

Отчёт по внутреннему аудиту 2013-2014 учебного года

Внутренний аудит проводился согласно плану-графику внутренних проверок в октябре-ноябре этого учебного год.

Аудиторы из 10 человек проверили результативность системы менеджмента качества 38 подразделений университета по пяти разделам МС ИСО 9001:2008.

Процесс управления документацией и записями (раздел 4 ИСО)

Всего по данному разделу ИСО установлено 20 случаев несоответствий в 15 подразделениях (в 18 годом ранее):

- в части дел отсутствовали описи (отдел воспитательной работы, кафедры ИС, ЭОиУП, РиКЯ);
- в делах имелись не утверждённые (отдел воспитательной работы), устаревшие (кафедры физики, ЭПП), а также не утверждённые и устаревшие документы (кафедра ФВ);
- нет штампа библиотеки, идентифицирующего документы внешнего происхождения (кафедры ИС, КТ, ЭОиУП, ЭПП, НИС);
- отсутствовали индивидуальные планы ППС на 2013-2014 учебный год (кафедра ИС);
- политика и цели в области качества не обнародованы (отдел по ЧС и спецработе);
- этикетки дел ФДО устаревшие, а их описи не заполнены;
- в отдельных делах не указаны сроки хранения документов, а часть документов оформлена не по формам СМК университета (кафедры ВМ, ОТиОС);
- в части индивидуальных планов ППС не заполнены имеющиеся графы по видам работ, либо заполнены, но частично (кафедры электроники, РиКЯ);
- не обновлены рабочие программы и силлабусы по английскому языку для 1 курса (кафедра ИЯ);
- в УМКД кафедры ИК в документах некоторых дисциплин фигурирует старое название вуза (институт, а не университет).

По процессу ответственности руководства (раздел 5 ИСО) зафиксировано 11 случаев несоответствий в 10 подразделениях (в 8 годом ранее):

- в деканате ФИТ отсутствовала копия должностной инструкции специалиста в.у.к. без категории, а отчётные данные за 2012-2013 учебный год представлены только электронной версией;
- новый сотрудник ФАО не ознакомлен с политикой университета в области качества, часть персонала УМО - с планом по улучшению деятельности подразделения, а кафедры ТКС и библиотеки - с целями вуза в области качества на 2013-2014 учебный год;
- не заполнен журнал ознакомления (кафедра ИЯ);

- нет записей, подтверждающих ознакомление новых сотрудников с должностными инструкциями (кафедры ТЭУ, СД, деканат ТЭФ, ЦИТО).

По процессу управления ресурсами (раздел 6 ИСО) зафиксировано 5 несоответствия в 5 подразделениях (в 4 годом ранее):

- не оформлены протоколы заседания кафедры ИС на казахском языке;
- в ЦМПО не своевременно проведён инструктаж по ТБ и ОТ вновь принятого сотрудника;
 - на кафедре ИК не заполнен журнал инструктажа по ТБ для студентов на текущий учебный год;
 - в протоколах заседаний деканата ТЭФ нет сведений обучения сотрудников требованиям SMK;
 - ЭХС не доработан календарный план осмотров, проверок, ремонтов инженерных сетей и оборудования.

По процессу выпуска продукции (раздел 7 ИСО) зафиксировано 19 случаев несоответствий в 16 подразделениях (в 11 годом ранее):

