

ОТЧЕТ

о проведении инспекционного аудита системы менеджмента качества ГУП «Республиканский центр управления сетями телекоммуникаций Узбекистана» (ГУП «РЦУСТУз»)

Работа по проведению инспекционного аудита системы менеджмента качества выполнялась на основании счёт-договора № 4с от 10.02.2017 года, а также плана аудита от 09.03.2017 года.

Дата проведения аудита - 17 марта 2017 г.

Состав комиссии:

Руководитель комиссии, аудитор - Аллаберганова Анжела Сергеевна

Члены комиссии, аудиторы - Головнина Анна Владимировна

- Дурель Александр Викторович

- Джумаев Асрор Алматович

Цель проведения инспекционного аудита - подтвердить соответствие системы менеджмента качества ГУП «РЦУСТУз» требованиям O'z DSt ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT).

Объектами аудита являются:

- деятельность по управлению нормативными документами;
- документация системы менеджмента качества;
- деятельность персонала и записи, ведущиеся по процессам;
- риски и возможности по процессам;
- поступившие жалобы и апелляции (при наличии);
- результаты внутренних аудитов, анализ со стороны руководства и планы по улучшению СМК;
- связь с потребителем.

Согласно плану аудита были проверены следующие процессы:

- процессы управления /УП, ПП, АРиУ/
- основные процессы /Р, З, К, У, Ч, М, П/
- вспомогательные процессы /А, ЗК, УДЗ, ВА, ПКП, УНП, УИ/
- деятельность и анализ со стороны представителя руководства по качеству и ведущего инженера по управлению СМК (менеджера по качеству).

Аудит был направлен на анализ действующей системы в плане ее развития и соответствия требованиям нового стандарта ISO 9001:2015.

Система менеджмента качества ГУП «РЦУСТУз» распространяется на: обеспечение национальных и зарубежных операторов информацией о состоянии и ресурсах сетей телекоммуникаций Узбекистана, ведение оперативно-технического управления сетью и сопровождение договоров на аренду каналов АК «Узбектелеком» с использованием системы менеджмента качества, сертифицированной на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001 (O'z DSt ISO 9001).

Координацию деятельности ГУП «РЦУСТУз» осуществляет Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан (Регулятор: Министерство, далее Мининфоком).

Вся деятельность выполняемая в подразделениях предприятия, осуществляется на основе:

- Постановления Президента РУз «О дополнительных мерах по совершенствованию системы управления сетями телекоммуникаций Республики Узбекистан» от 20.02.2007г. №ПП-589;
- договора поручения на осуществление оперативно-технического управления сетями телекоммуникаций, а также аренду каналов (трактов), прямых проводов и соединительных линий АК «Узбектелеком» № УИ-2/2016 от 14.07.2016г.

В системе менеджмента качества установлены следующие процессы:

Процессы управления

- Планирование процессов в Центре (ПП);
- Управление персоналом (УП);
- Анализ со стороны руководства и управление ресурсами (АРуУ)

Основные производственные процессы

- Маркетинг (М);
- Формирование информационных ресурсов (Р);
- Загрузка сети телекоммуникаций (З);
- Анализ качества работы сетей телекоммуникаций (К);
- Оперативно-техническое управление (У);
- Продажи (П);
- Управление сетями телекоммуникаций при чрезвычайных ситуациях (Ч);

Вспомогательные процессы

- Автоматизации (А);
- Закупок (ЗК);
- Учета трудовых и финансовых ресурсов (ТФР);
- Управления инфраструктурой (УИ).

а также процедуры

- Управления документацией и записями (ПСМК-1);
- Управления внутренними аудитами (ПСМК-2);
- Управления несоответствующей продукцией (ПСМК-3);
- Управления персоналом (ПСМК-4);
- Проведения корректирующих и предупреждающих действий (ПСМК-5).

