**Внутренний аудит вспомогательных процессов**

**(отделы, департаменты, службы, центры, деканаты)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Опросный лист | Результаты опроса |
| 1 | Имеется ли в подразделении Политика в области качества и лист ознакомления сотрудников/работников? |  |
| 2 | Разработаны ли «Цели в области качества подразделения»? Сотрудники ознакомлены о целях в области качества? Где это зафиксировано? |  |
| 3 | Имеются ли в подразделении документированные процедуры и иные документы, описывающие и регламентирующие основные процессы деятельности? |  |
| 4 | Какими нормативными документами внешнего происхождения вы руководствуетесь в своей деятельности? |  |
| 5 | Какими документами КГТУ (локальными) вы руководствуетесь в своей деятельности? |  |
| 6 | Имеются ли утвержденные документы? |  |
| 6.1 | Документы необходимые для планирования работ:   * План работ; * Стратегия развития подразделения; * Номенклатуры дел; * Отчеты о работе; * План повышения квалификации. |  |
| 6.2 | Организационные документы:   * Положение о подразделении; * Организационная структура; * Номенклатура дел; * Матрица ответственности; * Показатели качества деятельности подразделения; * Должностные инструкции; * Документированные процедуры, информационные   карты, инструкции для качественного выполнения процессов (работ) |  |
| 7 | Каким образом ведутся записи (протоколы):   * Протоколы заседаний/собраний/совещаний; * Акты обследования (самообследования); * Результаты анкетирования (опрос) сотрудников; * Акты внутреннего аудита (какие либо проверки, контроль). |  |
| 8 | Имеется ли в положении о подразделении четкое разделение функциональных обязанностей структурного подразделения (подчинение проректорам по различным аспектам деятельности подразделения) и взаимодействия с другими структурами? |  |
| 9 | Имеются ли доказательства ознакомления персонала с должностными инструкциями и положением о структурном подразделении (наличие подписей сотрудников)? |  |
| 10 | Как определяются требования потребителя/ заинтересованных сторон? |  |
| 11 | Сотрудники подразделения обладают квалификацией и компетентностью, достаточными для качественного выполнения порученных им работ? |  |
| 12 | Как планируется или обеспечивается прием на работу, подготовка сотрудников подразделения? |  |
| 13 | Как оценивается удовлетворенность потребителя? |  |
| 14 | Как осуществляется анализ требований потребителя? |  |
| 15 | Осуществляются ли в подразделении мероприятия по изучению уровня удовлетворенности персонала условиями труда и потребителей? |  |
| 16 | Определены ли и осуществляются ли меры по поддержанию связи с заинтересованными сторонами? обратная связь с заинтересованными сторонами включая жалобы, претензии и пожелания: анкетирование, совещания, семинары и т. п.) |  |
| 17 | Каналы взаимодействия с потребителями: информация о деятельности подразделения (реклама, сайт, газета и т. д.). Обратная связь (пожелания, рекламации, жалобы). |  |
| 18 | Имеется ли распоряжение о назначении ответственного по СМК? |  |
| 19 | Проводится ли анализ СМК в подразделениях (записи, результаты анализа СМК, корректирующие мероприятия по результатам анализа)? |  |
| 20 | Обеспечено ли подразделение всеми необходимыми ресурсами для совершенствования СМК и удовлетворения требований потребителя? |  |
| 21 | Укомплектован ли полностью штат подразделения? |  |
| 22 | Компетентность персонала соответствует требуемой? |  |
| 23 | Достаточно ли рабочих площадей? |  |
| 24 | Состояние закрепленных рабочих площадей (результаты проверок состояния помещений и соответствующего оборудования)соответствует требованиям? |  |
| 25 | Выполняются ли требования? Человеческие факторы: правила по ТБ; рабочие инструкции. |  |
| 26 | Выполняются ли требования? Физические факторы: шум; температура; освещенность; гигиенические условия |  |
| 27 | Отслеживается ли выполнение плана работы подразделения? |  |
| 28 | Имеются результаты анализа заявок, рапортов, договоров? |  |
| 29 | Каким образом осуществляется оценка производственного процесса? |  |
| 30 | Какие методы оценки деятельности, включая статистические используете в работе? |  |
| 31 | Каким образом осуществляется мониторинг и измерение:   * удовлетворенности потребителей? - вспомогательных процессов? |  |
| 32 | Имеются ли записи о характере несоответствий продукции и предпринятым действиям? |  |
| 33 | Осуществляется ли анализ по результатам мониторинга и измерений? |  |
| 34 | Имеются ли корректирующие и предупреждающие действия, направленные на улучшение качества деятельности подразделения? |  |