



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский университет ИТМО»
(Университет ИТМО)



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Университета ИТМО

В.Н. Васильев

«11 сентября» 2021 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система Менеджмента Качества

Внутренние аудиты СМК

ДП-СМК-02-02-2021

Версия 3.0

Санкт-Петербург
2021

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
4. ОПИСАНИЕ	6
5. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ВНУТРЕННИХ АУДИТОРОВ	11
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	12
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	13
ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ	14
Приложение 1	15
Приложение 2	16
Приложение 3	17
Приложение 4	18

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура является документом системы менеджмента качества (СМК) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (далее по тексту Университет ИТМО или Университет), определяющим требования к процессу «Внутренний аудит СМК ОД».

1.2. Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок организации и проведения внутренних аудитов СМК ОД.

1.3. Руководство и контроль за исполнением настоящей документированной процедуры возложены на руководителя процесса СМК «Внутренний аудит СМК ОД» согласно положению о СМК Университета ИТМО.

1.4. Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 с целью определения и документального закрепления требований к процессу СМК «Внутренний аудит СМК ОД».

1.5. Требования настоящей процедуры являются обязательными для применения всеми сотрудниками и руководителями подразделений Университета всех уровней, участвующими в процессе «Внутренний аудит СМК ОД».

1.6. Настоящая документированная процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование СМК образовательной деятельности Университета ИТМО.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данной документированной процедуры учитывались требования соответствующие 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», действующее законодательство РФ, а также нормативные документы международных стандартов в области СМК:

- ISO 9001:2015 "Quality management systems - Requirements" («Системы менеджмента качества. Требования»);
- ISO 9000:2015 "Quality management systems - Fundamentals and vocabulary" («Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»);
- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (EN ISO 9001);
- IWA 2:2007. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001 в образовании;
- Политика Университета ИТМО в области качества;
- Положения документированной процедуры СМК Университета ИТМО ДП-СМК-02-005 «Управление корректирующими действиями».

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре использованы термины и определения, соответствующие национальному стандарту в области системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9000-2015, а также 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

ISO 9001	- международный стандарт ИСО 9001-2015
Университет ИТМО	- федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»
СМК	- система менеджмента качества
ОД	- образовательная деятельность

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

4. ОПИСАНИЕ

4.1. Подготовка графика аудитов СМК ОД.

4.1.1. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» организует подготовку проекта графика внутренних аудитов СМК ОД на следующие три учебных года в соответствии с формой Ф-СМК-02-02-01 (Приложение 1). График аудитов составляется с учетом векторов развития университета, реструктуризации подразделений, изменений в образовательном процессе, поступающих обращений, а также в соответствии с результатами предыдущих внутренних аудитов. График аудита корректируется при необходимости до 01 октября текущего учебного года.

4.1.2. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в течение двух рабочих дней после подготовки проекта графика внутренних аудитов организует согласование графика с руководителями процессов СМК.

В случае необходимости корректировки графика руководители процессов СМК выдвигают свои предложения по изменениям в течение двух рабочих дней после запуска согласования.

В случае отсутствия необходимости корректировки графика руководители процессов СМК согласуют график внутренних аудитов СМК в течение двух рабочих дней со дня последнего изменения.

4.1.3. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в течение одного дня после согласования проекта графика аудита передает проект на утверждение руководителю СМК.

4.1.4. Руководитель СМК в течение трех рабочих дней утверждает график внутренних аудитов СМК.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

4.1.5. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в течение трех рабочих дней после утверждения графика внутренних аудитов СМК делает рассылку графика руководителям процессов СМК.

4.2. Проведение внутреннего аудита СМК

4.2.1. Внутренний аудит СМК может быть организован в очном или дистанционном формате по решению руководителя СМК, согласованному с руководителями процессов, участвующих в аудите.

В случае проведения внутренних аудитов СМК в очном формате, применяется порядок проведения внутреннего аудита СМК, описанный в данной процедуре.