Определены риски по процессам, например:

- по процессу автоматизации;

В результате расширения сетей телекоммуникаций и информационных систем значительно возрастет нагрузка на аппаратно-программный комплекс автоматизированной системы управления сетями телекоммуникаций Узбекистана (АСУСТУз) и сотрудников ГУП «РЦУСТУз» при осуществлении мониторинга новых объектов телекоммуникаций, полноценного учета централизованных баз данных сетевых элементов и готовности к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Для информационных и телекоммуникационных систем и сетей характерны высокие темпы смены поколений технических средств и топологий, что приводит к росту количества объектов, которые должны быть подключены к АСУСТУз.

За прошедшее время активно развивалась система Netrac, улучшалась работа существующих модулей, появились новые функционалы системы.

Из анализа работы системы следует, что одним из главных направлений технологической стратегии является обновление программного обеспечения и расширение аппаратного комплекса АСУСТУз, что позволит осуществлять системный мониторинг и анализ технического состояния сетей телекоммуникаций с большим количеством контролируемых объектов. Также система может предоставлять дополнительные услуги в виде единого графического интерфейса для мониторинга своих сетей из-за наличия нескольких систем управления.

Исходя из вышеуказанного, необходимо обновление программного обеспечения и расширение аппаратного комплекса АСУСТУз. В целях исключения вышеуказанных рисков проводятся работы по модернизации аппаратно-программного комплекса АСУСТУз.

- по процессу продаж;

При проведении работы с дебиторско-кредиторской задолженностью возможны риски: несвоевременное оформление актов сверок с потребителями, несвоевременное оповещение арендаторов об образовании задолженности, в результате чего может возникнуть просроченная дебиторская/кредиторская задолженность.

Решение: повышение квалификации, грамотности и внимательности при работе со стороны сотрудников ОПР. Постоянное взаимодействие сотрудников ОПР с потребителями, в части начислений и оплаты, то есть постоянное проведение работы с дебиторско-кредиторской задолженностью.

- по процессу формирования информационных ресурсов;

Возможны риски, связанные с внесением в базы данных недостоверной информации из-за несвоевременного предоставления или содержащих недостоверную информацию электрических паспортов от операторов и филиалов АК «Узбектелеком».

Решение: обязать руководство операторов и филиалов АК «Узбектелеком» контролировать выполнения исполнителями требований соответствующих руководящих документов, проведения технических занятий для сотрудников, занимающихся оформлением и составлением паспортов.

ГУП «РЦУСТУз» определила заинтересованные стороны:

Внешние стороны - Регулятор (Министерство), Доверитель (АК «Узбектелеком»), Потребитель (операторы).

Внутренние стороны - руководство, персонал.

При планировании своей деятельности ГУП «РЦУСТУз» учитывает потребности и ожидания заинтересованных сторон.

Политика в области качества утверждена директором ГУП «РЦУСТУз» от 02.04.2015 года. Политика предусматривает обеспечение координации работ по управлению сетями телекоммуникаций (СТ) Узбекистана на высоком профессиональном уровне, обеспечение их эффективного функционирования, рационального использования и развития ресурсов телекоммуникаций, создание системы скоординированного управления сетями различных операторов телекоммуникаций, владельцев

ведомственных сетей (далее операторы) для наиболее полного удовлетворения потребностей в услугах телекоммуникаций, обеспечения приоритетного использования сетей в интересах органов государственной власти и управления, обороны и национальной безопасности Республики Узбекистан в повседневных условиях и чрезвычайных ситуациях.

При этом ГУП «РЦУСТУз» ставит перед собой следующие цели:

- обеспечение эффективного функционирования СТ, их рационального использования и развития ресурсов телекоммуникаций путем расширения возможностей АСУСТУз и максимального подключения к ней систем управления различных операторов телекоммуникаций;
- обеспечение необходимого взаимодействия различных операторов между собой в повседневных условиях и централизованного управления сетями телекоммуникаций Узбекистана в чрезвычайных ситуациях;
- сохранение и повышение доверия Регулятора (Министерство), Доверителя (АК «Узбектелеком») и потребителей за счет обеспечения удовлетворения всех предъявляемых требований;
- исключение претензий потребителей по всем аспектам договорных отношений, обеспечение конфиденциальности;
- постоянное совершенствование СМК предприятия на основе накопленного опыта и анализа результативности и эффективности, выявления и анализа возможных рисков, повышения уровня деловой культуры и исполнительской дисциплины всех работников, а также обеспечения повышения их квалификации и поощрения стремления к самосовершенствованию.

