

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

Согласовано:

Начальник УККО  
Бекташева Л.Ж.,

« 26 » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Утверждаю:  
Управляющий ИСИТО

  
\_\_\_\_\_

Кубаева Ф.Б.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О внутреннем аудите управления контроля качества образования**  
**в ИСИТО**

г. Бишкек 2025

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

### 1. Основные положения

1.1 Настоящее Положение регулирует порядок организации и проведения аудита управление контроля качества образования (УККО) в ИСИТО, включающий в себя:

- 1) внутренние аудиты структурных подразделений;
- 2) внутреннюю оценку качества работы подразделений;
- 3) самооценку ВПО/СПО и образовательных программ в ИСИТО.

Данное Положение регулирует процесс ВПО/СПО направленное на обеспечение и улучшение качества образования.

Положение распространяется на все структурные подразделения ИСИТО, согласно Структуры управления ИСИТО (*Приложение 1*), а также руководящие должностные лица, являющиеся участниками внутренних аудитов и самооценки ИСИТО.

1.2. Внутренний аудит УККО ИСИТО проводится с целью регулярной (ежегодной) оценки эффективности предоставляемых образовательных услуг и процессов ВПО\СПО программного уровня, соответствия их установленным требованиям ГОС ВПО\СПО и минимальным требованиям аккредитации образовательных организаций и программ, согласно обеспечению внедрения процессов измерения, анализа и улучшения, а также для получения информации, необходимой для принятия решения по совершенствованию всех видов деятельности ИСИТО.

*Внутренние аудиты осуществляются также с целью:*

- определения соответствия или несоответствия процессов системы менеджмента качества (СМК) образования, установленным требованиям и применению;
- определения эффективности, внедренной СМК с точки зрения целей, установленных в области качества;
- проверки выполнения и оценки эффективности корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам предыдущих проверок;
- поддержания УККО в функциональном состоянии;
- анализа оценки и постоянного повышения результативности УККО;
- валидации процессов;
- определения потенциальных возможностей для улучшения;
- мониторинга аудиторного фонда и мест общественного пользования ИСИТО на соответствие санитарно-гигиеническим нормам, оснащенности, обеспечения условий обучения для студентов, ППС;
- определения степени достижения целей, результатов обучения и реализации Политики в области качества в соответствии с Руководством по качеству (РК).

1.3. Положение об аудите УККО в ИСИТО основано на следующих документах:

- Государственные образовательные стандарты ВПО\СПО по направлениям/специальностям;
- Стандарты по качеству ISO-9001-2015;
- Постановление Правительства КР № 525 от 4 октября 2016 г. «Минимальные требования, предъявляемые к аккредитуемым организациям начального, среднего и высшего профессионального образования КР»;
- Практическое руководство по внедрению внутренней системы обеспечения качества в

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

- Кыргызской Республике и механизмы ее внешней оценки;
- Нормативно-правовые документы и положения МОиН КР;
  - Руководству по качеству, документирование процессов и другие локальные нормативные документы и инструкции ИСИТО.

1.4. Ответственность и обязательство по организации и проведению внутреннего аудита возлагается на руководство и начальника УККО ИСИТО. Результаты аудита служат входными данными для анализа СМК со стороны руководства и принятию решений по улучшению.

1.5. Координация и руководство внутренними аудитами системы менеджмента качества и самооценкой ИСИТО возлагается на начальника УККО, руководителей подразделений, деятельность которых регулируется Положением об ответственных по качеству структурных подразделений и отделов ИСИТО.

## 2. Организация и проведение внутренних аудитов

2.1. В ИСИТО внутренний аудит, являющийся формой контроля УККО, проводится по ВПО\СПО программным процессам, устанавливая связь между целями, ходом реализации и результатами этих процессов, выявляя слабые стороны или несоответствия с указанием рекомендаций по улучшению.

2.2. Внутренние аудиты (проверки) могут быть:

- плановые аудиты - в соответствии с ежегодными планами внутренних аудитов и их программами. Плановые аудиты подразделений, служб, центров и т.д., могут быть:
  1. фронтальные;
  2. текущие;
  3. тематические;
  4. систематические.

