

Мониторинг эффективности системы контроля качества при проведении оценки

Мониторинг эффективности системы контроля качества услуг по оценке проводится с целью совершенствования системы контроля качества услуг по оценке, применяемой в компании ООО «ФИНЭК-КОНСАЛТ-АУДИТ». Мониторинг позволяет выявить неработающие и неэффективно работающие процедуры контроля качества и принять меры по их доработке или замене.

Плановый мониторинг эффективности проводится **один раз в год**, как правило по завершении очередного года. В случае существенных изменений в законодательстве, связанном с оценочной деятельностью или выявления серьезных недочетов в выпущенных компанией отчетах, после их сдачи заказчику, возможно проведение **внепланового мониторинга** эффективности системы контроля качества услуг по оценке.

Мониторинг эффективности производится на основании приказа руководителя предприятия, в котором утверждается состав рабочей группы для проведения мониторинга. В состав рабочей группы включаются:

- руководитель отдела оценки;
- внутрифирменный контролер качества;
- ведущие оценщики.

В ходе мониторинга проверке и анализу эффективности подлежат все виды используемых компанией процедур контроля качества. При этом мониторинг носит выборочный характер. Для проведения мониторинга производится отбор отчетов по оценке, выпущенных компанией в течение проверяемого года, в количестве достаточном для формирования достоверных выводов об эффективности работы каждой из применяемых компанией процедур контроля качества.

Выборка отчетов для мониторинга производится с соблюдением следующих условий:

- в выборку в обязательном порядке отбираются как отчеты, с выявленными недочетами по результатам работы системы контроля качества, так и отчеты недочетов в которых выявлено не было. Доля отчетов без выявленных нарушений должна составлять не менее 2/3 выборки.
- в выборку в обязательном порядке включаются отчеты, по которым были зафиксированы обращения заказчиков с претензиями или требованиями по исправлению в гарантийный период.

В ходе мониторинга производится внутрифирменная экспертиза каждого отчета и составляется список недочетов. Не допускается проведение экспертизы отчета сотрудником, который выполнял данную оценку или проводил контроль ее качества. Руководитель отдела оценки производит мониторинг процедур контроля, выполненных контролером качества и наоборот.

По результатам мониторинга проводится анализ, систематизация выявленных недочетов, пропущенных системой контроля качества и разрабатываются меры по доработке системы контроля.

Мониторинг не является единственным инструментом совершенствования системы контроля качества услуг, применяемой компанией. Внесение изменений в систему контроля качества может производиться на основании предложений по улучшению процедур контроля или вводе новых процедур, поступающих от сотрудников компании в ходе их работы.