Руководство предприятия берёт на себя следующие обязательства:

- последовательно осуществлять политику в области качества, создавая необходимые условия и обеспечивая ресурсы для ее успешной реализации, а также обеспечивая ее периодическую актуализацию;
- постоянно повышать результативность и эффективность СМК, принимая решения, основанные на фактах, а также обеспечивая понимание, мотивацию и активное участие всех работников в улучшении качества;
- повышать прибыльность для развития предприятия и стимулирования труда работников, а также рассматривать затраты на их обучение как необходимую инвестицию, направленную на улучшение работы всего предприятия в целом.

Контроль выполнения целей в области качества осуществляется по ежеквартальным отчетам ответственных по картам процессов, отчетам за полугодие руководителей процессов и представителя руководства по качеству, а также ежеквартальным планам-отчетам отделов.

Выполнение целей в области качества прослеживается по отделам предприятия.

Все цели по качеству измеримы по срокам исполнения и в план-отчетах в графе «Подтверждающий документ» имеются соответствующие записи.

Для наилучшей реализации Политики и целей в области качества подготовлен и 26.02.2016г. утвержден «План перспективного развития системы управления сетями телекоммуникаций Узбекистана Республиканского центра управления сетями

телекоммуникаций Узбекистана до 2020 года». Данный План введен в действие приказом Мининфоком от 29.02.2016г. №78.

Согласно решению Коллегии от 30.12.2015г. №26 и приказу Мининфоком от 29.02.2016г. №78 внесены изменения в лицензионные соглашения с операторами ведомственных и выделенных сетей с целью обязать их выполнять требования 4-х НПА и 5-ти НД.

На Государственную инспекцию по надзору в сфере связи, информатизации и информационных технологий (ГИНССИТТ) возложили контроль выполнения требований вышеуказанных НПА и НД, а также включение их в соответствующие перечни операторов.

Согласно Плану разработки (пересмотра) нормативных документов по стандартизации в сфере информационных технологий и коммуникаций на 2016 год, утвержденному приказом Мининфоком от 09.02.2016г. №53, выполнено следующее:

- внесены необходимые изменения в РН 45-057:2010 «Порядок взаимодействия РЦУСТУз с центрами управления сетей телекоммуникаций операторов» (изм. 1) и РН 45-229:2010 «Порядок организации технической эксплуатации и паспортизации оптических линий связи с использованием цифровых систем передачи синхронной цифр иерархии на магистральных и внутризональных сетях» (изм. 1);
- даны замечания по пересмотру РН 45-190:2009 «Инструкция к форме 62-aloqa «Отчет о качестве работы междугородных линий, трактов и каналов связи»» и приняли участие в 3-х совещаниях по внесению необходимых изменений в данный документ;
- приказом Мининфоком от 07.11.2016г. №332 утверждена новая форма № 61-связь. Устно даны замечания по форме и инструкции разработчику РН 45-213:2009 «Инструкция к форме № 61-связь «Отчет о линиях магистральной и внутризональной связи»».

Проведен реинжиниринг бизнес процессов предприятия, вследствие чего 05.01.2017г. утверждена новая структура ГУП «РЦУСТУз». Отдел договоров и маркетинга (ОДМ) преобразован в отдел продаж и расчетов услуг телекоммуникаций (ОПР). На базе сектора анализа и качества сетей телекоммуникаций (САКСТ) отдела управления сетями телекоммуникаций (ОУСТ) образован новый отдел анализа состояния сетей телекоммуникаций (ОАССТ) основной задачей которого является оценка и анализ состояния функционирования сетей телекоммуникаций Узбекистана.

Подготовлены и утверждены: План мероприятий по совершенствованию СМК на 2017 год (04.01.2017г.), План работы ГУП «РЦУСТУз» на 2017 год (07.02.2017г.), а также план-отчеты отделов и специалистов на I квартал 2017 года.