В случае проведения внутренних аудитов СМК в дистанционном формате после заполнения формы опроса в электронном виде проводится встреча с использованием средств конференц-связи и удаленной проверки документации.

4.2.2. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в начале месяца, в котором запланирован внутренний аудит, организует разработку программы внутреннего аудита и чек-лист внутреннего аудита по форме Ф-СМК-02-02-02 (Приложение 2) через исполнителя.

4.2.3. Исполнитель в течение двух рабочих дней разрабатывает программу внутреннего аудита и чек-лист внутреннего аудита по форме Ф-СМК-02-02-02 с учетом требований ISO 9001, требованиями ДП-СМК, регулируемыми проверяемый процесс, и выявленными при прошлых внутренних и внешних аудитах СМК несоответствиями и возможностями для улучшения.

4.2.4. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в течение двух рабочих дней после разработки программы и чек-листа организует согласование точной даты аудита с руководителем аудируемого процесса, предоставив руководителю процесса программу внутреннего аудита.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

4.2.5. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» отправляет руководителю процесса ссылку на электронный опрос, разработанный для проведения самообследования процесса. Руководитель аудируемого процесса заполняет опрос и присылает руководителю процесса «Внутренний аудит СМК ОД» не позднее, чем за два дня до даты аудита.

Вопросы электронного опроса приведены в Приложении 4.

4.2.6. Руководитель группы по аудиту проводит рабочие совещания группы по аудиту для того, чтобы распределить рабочие задания и решить вопросы, касающиеся возможных изменений. В процессе проведения аудита могут быть внесены изменения в рабочие задания и/или в план выполнения работ, для того чтобы обеспечить достижение поставленных целей аудита.

4.2.6. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в назначенную дату (в соответствии с п. 4.2.3) организует проведение внутреннего аудита процесса СМК по разработанному чек-листу через внутреннего аудитора.

4.2.7. Внутренний аудитор в назначенную дату (в соответствии с п. 4.2.3) проводит внутренний аудит в соответствии с разработанным чек-листом. В случае обнаружения несоответствия и/или возможностей для улучшения Внутренний аудитор делает соответствующие пометки в чек-листе.

4.2.8. Внутренний аудитор в течение трех рабочих дней после проведения внутреннего аудита на основании чек-листа оформляет протокол внутреннего аудита СМК по форме Ф-СМК-02-02-03 (Приложение 3) и передает его руководителю процесса «Внутренний аудит СМК ОД» для отправки руководителю аудируемого процесса.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

4.2.9. Отчет по аудиту должен содержать полные, точные, четко сформулированные и понятные записи по аудиту и, в соответствии с процедурами аудита, должен включать в себя или содержать ссылку на следующее:

- а) цели аудита;
- б) область аудита, в частности, идентификация проверенных организационных и функциональных подразделений или процессов и охватываемый период времени;
- с) аудируемое подразделение;
- д) идентификацию членов группы по аудиту и представителей проверяемого подразделения, принимавших участие в проведении аудита;
- е) даты и места проведения аудита на месте;
- ф) критерии аудита;
- g) выводы аудита;
- h) заключения по результатам аудита;
- i) заявление о степени соответствия критериям аудита.

При необходимости в отчет по аудиту могут также быть включены:

- план аудита, включая график;
- итоговое изложение процесса аудита, включая неопределенности и/или любые встретившиеся препятствия при его проведении, которые могут уменьшить достоверность заключений по результатам аудита;
- подтверждение достижения целей аудита в пределах области аудита в соответствии с планом аудита;
- области, не охваченные аудитом, но находящиеся в области аудита;

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

- итоговая сводка, содержащая заключения по результатам аудита и подтверждающие их выводы (наблюдения) аудита;
- неразрешенные противоречия между группой по аудиту и проверяемой организацией;
- возможности для улучшения, если это предусмотрено целями аудита;
- выявленные сильные стороны и лучшие практики;
- согласованный план действий по результатам аудита, если такой план имеется;
- заявление о конфиденциальном характере содержимого отчета;
- любые последствия для программы аудита или последующих аудитов;
- перечень рассылки отчета по аудиту.