Для плановых аудитов утверждается график посещений и разрабатывается перечень вопросов;

- внеплановые проверки (аудиты) - на основании требований потребителей и заинтересованных сторон;
- оперативные проверки (аудиты) системы менеджмента качества или отдельных ее составных частей проводятся в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества образовательных услуг, предоставляемых каким-либо учебным подразделением, отделом, службой, в случае жалоб и заявлений граждан на неудовлетворительное качество предоставляемых образовательных услуг, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

2.3. Для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям могут проводиться аудиты в целом по всем видам деятельности в ИСИТО или по отдельным видам работ или структур, владельцами процессов и ответственными по процессам.

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

Ответственными за мониторинг и измерения процессов являются:

- по образовательным услугам – начальник по Учебной работе (УР);
- по кадровой политике – начальник отдел кадров (ОК);
- по учебно-методическому обеспечению и изданию методических материалов и электронных образовательных ресурсов – ПЦК, УМС, ПС, лаборант медиа центра;
- по проводимым научным исследованиям и разработкам – руководитель по науке и исследованиям;
- по материально-техническому обеспечению – руководители подразделений;
- проведение мониторинга и аудитов всех процессов – УККО;
- ответственные за определение удовлетворенности потребителей;
- ректор ИСИТО, начальник УККО, руководители всех подразделений.

2.4. Для проведения внутреннего аудита создается комиссия приказом ректора, в состав которой входят лица, имеющие опыт работы в области качества образования и ее оценки, или имеющие сертификат эксперта/аудитора (в области образования, науки, аккредитации, лицензирования или проведения аудитов). В комиссии могут быть назначены ведущие аудиторы и аудиторы, прошедшие обучение по системе гарантии качества или ISO9001-2015 г., владеющие методами проведения аудитов СМК.

Для подготовки внутренних аудиторов, при необходимости, отдел контроля качества образования должен организовать обучающие семинары.

2.5. Внутренние аудиты ВПО\СПО программных процессов по системе качества осуществляются ежегодно и последовательно, выявляя несоответствия как отдельных процессов, так и их взаимодействия.

2.5. Проводится мониторинг аудиторного фонда и мест общественного пользования на соответствие санитарно-гигиеническим нормам, удовлетворяющим производственным условиям преподавателей, сотрудников и обучению студентов. Результаты используются при последующем аудите структурных подразделений ИСИТО.

Аудит подразделений, центров, служб, проводится с учетом взаимодействия их деятельности и процессов.

В комиссию по мониторингу аудиторного фонда и аудита отделов, помимо сотрудников УККО, включаются ответственные за содержание и эксплуатацию учебных аудиторий, мест общественного пользования и хозяйственную деятельность.

2.5.2. Внутренняя оценка качества работы подразделений проводится до официального аудита, непосредственными руководителями подразделений. Выявляются несоответствия ВПО\СПО программных процессов, разрабатываются меры по повышению качества работ и сроки устранения несоответствий.

2.5.3. На ежегодной основе УККО осуществляет самооценку ИСИТО по критериям ВПО\СПО, определяя качество процессов. Разрабатывает меры по улучшению и корректирующие действия, выносит на обсуждение руководству ИСИТО.

Самооценка образовательных программ по критериям программного уровня проводится руководителями ООП ВПО\СПО, выявляя ее сильные и слабые стороны, определяя меры по улучшению и сроки устранения несоответствий. Разрабатываются перспективные и стратегические планы развития ООП.

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

2.6. Результаты аудита, самооценки ИСИТО, анализ состояния системы качества, заслушиваются на ПС, деятельность которого регламентирована Положением о Педагогическом Совете ИСИТО.

При проведении мониторинга аудиторного фонда и аудита владельцами процессов и ответственными по процессам, результаты могут заслушиваться на соответствующих заседаниях, где они председательствуют или на Педагогическом Совете, с предоставлением принятия решений в УККО.

При проведении мониторинга/аудита, результаты проверок, анализ и программа (план) улучшений выносятся на обсуждение Педагогического Совета ИСИТО с принятием решений и предоставлением в УККО.

Результаты оценки качества работы подразделений самооценки образовательных программ со стороны руководителей, рассматривается на заседании ПЦК/УМС с принятием решений по улучшению, корректировки действий и развитию образовательных программ.