- в деле отсутствовали копии договоров по производственной практике (кафедра ИС);
- в некоторых протоколах УМК факультета нет требуемых подписей и не представлены протоколы ГАК (деканат ФИТ);
- не заполнен индивидуальный план одного из преподавателей, нет рабочей программы и силлабуса по ОКЗМ специальности ЭЭ (кафедра ИГи ПМ);
- В РУП «Информационно-измерительная техника» содержатся ссылки на стандарты 1978 и 1986 г.г. (кафедра электроники);
- в протоколе заседания кафедры не отражено решение об апробации МУ по новым дисциплинам (кафедры КТ, АЭС);
- не по всем дисциплинам имеются рабочие программы (кафедра ТКС);
- в УМКД дисциплин отсутствуют силлабусы и рабочие программы на английском языке (кафедра РТ);
- в силлабусе «Физика 2» для БАУ на 3 семестр указана выдача РГР № 4, 5, 6, но нет РГР № 1, 2, 3, а на титульном листе силлабуса по дисциплине «Физика» для КТТ вместо 15 указано 14 часов лабораторных занятий;
- утверждение экзаменационных билетов не соответствует протоколу кафедры ИК (№ 3 от 08.11.2013 г.), которым они должны утверждаться;
- планы разработки учебно-методических, научно-исследовательских работ представлены только в электронном виде (кафедра ПТЭ);
- нет индивидуальных планов магистрантов первого года обучения (кафедра ТЭУ);
- в планах работы кафедры ОТиОС нет отметок о выполнении запланированного;
- в силлабусах кафедры ЭССиС не конкретизированы контактные часы по видам занятий, а в силлабусах дисциплин кафедр ЭиАПУ и ЭПП – и часы, и тематика лекций по заочной форме обучения.

Измерение, анализ и улучшения (раздел 8 ИСО).

Мониторинг и измерение характеристик продукции заключались в текущем и рубежном контроле знаний студентов.

По данному разделу ИСО установлены 5 случаев несоответствий в 5 подразделениях (годом ранее – в 4):

- нет журнала регистрации несоответствий (отдел воспитательной работы);
- в журнале выдачи экзаменационных ведомостей нет отметок их возврата в деканат ФЗО и ПС;
- в деле отсутствуют протоколы заседаний совета ФРТиС на казахском языке;
- часть журналов эдвайзеров не дооформлена (кафедра ОТиОС);
- в журнале аттестации студентов деканата ЭЭФ решения по неаттестованным студентам не фиксированы в виде распоряжения по факультету.

Распределение несоответствий по разделам международного стандарта представлено диаграммой Парето. По сравнению с предыдущим годом количество случаев несоответствий увеличилось по 4 разделу ИСО (процессу управления документацией и записями) на 7,8 %, 7 разделу (проектирование и разработка) - на 0,7%, 8 разделу (измерение, анализ и улучшение) - на 1,6 %. Уменьшилась доля несоответствий по 5 (ответственность руководства) и 6 (менеджмент ресурсов) разделам ИСО соответственно на 9,8% и 0,3%

До начала инспекционного аудита, состоявшегося 5 и 6 декабря 2013 года, большинство несоответствий было устранено, и можно считать, что цели внутренней проверки достигнуты.

Следует помнить, что при разработке учебной документации необходимо руководствоваться Типовыми правилами деятельности организаций высшего образования (постановление Правительства РК от 20.05.2013 г. № 499) и государственными стандартами по уровням образования (постановление Правительства РК от 23.08.2012 г. № 1080).

В следующем учебном году университет будет проходить ресертификационный аудит, к которому надо подготовиться особенно тщательно.

Заместитель начальника УМО по СМК,
ответственный по качеству

Г. Светашев

О результатах внутреннего и внешнего аудитов 2013-2014 учебного года

Внутренний аудит проводился согласно плану-графику внутренних проверок в октябре-ноябре этого учебного год.

Проверялась результативность системы менеджмента качества 38 подразделений университета по пяти разделам МС ИСО 9001:2008.

Процесс управления документацией и записями (раздел 4 ИСО)

Всего по данному разделу ИСО установлено 20 случаев несоответствий в 15 подразделениях (в 18 годом ранее):

