Сибирское медицинское обозрение*. 2014;(6):95–100. [Sokolovskaya MV, Buyankina RG, Popov OM, Nikulina SYu. Criteria of efficiency of internal audits of the educational organization. *Siberian Medical Review*. 2014;(6):95–100. (In Russian)]
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования». Ссылка активна на 02.04.2018. [GOST R ISO 9001-2015 «Quality management system. Requirements». Accessed April 02, 2017. (In Russian)] <http://www.consultant.ru>.
4. Буянкина РГ, Соколовская МВ, Попова ОМ, Таптыгина ЕВ, Багинский АЛ. Опыт внедрения интернет технологии дистанционного обучения в подготовке внутренних аудиторов. *Успехи современного естествознания*. 2015;1(4):641–643. [Buyankina RG, Sokolovskaya MV, Popova OM, Tapygina EV, Baginsky AL. Experience of introduction of Internet technology of distance learning in training of internal auditors. *Advances in Current Natural Sciences*. 2015;1(4):641–643. (In Russian)]
5. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента». Ссылка активна на 02.04.2018. [GOST R ISO 19011-2012 «Guidelines in audit of systems of management». Accessed April 02, 2017. (In Russian)] <http://www.consultant.ru>.
6. Соколовская МВ, Селютин ГВ, Буянкина РГ. Некоторые аспекты организации и результативности внутренних аудитов СМК. *Вузовская педагогика: материалы конференции*. 2014:553–555. [Sokolovskaya MV, Selyutina GV, Buyankina RG. Some aspects of the organization and effectiveness of internal audits of QMS. *High School Pedagogics: Conference Materials*. 2014:553–555. (In Russian)]
7. Быков ЮМ, Мартынова ОА, Костычева ЛД. Возможности использования внутреннего аудита для развития системы менеджмента качества в ВОЛГГТУ. Ссылка активна на 18.05.18. [Bykov YuM, Martynova OA, Kostycheva LD. Possibilities of use of internal audit for development of a quality management system in VOLGSTU. Accessed May 18, 2018. (In Russian)]. <http://elibrary.ru>.
8. Шаронина ЛВ. Внутренний аудит системы менеджмента качества в вузе. *Известия ЮФУ*. 2012:165–170. [Sharonina LV. Internal audit of a quality management system in the University. *News of SFU*. 2012:165–170. (In Russian)].
9. Соколовская МВ, Замиралова ЕВ, Клобертанц ЕП, Казакова ЕН, Буянкина РГ. Применение функционального подхода к оценке внутренних аудитов системы менеджмента качества образовательного комплекса. *Сибирское медицинское обозрение*. 2015;(3):93–97. [Sokolovskaya MV, Zamiralova EV, Klobertants EP, Kazakova EN, Buyankina RG. Application of functional approach to assessment of internal audits of a quality management system of an educational complex. *Siberian Medical Review*. 2015;(3):93–97. (In Russian)]

### Сведения об авторах

Соколовская Марина Владимировна, специалист по СМК, Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого; адрес: Российская Федерация, 660022, Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 1; тел.: +7(391)2271433; e-mail: sokolovskaya-marina@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3236-2263>

Буянкина Римма Геннадьевна, к.м.н., доцент, Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого; адрес: Российская Федерация; адрес: 660022, г. Красноярск, Партизана Железняка, 1; тел.: +7(391)2200085; e-mail: buyankinar@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-9928-7173>

Замиралова Елена Владимировна, к.э.н., доцент, Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева; Российская Федерация, 660037, Красноярск, проспект имени газеты Красноярский рабочий, 31; тел.: +7(391)2274616; zamiralova@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5409-8478>

### Author information

Marina V. Sokolovskaya, specialist in Quality Management System, Professor V.F. Voyno-Yasenetsky Krasnoyarsk State Medical University; Address: 1, Partizana Zheleznyak Str., Krasnoyarsk, Russian Federation 660022; Phone: +7(391)2271433; e-mail: sokolovskaya-marina@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3236-2263>

Rimma G. Buyankina, Cand.Med.Sci, Associate professor, Professor V.F. Voyno-Yasenetsky Krasnoyarsk State Medical University; Address: 1, Partizana Zheleznyak Str., Krasnoyarsk Russian Federation, 660022; Phone: +7(391)2200085; e-mail: buyankinar@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-9928-7173>

Elena V. Zamiralova, Cand.Ec.Sci., Associate professor, Academic M. F. Reshetnev Siberian State Space University; 31, Krasnoyarsky rabochy str.; Address: 31, Krasnoyarskiy Rabochiy Ave., Krasnoyarsk, Russian Federation, 660037; Phone: +7(391)2274616; zamiralova@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5409-8478>

Поступила 18.05.2018 г.

Принята к печати 09.04.2019 г.

Received 18 May 2018

Accepted for publication 09 April 2019