



Mongolia:
Enhancing Resource
Management through
Institutional Transformation



Чанарын менежментийн систем

ISO 9001:2015

Дотоод аудитын сургалт

Michel Greaves
CESO TA MERIT
June 2018

ДОТООД АУДИТ

- Аудитын үйл явц
 - Тодорхойл
 - Ажигла
 - Үнэл
 - Үр дүнг тайлагна
 - Дахин нягтал
- ДОТООД–ГАДААД
(нийлүүлэгчийн үйлчилгээ)

Дотоод аудит

Аудитыг эхлүүлэх

- Уулзалтыг эхлүүлэх- зорилго
 - Аудитын төлөвлөгөө, харилцааны суваг, аудитын үйл ажиллагааны танилцуулга, аудит хийлгүүлэх байгууллагын асуултад хариулах.
- Уулзалтын хөтөлбөрийг нээх
 - Танилцуулга –Нэг нэгэнтэйгээ танилцах
 - Зохион байгуулагчдад талархах
 - Аудитын төлөвлөгөөтэй танилцах
 - Зохион байгуулалтын / хязгаармагдал (аюулгүй байдал, нууцын зэрэглэл)

Дотоод аудит

Аудитыг эхлүүлэх

- Уулзалтын хөтөлбөрийг нээх
 - Аудитын аргазүй ба техник
 - Тайлагнах үйл явц
 - Ярилцлагын хуваарь боловсруулах.
 - Төгсгөлийн уулзалтыг тохирох

Дотоод аудит мэдээ цуглуулах

- Баримт цуглуулах
 - Бичиг баримт ба үйл явц: Үйл явцад дүн шинжилгээ хий мөн баримтжуулсан мэдээллийг шалгах
 - Биет шалгалт: Тоол, Биет зүйлс.
 - Үйл ажиллагааг ажигла: Болж буй үйл явцыг анзаар.
 - Ярилцлага ав: Үйл явцтай хамаарал бүхий хүмүүстэй ярилц

Аудитыг хийх

- Хэрэв хангалттай цаг гарвал аудит хийж турших (дасгал ажил)

Аудитын техникээс

- Тодорхой бус шаардлагууд
 - Дараах үгнүүд: Ач холбогдолд тулгуурлаагүй, цаг хугацаа нь тодорхойгүй үгнүүд - амжиж хий, үе үе, хурдан, шуурхай,
 - Байгууллага үйлчилгээгээ хяналттай нөхцөлд үзүүлэх хэрэгтэй
 - Удирдлага ЧМС тохиромжтой байгааг нягтлах хэрэгтэй
 - Байгууллага бүтээгдэхүүний тохиромжтой байдлаа хадгалах хэрэгтэй
- ====→ цаг хугацааны хувьд тодорхойлох....яаж гэдгийг асуух?

Аудитын техник

PDCA

- Төлөвлө:

Юу хийх хэрэгтэй байгаагаа тодорхойл=>

Шаардлагуудыг хангах төлөвлөгөө байна уу? Ямар төлөвлөгөө байна? Төлөвлөгөөг гаргасан уу?

Асуу: Юу хийхээ яаж тооцож байгаа вэ(урьдчилан тодорхойлсон арга зүй/төлөвлөгөө байгаа эсэхийг шалгах)?

Аудитын техник

PDCA

- Хий:
 - төлөвлөснөө хий=>
 - энэ хэрэгжиж байсан уу?
 - асуу: Яаж хэрэгжүүлэхээ ярих/харуулах (сургалт болон өрсөлдөх чадвар/мэдлэгийг бататгах)?
- Шалга:
 - Төлөвлөгөөг шалгууртай харьцуулан хэмжих=>
 - Төлөвлөсөн үр дүн байна уу (шалгуур)? Зорилгодоо хүрсэн үү?
 - асуу: үүнийг зөв хийснийг та яаж мэдэж байна вэ?

Аудитын техник

PDCA

- Үйлд:

үйл явцыг шинжил тэгээд өөрчил=>

хэн нэгэн эсвэл байгууллага үр чиглэж байна уу? (өөрчлөлт хий).

Хэрэв энэ зөв биш бол та юу хийх вэ?

Аудитын техник

Үйл явцын аудит

- Системд буй үйл явцын харилцан үйлдэл ба дараалсан алхмуудын үнэлгээ
- Жишээ:
 - Аудитор хэлтэстэй танилцах явцдаа:
 - Одоо хэрэглэгдэж буй программын захиалгын хуудасны дугаарыг тэмдэглэж авах
 - Захиалагчаас захиалгын хуудсыг асуу
 - Нийлүүлэгчийн зөвшөөрөл, захиалгын тэмдэглэл/баримт
 - Боломжит баталгаажуулалт/ Программ хэрэглэх газрын батламж
 - Цаг хугацаандаа хүргэгдэх эсэхийг баталгаажуул
 - Нийлүүлэгчийн гүйцэтгэлд мониторинг хийсэн эсэхийг шалга

Мэдээллийн шинжилгээ

- Нийцтэй, нийцгүй байдлуудыг тодруулах, шалгах боломжтой байх шаардлагатай
- Ажиглалтын ангилал: жижиг, гол чухал (тархац, эрсдэл), ажиглалтууд, шилдэг туршлага.
- бичих: ENRC4-г дагаж мөрд
 - Баримт
 - Үл тохирлын учир шалтгаан
 - Шаардлага
 - Үл тохирлын мэдэгдэл: ойлгомжтой, товч тодорхой, гүйцэт, үнэн зөв