- в части дел отсутствовали описи (отдел воспитательной работы, кафедры ИС, ЭОиУП, РиКЯ);
- в делах имелись не утверждённые (отдел воспитательной работы), устаревшие (кафедры физики, ЭПП), а также не утверждённые и устаревшие документы (кафедра ФВ);
- нет штампа библиотеки, идентифицирующего документы внешнего происхождения (кафедры ИС, КТ, ЭОиУП, ЭПП, НИС);
- отсутствовали индивидуальные планы ППС на 2013-2014 учебный год (кафедра ИС);
- политика и цели в области качества не обнародованы (отдел по ЧС и спецработе);
- этикетки дел ФДО устаревшие, а их описи не заполнены;
- в отдельных делах не указаны сроки хранения документов, а часть документов оформлена не по формам СМК университета (кафедры ВМ, ОТиОС);
- в части индивидуальных планов ППС не заполнены имеющиеся графы по видам работ, либо заполнены, но частично (кафедры электроники, РиКЯ);
- не обновлены рабочие программы и силлабусы по английскому языку для 1 курса (кафедра ИЯ);
- в УМКД кафедры ИК в документах некоторых дисциплин фигурирует старое название вуза (институт, а не университет).

По процессу ответственности руководства (раздел 5 ИСО) зафиксировано 11 случаев несоответствий в 10 подразделениях (в 8 годом ранее):

- в деканате ФИТ отсутствовала копия должностной инструкции специалиста в.у.к. без категории, а отчётные данные за 2012-2013 учебный год представлены только электронной версией;
- новый сотрудник ФАО не ознакомлен с политикой университета в области качества, часть персонала УМО - с планом по улучшению деятельности подразделения, а кафедры ТКС и библиотеки - с целями вуза в области качества на 2013-2014 учебный год;
- не заполнен журнал ознакомления (кафедра ИЯ);
- нет записей, подтверждающих ознакомление новых сотрудников с должностными инструкциями (кафедры ТЭУ, СД, деканат ТЭФ, ЦИТО).

По процессу управления ресурсами (раздел 6 ИСО) зафиксировано 5 несоответствия в 5 подразделениях (в 4 годом ранее):

- не оформлены протоколы заседания кафедры ИС на казахском языке;
- в ЦМПЮ не своевременно проведён инструктаж по ТБ и ОТ вновь принятого сотрудника;
- на кафедре ИК не заполнен журнал инструктажа по ТБ для студентов на текущий учебный год;

- в протоколах заседаний деканата ТЭФ нет сведений обучения сотрудников требованиям СМК;

- ЭХС не доработан календарный план осмотров, проверок, ремонтов инженерных сетей и оборудования.

По процессу выпуска продукции (раздел 7 ИСО) зафиксировано 19 случаев несоответствий в 16 подразделениях (в 11 годом ранее):

- в деле отсутствовали копии договоров по производственной практике (кафедра ИС);

- в некоторых протоколах УМК факультета нет требуемых подписей и не представлены протоколы ГАК (деканат ФИТ);

- не заполнен индивидуальный план одного из преподавателей, нет рабочей программы и силлабуса по ОКЗМ специальности ЭЭ (кафедра ИГи ПМ);

- В РУП «Информационно-измерительная техника» содержатся ссылки на стандарты 1978 и 1986 г.г. (кафедра электроники);

- в протоколе заседания кафедры не отражено решение об апробации МУ по новым дисциплинам (кафедры КТ, АЭС);

- не по всем дисциплинам имеются рабочие программы (кафедра ТКС);

- в УМКД дисциплин отсутствуют силлабусы и рабочие программы на английском языке (кафедра РТ);

- в силлабусе «Физика 2» для БАУ на 3 семестр указана выдача РГР № 4, 5, 6, но нет РГР № 1, 2, 3, а на титульном листе силлабуса по дисциплине «Физика» для КТТ вместо 15 указано 14 часов лабораторных занятий;

- утверждение экзаменационных билетов не соответствует протоколу кафедры ИК (№ 3 от 08.11.2013 г.), которым они должны утверждаться;

- планы разработки учебно-методических, научно-исследовательских работ представлены только в электронном виде (кафедра ПТЭ);

- нет индивидуальных планов магистрантов первого года обучения (кафедра ТЭУ);

- в планах работы кафедры ОТиОС нет отметок о выполнении запланированного;

- в силлабусах кафедры ЭССиС не конкретизированы контактные часы по видам занятий, а в силлабусах дисциплин кафедр ЭиАПУ и ЭПП – и часы, и тематика лекций по заочной форме обучения.