4.2.9. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в течение одного рабочего дня после получения отчета отправляет отчет о внутреннем аудите СМК руководителю аудируемого процесса по электронной почте.

4.2.10. Руководитель аудируемого процесса анализирует результаты внутреннего аудита в течение срока, установленного внутренними аудиторами и зависящего от количества выявленных несоответствий, выявляет коренные причины несоответствия и разрабатывает корректирующие действия с указанием ответственных лиц и дат выполнения запланированных мероприятий в соответствии с «ДП-СМК-02-005 – Управление корректирующими действиями», а также заполняет соответствующие графы протокола внутреннего аудита СМК.

4.2.11. Руководитель аудируемого процесса в течение одного рабочего дня после заполнения необходимых граф отчета (в соответствии с п. 4.2.8) отправляет заполненный отчет по эл. почте Руководителю процесса «Внутренний аудит СМК ОД».

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

4.2.12. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в течение двух рабочих дней после получения заполненного отчета по внутреннему аудиту анализирует полноту и корректность заполнения отчета. При необходимости Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» может отправить отчет на доработку.

4.2.13. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» в конечную запланированную дату устранения несоответствия и/или реализации запланированных мероприятий в настоящем отчете по внутреннему аудиту СМК организует проверку устранения несоответствия/реализации мероприятий через исполнителя и руководителя аудируемого процесса.

4.2.14. Исполнитель в течение двух рабочих дней анализирует устранение несоответствий и/или реализацию запланированных мероприятий в соответствии с настоящим отчетом по внутреннему аудиту СМК.

В случае отсутствия подтверждений устранения несоответствий и/или реализации запланированных мероприятий Исполнитель делает соответствующие пометки (НЕ ВЫПОЛНЕНО, дата, подпись) в настоящем протоколе по внутреннему аудиту СМК и передает информацию об этом руководителю процесса «Внутренний аудит СМК ОД».

В случае наличия подтверждений устранения несоответствий и/или реализации запланированных мероприятий Исполнитель делает соответствующие пометки (ВЫПОЛНЕНО, дата, подпись) в настоящем протоколе по внутреннему аудиту СМК.

4.2.15. Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД», в случае отсутствия подтверждений выполнения в течение 5 рабочих дней формирует распоряжение первого проректора на повторное устранение несоответствий.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

4.2.16. Внутренний аудитор при проведении следующего аудита данного процесса анализирует возникновение повторений несоответствий выявленных при прошлых внутренних и внешних аудитах СМК. В случае возникновения повторений Внутренний аудитор делает отметку «НЕ РЕЗУЛЬТАТИВНО» в настоящем протоколе внутреннего аудита СМК в соответствующей графе, и отметку «ПОВТОРНОЕ» в новом протоколе внутреннего аудита в соответствующей графе.

В случае возникновения повторных несоответствий Руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД» формирует приказ от имени ректора на повторное устранение несоответствий в соответствии с процедурой по формированию приказов в Университете ИТМО.

4.2.17. Записи по результатам внутреннего аудита должны включать в себя:

а) записи, связанные с программой аудита, такие как:

- документированная программа и цели,
- риски, связанные с программой аудита,
- анализы результативности программы аудита;

б) записи, связанные с отдельным аудитом, такие как:

- планы аудита и отчеты по аудиту,
- отчеты о несоответствиях,
- отчеты по корректирующим и предупреждающим действиям,
- отчеты о действиях по результатам аудита, если это требуется;

с) записи о персонале, привлекаемом к аудиту, включающие в себя:

- оценку компетентности членов группы по аудиту и их деятельности,
- выбор группы по аудиту и членов команды,
- поддержание и повышение компетентности.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

Форма и объем сведений, представленных в записях, должны демонстрировать, что поставленные цели программы аудита были достигнуты

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

5. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ВНУТРЕННИХ АУДИТОРОВ

5.1. Организация внутренних аудитов СМК Университета ИТМО включает в себя подбор сотрудников с соответствующей квалификацией для их проведения.