В вышеуказанных планах запланировано внесение соответствующих изменений и дополнений в документы СМК и необходимые работы по достижению запланированных целей.

На момент проведения аудита отмечено следующее выполнение вышеуказанных планов, в частности:

- подготовлены и утверждены Положения и должностные инструкции ОАССТ (01.03.2017г.), ОПР и ОУСТ (06.03.2017г.), а также должностные инструкции инженера 1 категории по гражданской защите и инженера 1 категории по охране труда (14.03.2017г.);

- подготовлена и утверждена 9 редакция Процесса продаж (14.03.2017г.);
- подготовлен проект 6 редакции Процесса анализа качества работы сети телекоммуникаций. В цель процесса, общие положения и карты процессов внесены соответствующие изменения и дополнения, в частности добавлена новая карта процесса КП №К-4/ОАССТ Карта процесса оценки и анализа состояния сетей телекоммуникаций операторов, подключенных к АСУСТУз.

В процесс продаж и процессе анализа качества работы сети телекоммуникаций добавлен новый пункт 2.3 в котором регламентируются работы по определению и анализу возможных рисков по процессу.

Программа проведения внутренних аудитов на 2016 год утверждена директором Махмудовым М. 18.11.2016г., планы проведения внутренних аудитов утверждены представителем руководства по качеству Тухтаевым У. Г. 28.11.2016г.

Внутренний аудит проведен со 13 по 23 декабря 2016 года согласно утвержденной программе и планам проведения внутренних аудитов, в соответствии с ПСМК-2 «Процедура управления внутренними аудитами».

Внутренний аудит проведен в соответствии с утвержденными планами в ОУСТ (отдел управления сетями телекоммуникаций), ОО (общий отдел), ПОУ (пункт оперативного управления), ОДМ (отдел договоров и маркетинга), ОТПиА (отдел технологических процессов и автоматизации).

Во время внутреннего аудита несоответствий не выявлено. Во время проведения внутреннего аудита особое внимание было уделено на проверку понимания сотрудниками требований нового стандарта O'z DSt ISO 9001:2015 в частности понятия риск-ориентированного менеджмента.

Проведенный во время аудита опрос сотрудников показал, что они хорошо ориентируются в документах СМК, размещенных в локальной сети предприятия, знают и понимают требования O'zDSt ISO 9001:2015.

С ПОУ, ОДМ, ОТПиА и ОУСТ были рассмотрены возможные риски и пути их минимизации или исключения (к отчету прилагается). Отчёт об итогах проведения внутреннего аудита СМК утвержден руководством 30.12.2016 года.

Были даны предложения по совершенствованию СМК, в т.ч. начальникам отделов своевременно выявлять и анализировать риски в работе отделов, контролировать своевременность и полноту записей о несоответствиях и проводить анализ причин их возникновения, обеспечивать своевременность проведения корректирующих действий и обеспечивать контроль прослеживаемости выполнения работ. Поддержана инициатива ведущего инженера по управлению СМК по дальнейшему проведению индивидуальных занятий по СМК. Имеется журнал учёта проведения занятий по СМК (№09-16). Занятия проводятся согласно ежеквартальным план-отчётам ведущего инженера по управлению СМК.

В 2016 году в установленном порядке со специалистами предприятия проводились индивидуальные занятия по разъяснению требований нового стандарта ISO 9001:2015 и документов СМК. Всего проведено 9 занятий (37 чел.): ОУСТ – 14 чел., ОТПиА – 6 чел., ПОУ – 12 чел., ОДМ – 3 чел., ОО – 2 чел.

В целях повышения квалификации, подготовке и переподготовке кадров предприятия предусмотрено обучение сотрудников ГУП «РЦУСТУз», согласно тематического плана-графика на 2017 год (например, обучение в филиале АК

«Узбектелеком «Центр развития персонала и телекоммуникаций», Институт гражданской защиты при МЧС, ТУИТ, Индийско-узбекский центр информационных технологий им Ж. Неру, учебный центр НОУ «Your Opportunities Unlimited»).

Ведётся журнал анализа результатов обучения по форме № ОК/8.

