



Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

Рекомендации по теме

Внутренний обмен информацией

Содержание

Введение	1
Требования и руководящие указания.....	1
Аудит внутреннего обмена информацией.....	2
Оценка соответствия организации требованиям ISO 9001 к обмену информацией	3

ВВЕДЕНИЕ

Результативный процесс внутреннего обмена информацией способствует успеху системы менеджмента качества в любой организации. И наоборот, многие проблемы, возникающие с системой менеджмента качества в организации, часто могут быть вызваны *плохой* коммуникацией.

В то время как в пункте 7.4 *Обмен информацией* стандарта ISO 9001 определены требования как к внешним, так и к внутренним коммуникациям, в данном документе основное внимание уделяется аудиту внутреннего обмена информацией в организации.

ТРЕБОВАНИЯ И РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ

В стандарте ISO 9001 есть как заявленные, так и подразумеваемые требования, касающиеся внутреннего обмена информацией, которые направлены на достижение результативного менеджмента качества, например:

а) пункты с установленными требованиями

5.2.2 Информирование о политике в области качества

7.4 Обмен информацией

б) пункты с подразумеваемыми требованиями:

Раздел 5.1 *Лидерство и обязательства* (который устанавливает требования к высшему руководству, многие из которых потребуют общения с высшим руководством, например, те, которые продвигают важные концепции СМК, такие как





процессный подход, риск-ориентированное мышление, совершенствование и обеспечение результативности СМК).

9.2.2 d) об отчётности по результатам внутренних аудитов.

Дополнительные рекомендации по коммуникации можно найти в стандарте ISO 9004:2018, раздел 7.4: *«Результативный обмен информацией в отношении стратегии и политик с соответствующими целями имеет важное значение для обеспечения устойчивого успеха организации.»*

Такой обмен информацией должен бы быть содержательным, своевременным и постоянным. В него следует включать механизм обратной связи и положения, позволяющие активно реагировать на изменения в контексте организации.

Процесс обмена информацией в организации следует осуществлять как по вертикали, так и по горизонтали и адаптировать к различным потребностям получателей информации. Например, одна и та же информация может быть передана одним способом сотрудникам организации и другим способом – заинтересованным сторонам».

Важно отметить, что данные положения стандарта ISO 9004 не являются обязательными требованиями, но дают дополнительную информацию об актуальности внутренних коммуникаций.

АУДИТ ВНУТРЕННЕГО ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ

Аудитору следует изучить некоторые или все перечисленные ниже способы передачи информации внутри организации:

- Общение на рабочих местах, инициированное руководством
- Брифинги команд и другие собрания, например, для признания достижений
- Доски объявлений
- Электронная почта, интранет и веб-сайты.
- Корпоративный или внутрифирменный журнал/информационный бюллетень
- Собрания персонала
- Индивидуальные уведомления или письма

Аудитор может оценить результативность процессов внутреннего обмена информацией в организации следующими методами:

- Провести интервью с высшим руководством, чтобы узнать его мнение о методах внутренней коммуникации и их результативности.
- Получить общее представление об определённых структурах для внутреннего обмена информацией и оценить их пригодность.





- Провести интервью с сотрудниками для определения их осведомлённости о политике в области качества, целях и результативности системы менеджмента, а также о других соответствующих элементах СМК.
- Оценить процессы корректирующих действий в организации с целью проверки наличия надлежащей внутренней коммуникации.
- Оценить актуальность и даты публикации отображаемой информации (передаваемая информация не имеет ценности, если она устарела).
- Изучить механизмы обратной связи в организации, например, в форме индивидуальных собеседований или анализа результатов, опросов сотрудников и т.д.
- Оценить программы обучения и адаптации в организации. Эти программы должны бы содержать информацию о том, как функционирует система менеджмента качества.
- Анализ документированной информации (например, протоколов совещаний), которая должна бы содержать элементы внутреннего обмена информацией.

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТРЕБОВАНИЯМ ISO 9001 К ОБМЕНУ ИНФОРМАЦИЕЙ

Сомнительно, что аудитор сможет определить результативность методов внутренней коммуникации организации в течение одной сессии аудита или “периода времени”. Для этого требуется более комплексный подход на протяжении всего аудита, но такую проверку не обязательно включать в план аудита отдельным пунктом. Группам аудита следует планировать совместный анализ этого вопроса. Во время аудита каждого процесса и соответствующих функций организации следует учитывать вопросы внутренней коммуникации.

Аналогичным образом, сомнительно, что результативность внутреннего обмена информацией в организации может быть определена только из одного источника в организации.

Упрощённый подход (с использованием вопросов с ответами “да” и “нет”) может оказаться недостаточным для оценки результативности осуществления внутренней коммуникации в организации.

Соответствие требованиям стандарта ISO 9001 к обмену информацией следует определить только в конце аудита, после оценки свидетельств аудита и достижения консенсуса с другими членами группы аудита.



Пожалуйста, посетите на наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](#), или [Accreditation and Assessment Practices - IAF](#), где вы можете найти информацию о Группе по практикам аудита по ISO 9001, загрузить Представление Группы по практикам аудита по ISO 9001, другие документы по ISO 9001 APG и AAPG.

APG/AAPG приветствуют отзывы пользователей и будет использовать их для определения необходимости в дополнительных руководящих документах, а также для пересмотра существующих.

Если вы хотите оставить свой отзыв, контактные данные секретаря Группы также доступны на этих сайтах.

ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF). Информация, содержащаяся в документе, предназначена для образовательных и информационных целей. ISO 9001 Auditing Practices Group не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