К проведению внутренних аудитов СМК могут привлекаться только подготовленные аудиторы.

По решению руководителя СМК, согласованному с руководителями соответствующих структурных подразделений, к участию в работах по внутреннему аудиту могут привлекаться сотрудники Университета ИТМО, компетентные в проверяемых областях деятельности университета (при этом не допускается их назначение руководителями аудитов).

5.2. При принятии решений, касающихся необходимого уровня знаний и навыков аудиторов, следует учитывать следующее:

- объем контингента, вид деятельности и структурные особенности проверяемого подразделения;
- аспекты деятельности (дисциплины) системы менеджмента, подлежащей аудиту;
- цели и объем программы аудита;
- другие требования, например, устанавливаемые внешними органами, если они применяются;
- роль процесса аудита в системе менеджмента проверяемой организации;
- сложность, объем и структуру системы менеджмента, подлежащей аудиту;

5.3. Знания и навыки аудиторов могут приобретаться посредством использования сочетания следующих элементов:

- образование/обучение в соответствии с установленной программой и проверкой знаний и практический опыт, способствующий развитию и

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

повышению уровня знаний и навыков для той дисциплины системы менеджмента и сектора, которые аудитор намеревается проверять в рамках аудитов;

- программы обучения и подготовки персонала, охватывающие общие знания и навыки;

- опыт проведения аудитов, приобретенный при работе под наблюдением аудитора в той же самой области.

5.4. Критерии оценки компетентности внутренних аудиторов включают как качественные (демонстрируемые личные качества, знания или характеристики навыков при обучении и/или при выполнении обязанностей на рабочем месте), так и количественные показатели (опыт работы и/или обучения в годах, количество проведенных аудитов, количество часов обучения и подготовки по аудиту).

5.5. Перед проведением внутреннего аудита СМК руководитель процесса «Внутренние аудиты СМК ОД» проводит инструктаж внутренних аудиторов.

5.6. Записи по компетенциям каждого аудитора ежегодно вносятся в отчет по анализу СМК ОД со стороны руководства.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Ответственным за организацию разработки, введение процедуры и поддержание ее в актуальном состоянии является руководитель процесса «Внутренний аудит СМК ОД».

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Подпись	ФИО
Первый проректор		Д. К. Козлова
Начальник департамента образовательной деятельности		А. Ш. Багаутдинова
Начальник управления качества образовательного процесса		О. В. Елисеева

Разработал:
Директор ЦКОУП



К.О. Тишкина

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Все листы данной Процедуры имеет сквозную нумерацию.

Изменение текста (части текста) любой из страниц осуществляется только путем замены всей страницы. Если при внесении изменения добавляются страницы, то они нумеруются номером заменяемой страницы с буквенным индексом «а», «б» и т.д. по алфавиту. Информация о изменении вносится в Таблицу учета изменений.

ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Изм. №	Стр. №	Дата внесения изменений

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

Приложение 1

Форма графика внутренних аудитов Ф-СМК-02-02-01

№	вид аудита	методы внутреннего аудита	Объекты аудита			Даты аудита в	Аудиторы
			Аудируемый процесс	Критерии аудита/Пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015/ Внутренние документы СМК	Аудируемое подразделение		
1	плановый	опрос, интервьюирование, анализ документации, наблюдение за деятельностью					
2	плановый	опрос, интервьюирование, анализ документации, наблюдение за деятельностью					
3	плановый	опрос, интервьюирование, анализ документации, наблюдение за деятельностью					
4	плановый	опрос, интервьюирование, анализ документации, наблюдение за деятельностью					
5	плановый	опрос, интервьюирование, анализ документации, наблюдение за деятельностью					

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

Приложение 2

Форма плана внутренних аудитов Ф-СМК-02-02-02

План внутреннего аудита СМК № _____ от «дата»