Измерение, анализ и улучшения (раздел 8 ИСО).

Мониторинг и измерение характеристик продукции заключались в текущем и рубежном контроле знаний студентов.

По данному разделу ИСО установлены 5 случаев несоответствий в 5 подразделениях (годом ранее – в 4):

- нет журнала регистрации несоответствий (отдел воспитательной работы);

- в журнале выдачи экзаменационных ведомостей нет отметок их возврата в деканат ФЗО и ПС;

- в деле отсутствуют протоколы заседаний совета ФРТиС на казахском языке;

- часть журналов эдвайзеров не дооформлена (кафедра ОТиОС);
- в журнале аттестации студентов деканата ЭЭФ решения по неаттестованным студентам не фиксированы в виде распоряжения по факультету.

Распределение несоответствий по разделам международного стандарта представлено диаграммой Парето. По сравнению с предыдущим годом количество случаев несоответствий увеличилось по 4 разделу ИСО (процессу управления документацией и записями) на 7,8 %, 7 разделу (проектирование и разработка) - на 0,7%, 8 разделу (измерение, анализ и улучшение) - на 1,6%. Уменьшилась доля несоответствий по 5 (ответственность руководства) и 6 (менеджмент ресурсов) разделам ИСО соответственно на 9,8% и 0,3%

До начала инспекционного аудита, состоявшегося 5 и 6 декабря 2013 года, большинство несоответствий было устранено, и можно считать, что цели внутренней проверки достигнуты.

Следует помнить, что при разработке учебной документации необходимо руководствоваться Типовыми правилами деятельности организаций высшего образования (постановление Правительства РК от 20.05.2013 г. № 499) и государственными стандартами по уровням образования (постановление Правительства РК от 23.08.2012 г. № 1080).

В следующем учебном году университет будет проходить ресертификационный аудит, к которому надо подготовиться особенно тщательно.

Целями внешнего аудита являлись:

- проверка соответствия СМК требованиям МС ИСО 9001:2008;
- установление факта создания и поддержания СМК в действии;
- оценка результативности СМК;
- установление факта выполнения положения о постоянном улучшении.

Выборочном аудите проверены УМО, деканаты ЭЭ, ТЭФ, кафедры ОТиОС, РИКЯ, ИК, физики, ИЯ, магистратура, ЦИТО, ЭХС.

Объем проверки определен планом проверки и включал проверку адекватности и соответствия деятельности и элементов СМК, в том числе: производственных, управленческих и вспомогательных процессов, политики, целей, организационной структуры управления, документации СМК.

В ходе проверки установлено, что СМК поддерживается в действии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения и в целом результативна и соответствует требованиям МС ИСО 9001:2008.

Вместе с тем, запротokolированы и отражены в отчете о проверке 5 незначительных несоответствий (4 на кафедре ИК, 1 – на кафедре ИЯ) и 1 наблюдение, которое при повторном обнаружении может перейти в разряд несоответствия.

Суть несоответствий:

1. В плане кафедры на 2013-2014 г. не отражена учебно-методическая работа, а приложена форма издания учебных пособий, методических материалов на 2014 г. Разработка методического указания по курсу «НД и

М», запланированного преподавателем в индивидуальном плане доц. Федоренко И.А. не включена в план кафедры.

План кафедры в разделах учебно-методическая работа, НИР не заполнен, а вложены формы отдельных документов

Согласно п.7.1 МС ИСО 9001:2008 организация должна планировать и развивать процессы, необходимые для выпуска продукции.

2. Не обеспечивается ведение делопроизводства согласно утверждённой номенклатуре дел на 2013-2014 г., при запросе ряд приказов не смогли представить, хранятся в отдельных файлах.

При запросе приказ о проведении практики магистрантам не представлен, педагогическая практика магистрантов 1 курса (научно-педагогическая) началась с 02.09 – 14.12.2013 г. Согласно п.4.2.4 МС ИСО 9001:2008 записи должны быть чёткими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми.