Утверждены планы внутреннего обучения отделов на 2017 год, например: План внутреннего обучения ПОУ на 2017 год (04.01.2017г.), План внутреннего обучения ОУСТ на 2017 год (17.01.2017г.), План внутреннего обучения ОТПИА на 2017 год (17.01.2017г.). По указанным планам прослеживается выполнение.

Согласно пункту 7.1.6 «Знания организации», в ГУП «РЦУСТУз» на одном из серверов предприятия (\\Mail\ISO) ведётся своя база знаний, к которой работники имеют доступ в режиме только чтение в любое время, что является актуальным для удаленного подразделения предприятия (ПОУ) работающего посменно. В данной базе находятся и периодически актуализируются различные внешние и внутренние нормативно-правовые и нормативные документы, документы системы менеджмента качества, материалы по лекциям, презентациям и семинарам и другая информация позволяющая работникам самостоятельно повышать свою компетенцию по различным вопросам.

Согласно процессу «Маркетинг», в декабре 2016 года проведено анкетирование потребителей по заключённым договорам с ГУП «РЦУСТУз».

Получены и проанализированы заполненные анкеты от потребителей.

По всем пунктам заполненных и присланных от потребителей анкет наблюдаются положительные ответы, замечаний и претензий нет.

Также необходимо отметить, что со стороны потребителей поступили анкеты с предложениями по которым проведены соответствующие работы ОНР и ОУСТ. Подготовлен и предоставлен руководству анализ анкетирования арендаторов и заказчиков за 2016 год.

На предприятии регистрируется каждое обращение потребителя, а руководством отделов, менеджером по качеству и высшим руководством осуществляется мониторинг своевременности выполнения всех необходимых работ.

Анализ со стороны руководства проведен - представлены Отчеты представителя руководства по качеству за 1 полугодие 2016 года, утвержден директором 31.08.2016 года, за 2 полугодие 2016 года, утвержден директором 31.01.2017 года, а также анализ анкетирования арендаторов и заказчиков за 2016 год от 21.02.2017 г. Входные данные для проведения анализа соответствуют требованиям п.9.3 O'z DSt ISO 9001:2015.

Решения, принятые по результатам, отражены в утвержденных директором: Планы работы ГУП «РЦУСТУз» на 2017 год (07.02.2017г.), а также квартальных план-отчетах подразделений предприятия.

Следует отметить проводимую руководством работу по улучшению инфраструктуры и ресурсов предприятия, переезд в новое более благоустроенное здание и предоставление работникам комфортных рабочих мест, соответствующих всем требованиям, несомненно, является доказательством взятых на себя обязательств.

По результатам аудита отмечены следующие положительные наблюдения

Система работает результативно и эффективно, запланировано внесение соответствующих изменений и дополнений в документы СМК. Отмечается последовательное выполнение.

Высшее руководство предприятия и менеджер по качеству постоянно проводят анализ пригодности, адекватности и результативности СМК. Осуществляется мониторинг процессов, ведутся все требующиеся согласно стандарту O'z DSt ISO 9001:2015, а также установленным в документации СМК ГУП «РЦУСТУЗ» записи по качеству.

Опрос сотрудников предприятия показал:

- высокий уровень компетентности инженерно-технического персонала, в том числе знание основ риск-ориентированного менеджмента;
- высокий профессионализм, ответственное и добросовестное отношение к своим обязанностям руководства и менеджера по качеству.

Несоответствий в процессе аудита не выявлено.

Заключение

Комиссия по результатам анализа полученных данных считает, что система менеджмента качества ГУП «РЦУСТУЗ» соответствует требованиям стандарта O'z DSt ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) и будет рекомендовать органу по сертификации НИИСМС выдать сертификат соответствия.

С отчетом ознакомлен:

Представитель руководства по качеству

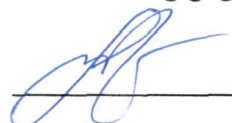
ГУП «РЦУСТУЗ»

 У. Г. Тухтаев

«28» 03 2017г.

Председатель комиссии

ОС СМ НИИСМС

 А. С. Аллаберганова

«28» 03 2017 г.