Цели аудита:	- обеспечение соответствия СМК Университета/ подразделения требованиям ISO 9001, запланированным мероприятиям (Политика, цели в области качества, цели процессов СМК), положениям документации СМК, договорным требованиям, требованиям внешних нормативных правовых актов; - предупреждение появления несоответствий в деятельности; - обеспечение стабильности процессов СМК и повышения их результативности; - выявление областей улучшения деятельности, сбора информации для постановки целей в области качества; - другие (укажите)
Проверяемый процесс и Проверяемые подразделения (объекты аудита)	
Методы внутреннего аудита	
ДАТА ПРОВЕДЕНИЯ	
Группа внутренних аудиторов	

Дата, время	Критерии внутреннего аудита (пункты ГОСТ Р ИСО 9001-2015, внутренние документы СМК, законодательные требования)	Участники внутренней проверки	
		Представители подразделений	Аудиторы
	Предварительное совещание		
	Проверка деятельности подразделения по элементам: 1 2 3 4 5		
	Подведение итогов		

Подпись руководителя процесса

Подпись представителя подразделения

Подпись аудиторов

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

Приложение 3

Форма протокола внутренних аудитов Ф-СМК-02-02-03

ПРОТОКОЛ

внутреннего аудита СМК ОД

1. Цель аудита:
2. Область аудита (процесс, подразделение):
3. Период аудита:
4. Критерии аудита:
5. Главный аудитор:

6. Результаты аудита:

6.1. Основные мероприятия, проведенные в течении аудитуемого периода по результатам предыдущих аудитов. Проверка выполнения корректирующих действий.

6.2. Информация по выявленным несоответствиям;

При проведении аудита выявлены следующие несоответствия:

Проверяемое подразделение	Обнаруженные несоответствия и причина НС	Предложения по улучшению	Коррекции /Корректирующие действия	Сроки проведения коррекций/ корректирующих действий	Ответственный	Отметка о выполнении, результативность

6.3. Наблюдения аудиторов в ходе проверки (информация, на что необходимо обратить при последующем аудите);

7. Выявленные улучшения

(Передовой опыт или достижения: прогресс, в деятельности подразделения, который можно применить в других подразделениях, реализованные проекты, принесшие пользу).

8. Выводы по аудиту

8.1. Итоги функционирования процессов СМК.

(Выводы будут представлять собой оценки (суждения) о ситуации, сделанные аудиторами на основе анализа результатов аудита. Положительная динамика изменения в подразделении, отрицательные моменты в работе, акценты, требующие внимания).

8.2. Анализ документации.

(В данном разделе перечисляются внутренние документы требующие пересмотра, либо актуализации).

_____/./

_____/./

«_____» _____ 20__ г.

«_____» _____ 20__ г.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

Приложение 4

Вопросы электронного опроса

Блок вопросов для факультетов /институтов/кластера

1. Необходимо проверить наличие документов, которые могут быть затребованы внешними аудиторами:

1.1. Общие:

- План деятельности факультета в соответствии с планом мероприятий по реализации программы повышения конкурентоспособности университета среди ведущих мировых научно-образовательных центров на 2018-2020 гг. («Дорожная карта» 5-100).
- Документы, подтверждающие выполнение плана или его корректировку

1.2. Документы по каждой реализуемой на факультете / в институте/в кластере ОП:

- Комплект документов по образовательной программе:
 - о общая характеристика,
 - о учебный план,
 - о рабочие программы дисциплин (несколько лучших примеров по профессиональной области/сфере ОП) с фондом оценочных средств,
 - о программы практики с фондом оценочных средств
- Лучшие примеры студенческих работ:
 - о отчеты по практическим и лабораторным работам,
 - о отчеты по практике, НИР,
 - о курсовые работы,
 - о ВКР
- Журналы инструктажей по охране труда, противопожарной безопасности сотрудников
- Журналы инструктажей технической безопасности студентов в лабораториях
- Документы по удовлетворенности студентов и ППС, жалобам, претензиям от них (отчеты, заявления, служебные записки и т.д.)