3. Индивидуальный план магистрантов ведётся не по установленной форме, так в плане магистранта Тажиной А.Б. отсутствует информация по производственной практике, согласно графика учебного процесса практика проведена с 02.09.2013 г. по 09.11.2013 г.

Согласно п.4.2.4 МС ИСО 9001:2008.

4. В индивидуальном плане преподавателя Рудаковой Л.Н. за 2012-2013 учебный год разница между нагрузкой (614 ч.) и выполненной (574 ч.) составляет 40 ч., в документе отсутствуют ссылки на распоряжение по кафедре по выполнению, переносу или передачи нагрузки или протоколы заседания кафедры.

Выполнение нагрузки в индивидуальном плане отмечено преподавателем не корректно (карандашом).

Согласно п.п. 8.2.3 МС ИСО 9001:2008 организация должна применять подходящие методы для осуществления мониторинга процессов, для демонстрации способности

5. Силлабус «Английский язык» для магистрантов научно-педагогического направления (1 к.) составлен в не установленной форме, на титульном листе указано практических занятий – 120 час. (с учётом количества групп), согласно рабочего учебного плана количество практических занятий составляет 30 час..

Согласно п. 7.3.3. а) МС ИСО 9001:2008 выходные данные по проектированию и разработке должны отвечать входным требованиям по проектированию и разработке.

Наблюдение: установленные сроки хранения индивидуальных планов работ преподавателей -1 год согласно Номенклатуры дел на 2013-2014 г., не в полной мере обеспечивает сохранность документа, в том числе в случае необходимости анализа деятельности университета.

По всем несоответствиям был разработан, утверждён и отправлен в адрес проверяющей стороны развёрнутый план корректирующих действий с подтверждающими документами на 34 листах.

По результатам внешнего аудита на кафедре ИК проведены внеплановые заседание и внутренний аудит кафедры по процессу управления

документацией и записями, а также откорректированы и представлены копии следующих документов:

- исправленный и утверждённый план кафедры;
- подтверждающие записи об устранении несоответствий (листы журнала регистрации несоответствий);
- дополненный индивидуальный план работы магистранта;
- откорректированный индивидуальный плана работы преподавателя;
- протокол заседания кафедры.

По несоответствию кафедры ИЯ представлены исправленный титульный лист силлабуса и выписка из протокола внепланового заседания кафедры.

Отмеченное выше может иметь место и на других кафедрах и цель выступления - в устранении недостатков и не повторении их в будущем.

При очередных внутренних проверках аудиторам рекомендовано дополнить чек-листы вопросами по составлению УМКД, силлабусов и т.д..

Заместитель начальника УМО по СМК,
ответственный по качеству

Г. Светашев

Проект

РЕШЕНИЕ

Учёного совета АУЭС № 4 от 08 января 2014 г. по вопросу «О результатах внутреннего и внешнего аудитов 2013-2014 учебного года»

Слушали зам. начальника УМО по СМК, ответственного по качеству Светашева Г.М. по вопросу «О результатах внутреннего и внешнего аудитов 2011-2012 учебного года» (доклад прилагается).

Постановили:

1. Информацию принять к сведению.

2. На кафедрах проанализировать:

- планы работы на полноту записей по видам работы;
- организацию делопроизводства согласно новой номенклатуре дел, при необходимости дополнить соответствующие дела требуемыми документами;
- проанализировать ведение индивидуальных планов работы магистрантов на соответствие установленной форме;
- ведение индивидуальных планов ППС на полноту записей;
- силлабусов согласно установленным требованиям ВНД университета.

Ответственные – заведующие кафедрами, деканы.

Срок: до 22 января 2014 года.

4. Контроль исполнения данного постановления возложить на проректора по УМР Коньшина С.В.


Постановление принято единогласно.

Председатель



Г.Ж.Даукеев

Учёный секретарь



Г.Д. Манапова