Мэдээллийн шинжилгээ

ENRC4 –н жишээ

- Баримт: Баримтжуулж хадгалсан мэдээлэл менежментийн дүн шинжилгээний хэрэгцээт нөөцийн хэсэгт байгаа.
- Үл тохирлын учир шалтгаан: Сайжруулах боломж хийгээд Менежментийн Дүн шинжилгээний үр дүнг харуулах QMS-т чанарын өөрчлөлт оруулах шаардлагыг баримтжуулсан мэдээлэлгүй байх.
- Шаардлага: ISO 9001:2015 бүлэг 9.3.3 Менежментийн дүн шинжилгээний гаралт.

Тайлагнал

дүгнэлт уулзалт

- Дүгнэлт уулзалт:
 - Аудит хийх үедээ тухайн байгууллага/хэлтсийг байнга мэдээллээр хангах (сюрприз барихгүй байх).
 - Удирдлагын оролцоог хангаж ажиллах.
 - Ахлах аудитор/ тэмдэглэл / ангиллаа тодорхойл/ ололт дүгнэлтээ тайлагнах.
 - Ямар арга хэмжээ авахыг нь хэлж өг (засаж залруулах).
 - Тэмдэглэлээ хадгалах

Тайлагнах

Тайлангийн загвар

- Аудит тайлангийн нэр хаяг.
- Нууцлалтай эсэх.
- Ерөнхий мэдээлэл (аудит хийх шалтгаан, хамрах хүрээ, стандарт, аудит хийх орчин...)
- Хураангуй мэдээлэл / дүгнэлт.
- Аудитын үр дүн: сайн туршлага, ажиглалт, гол/жижиг үл тохирлууд.
- Дагалдах алхам
- Гарын үсэг, огноо

Тайлагнах

Тайлангийн загвар

- Зайлсхий:
 - Сэтгэл хөдлөл оруулах...
 - Жишээ: Удирдлагын *ямар ч* хүчин чармайлт алга байна гэх мэт
 - Жижиг сажиг алдааг оруулах
 - Хэн нэгнийг нэр цохох
 - Илрүүлсэн асуудлуудыг өмчлөх

Аудитыг дагалдаад Залруулах арга хэмжээ ба хаалт

- Залруулах арга хэмжээ
 - Суурь шалтгаан
 - Бүрэн шийдэл
- Шаардлагатай бол дагалдах уулзалт
- ХААЛТ
 - Хаалтын тэмдэглэл баримт
 - Аудит хийлгэж буй байгууллагад хаалтын мэдээллийн талаар хүргэх
 - Эхний тооцсон болон залруулах арга хэмжээ дууссан хугацааг харьцуулах

ISO шаардлагууд

- 9.2 хэсэг
- Удирдлагын гол үйл явцууд: Аудитын хөтөлбөрүүд
- Давтамжит төлөвлөгөөний дагуу хэрэгжүүлэх.
- Аудитыг төлөвлөх шаардлага шалгууруудыг баримтжуулсан үйл ажиллагаанд тодорхойлсон байдаг. Аудитын шалгуур, хамрах хүрээ, арга зүйг тодорхойлсон байдаг. Баримтжуулсан мэдээллээ хадгалах.

ISO шаардлагууд

- 9.2.2 Аудитын хөтөлбөрийг төлөвлөж, боловсруулж, хэрэгжүүлэх болон хадгалах
- Заавал хамрах аудитын цар хүрээ:
 - ЧМС – ISO 9001-н шаардлагад тохирч буйг
 - ЧМС – байгууллагын өөрийн шаардлагад тохирч буйг
 - ЧМС үйл явц нь үр нөлөөтэй хэрэгжиж, хэвийн ажиллаж байгаа тухай

ISO ШААРДЛАГУУД

- Аудитын давтамж, хөтөлбөр, шалгуур, арга зүйг тодорхойл
- Дотоод аудитын наад захын шаардлагуудыг тодорхойлсон байх шаардлагатай (сайн бэлтгэсэн, үнэнч шударга)
- Зохистой нөөцүүдтэй байх

ISO Шаардлагууд

- Ашиг сонихлын зөрчилгүй байх
- Аудитын үйл явцыг хүндэтгэх, ач холбогдол өгөх (Аудитад аудит хий!)
- Дараачийн алхмуудыг авах ба залруулах арга хэмжээ(10.2).
- Үйл явцын хариуцагч нь үл тохирлын үед залруулах арга хэмжээг авч байх
- Аудитын үр дүн нь удирдлагын дүн шинжилгээнд тусгагдаж байх

ISO шаардалгууд

- Аудитын бүртгэл баримтуудаа хадгалах
- Дотоод аудитын үр ашигтай байдлын хэмжих гүйцэтгэлийн индикаторууд
- Жишээ нь: хойшлогдсон аудитын тоог багасгана.

- Аудитын тайлангийн жишээнээсээ хуваалцана уу
- ✓ Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж
- ✓ Хэрэглэгчдийн мониторингийн талаарх ойлголт

- Баярлалаа
- ENJOY AUDITING