2. Проверка информированности и актуальности информации

2.1. Информированность о пути к документации:

- образовательные стандарты на сайте de.itmo.ru
- регламентирующие документы (ЛНА) на сайте de.itmo.ru

2.2. Актуальность информации:

- о подразделении, ОП на сайте, в ИСУ (может потребоваться демонстрация; необходимо, чтобы информация совпадала с озвученной аудиторы)

2.3. Возможность демонстрации:

- ведомостей успеваемости (БаРС) на de.itmo.ru, ИСУ
- индивидуальных планов ППС в ИСУ

Блок вопросов по процессам СМК (для всех подразделений):

- Знаете ли вы, какие из процессов системы менеджмента качества существуют в подразделении?
- Знаете ли вы, где находится документация, описывающая эти процессы?

Планирование и управление образовательной деятельностью

- Как происходит планирование деятельности подразделения?

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

- Какие планы составляются и какие отчеты ведутся?
- Как вы определяете показатели эффективности и каким образом оцениваете их достижение?

Действия в отношении рисков и возможностей в образовательной деятельности

- Как вы определяете риски в образовательной деятельности?
- Какие существуют планы в подразделении для предотвращения или уменьшения нежелательного влияния рисков?
- Как вы оцениваете результаты?
- Какие возможности в подразделении вы выделяете? Существует ли в подразделении план по реализации возможностей для улучшения процессов?

Удовлетворенность потребителей

- Поступают ли жалобы или предложения по улучшению от студентов/сотрудников?
- Как вы с ними работаете?
- Как собираете и используете обратную связь?

Обмен информацией

- Как происходит обмен информацией внутри вашего и с другими подразделениями?
- С какими подразделениями ведется обмен информацией?
- Случаются ли сложности со своевременным получением или полнотой информации от других подразделений?

Вопросы по процессам

1. Маркетинг образовательной деятельности
 - Как вы привлекаете талантливых абитуриентов на свою программу?
 - Как вы продвигаете свои программы на рынке?
 - Проводите ли вы дополнительные мероприятия для поиска абитуриентов (например, олимпиады, конкурсы, дни открытых дверей)?
2. Разработка и обновление основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования:
 - Кто принимает участие в разработке учебного плана и рабочих программ дисциплин?
 - Привлекаете ли вы экспертов из профессиональной среды по профилю вашей ОП?
 - Как вы привлекаете экспертов из профессиональной среды по профилю вашей ОП?
 - Как часто обновляете ОП?
 - Как определяете периодичность и необходимость обновления?
3. Реализация основных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования
 - Каким образом следите за успеваемостью обучающихся на ОП?
 - Как происходит распределение обучающихся по местам практики?
 - Как происходит взаимодействие с работодателями?
 - Как получаете информацию от работодателей, как её обрабатываете, как реагируете, какие меры принимаете?
 - Как происходит выбор тем ВКР обучающимися, их изменение?

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-02-2021

4. Управление персоналом
 - Как вы привлекаете интересных для вас преподавателей на программы?
 - Как определяете потребность в работниках?
 - Занимаетесь ли развитием и обучением работников?
5. Управление закупками
 - Как вы определяете потребность в осуществлении закупок?
 - Как происходит процесс закупок: с кем вы взаимодействуете, возникают ли сложности?
6. Управление инфраструктурой
 - Как вы определяете потребность в программном обеспечении (ПО)? Что делаете, если необходимо приобрести или обновить лицензию?
 - С кем вы взаимодействуете, если случаются неполадки в работе ПО?
7. Научно-исследовательская и инновационная деятельность
 - Как студенты вовлекаются в научно-исследовательскую работу?
 - Собираете ли вы результаты и достижения ваших обучающихся в научно-исследовательской деятельности?
 - Мотивируете ли вы обучающихся к участию в научно-исследовательской деятельности?
8. Управление несоответствующими результатами образовательного процесса
 - Проводите ли вы самообследования для выявления несоответствующих результатов образовательного процесса?
 - Что вы относите к несоответствующим результатам образовательного процесса?
 - Каковы ваши действия при недостижении плановых показателей по ОП?