



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 13 января 2016 г.

Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001 **Рекомендации**

Внутренние коммуникации

1. Введение

Результативный процесс внутреннего обмена информацией вносит свой вклад в успех системы менеджмента качества. И наоборот, многие проблемы, которые встречаются в системе менеджмента качества организации, могут часто иметь причиной **плохую** коммуникацию.

2. Требования и рекомендации

В ISO 9001 есть как прямо установленные, так и подразумеваемые требования, относящиеся к внутренним коммуникациям, которые нацелены на обеспечение результативного менеджмента качества, например:

а) Установленные требования в разделах

- 5.2.2 *Информирование о политике в области качества*
- 7.4 *Коммуникации*

б) Предполагаемые требования разделов

- 5.1 *Лидерство и обязательства* (который устанавливает требования для высшего руководства, многие из которых обязывают его проводить внутреннее информирование, например, те, что продвигают соответствующие концепции СМК, такие как процессный подход, оценку рисков и обеспечение результативности СМК).
- 9.2.2 d) по информированию о результатах внутренних аудитов.

Дополнительные рекомендации по внутренним коммуникациям могут быть найдены в ISO 9004:2009, раздел 5.4:

«Результативное информирование о стратегии и политиках является существенным для устойчивого успеха организации.»



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

Такое информирование должно быть содержательным, своевременным и постоянным. Информирование также должно включать механизм обратной связи, цикл пересмотра и предусматривать меры для проактивного выявления изменений в организационной среде.

Процесс коммуникаций должен действовать как по вертикали, так и по горизонтали и должен быть настроен на выделение специфических потребностей тех, кому предназначается информация. Например, одна и та же информация может быть сообщена по-разному сотрудникам организации и потребителям или другим заинтересованным сторонам»

Важно помнить, что вышеприведенные рекомендации из ISO 9004 не являются требованиями, но они дают дополнительное понимание важности внутренних коммуникаций.

3. Аудит внутренних коммуникаций

Некоторые или все из нижеприведенных средств обмена информацией в организации должны быть проверены аудитором:

- Управляемый менеджментом обмен информацией в рабочих зонах
- Командные брифинги и другие совещания, например, для поощрения отличившихся
- Доски объявлений
- Электронная почта, интранет и веб-сайты
- Корпоративные журналы/информационные бюллетени
- Собrania коллектива
- Индивидуальные сообщения или письма

Аудитор может получить возможность судить о результативности процессов внутреннего обмена информацией посредством:

- Интервью с высшим руководством, чтобы узнать их точку зрения на практику внутренних коммуникаций и их результативность.
- Получением общего представления о структуре внутренних коммуникаций и оценки их пригодности.
- Интервью с сотрудниками с целью установления их осведомленности о политике и целях в области качества, функционировании системы менеджмента, а также об иных важных концепциях СМК.
- Оценки процессов корректирующих действий организации для установления, имел ли место соответствующий обмен информацией.
- Оценки значимости и датировки сообщаемой информации (сообщаемая информация не имеет ценности, если она доведена с запозданием).
- Изучения механизмов обратной связи в организации, например, в форме личных собеседований, опроса сотрудников и т.д.
- Оценки обучающих и ознакомительных программ в организации. Эти программы должны содержать информацию о том, как работает система менеджмента качества.
- Изучения документированной информации (например, протоколов совещаний), которая бы содержала вопросы, посвященные внутренним коммуникациям.



5. Оценка соответствия организации требованиям ISO 9001 к коммуникациям

Вряд ли аудитор сможет установить результативность процессов внутреннего обмена информацией в организации в ходе аудита за один раз. Это потребует более широкого подхода в рамках аудита, но совершенно не обязательно включать это как отдельный пункт в план аудита. Группы аудита должны запланировать совместное изучение этого вопроса. Внутренние коммуникации должны изучаться при аудите каждого процесса и соответствующих функций организации

Точно также вряд ли результативность процессов внутреннего обмена информацией может быть установлена на основании данных одного источника в организации.

Простой подход (использование вопросов с ответами «да» и «нет») может быть неприменим для оценивания результативного выполнения процесса внутреннего обмена информацией в организации.

Соответствие требованиям ISO 9001 должно быть установлено только в завершении аудита, после оценки свидетельств аудита и после достижения общего согласия с другими членами группы.

Для более подробной информации о ISO 9001 Auditing Practices Group посмотрите, пожалуйста, документ *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*.

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться **Группой по практикам аудита на соответствие ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group)**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным форумом по аккредитации (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, 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.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com