2.7. УККО подводит итоги проведенных внутренних аудитов плановых, внеплановых, оперативных на ежегодной основе, а также сравнительную характеристику и анализ результативности проверок, оценивает реализацию Политики ИСИТО в области качества образования и в целом систему обеспечения качества образования в ИСИТО. Итоги заслушиваются на заседании УМС, ПС, ПЦК.

### **3. Порядок проведения внутренних аудитов качества, самооценки ИСИТО и образовательных программ**

3.1. Внутренний аудит проводится на основании приказа начальника УККО при взаимодействии всех структурных подразделений ИСИТО. Ответственность за разработку планов внутренних аудитов, определение структурных подразделений, а также их организацию и проведение, возлагается на начальника УККО.

В план работы УККО ежегодно, по согласованию с представителем по качеству, должны быть включены внутренние аудиты с определением критериев и методов проведения аудита (институциональные и программные), этапы и периоды проведения социальных опросов/анкетирования стейкхолдеров, самооценка образовательных программ и подготовка к аккредитации.

График проведения внутренних аудитов разрабатывается УККО и предоставляется на согласование ПС/УМС, после чего издается приказ за подписью ректора ИСИТО. Приказ должен быть издан за месяц до начала проведения внутреннего аудита и доведен до сведения подразделений, подлежащих аудиту.

3.2. В систему показателей процессов входит оценка удовлетворенности всех заинтересованных сторон. Обобщение результатов измерения процессов СК дает оценку качества делопроизводству и деятельности ИСИТО, которая сравнивается с требованиями процессов, критериями, установленными МОиН КР, аккредитационными агентствами, а также миссией, целями и задачами ИСИТО.

В основу измерения процессов СК положена логическая модель: Политика в области качества – цели – планирование. Система показателей для измерения процессов: процесс-измеряемая цель-результат-методика его измерения-подразделения –кто

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

проверяет – периодичность – запись.

3.3. Внутренний аудит в структурных подразделениях проводится по процессам, которые определены согласно их функциям и матрицы процессов, где указаны входы и выходы процессов, требования к процессам, их индикаторы выполнения, определена ответственная структура.

3.4. Аудит может проводиться одновременно на всех уровнях или в несколько этапов: мониторинг аудиторного фонда, аудит отделов и служб (центров), задействованных в образовательной деятельности, аудит учебных подразделений. Последний вариант позволит выявить предварительно несоответствия, которые, в последующем аудите, предъявляются при интервьюировании должностных лиц в соответствующих отделах/службах, выявляя, тем самым, систему нарушений в обеспечении качества процессов.

3.5. Внутренний аудит включает планирование, оперативное управление, контроль и улучшение, проводится согласно перечню вопросов для отделов и служб и для учебных структур.

По итогам аудита составляется отчет (справка) о результатах внутреннего аудита с выявлением несоответствий и рекомендациями по улучшению процессов (по проверке аудиторного фонда, отделов и служб, учебных структур).

3.6. При проведении внепланового или оперативного аудита, утверждается комиссия приказом ректора ИСИТО, указывается основание аудита, вырабатываются критерии проверки и доносится до соответствующих структур и их руководителей.

Отчет (справка) по результатам проведенной проверки подписывается председателем комиссии, членами комиссии, а также руководителем подразделения, в отношении которого проводилась проверка.

3.8. Аудит учебных структур и внутренняя оценка качества работы подразделений, проводится в два этапа:

1. руководители подразделений объективно оценивают работу вверенной им учебной структуры согласно шести направлениям деятельности.
2. аудит и оценка качества работы подразделений проводится утвержденной комиссией по шести направлениям с учетом динамики развития реализуемых образовательных программ, наличия механизмов качества обеспечения образования, востребованности программ на рынке труда и взаимодействия с работодателями, партнерами образовательных процессов, результатов предварительной самооценки и принятых мер по улучшению и т.д. Учитываются результаты рейтинга ППС и подразделений за последние два года, а также размеры финансовых средств привлекаемых в ИСИТО по всем видам деятельности подразделений.

По каждому программному процессу выявляются несоответствия, определяются сроки устранения. Отмечается насколько предварительная самооценка подразделений была достаточно объективна или проведена формально. Приняты ли меры по улучшению и развитию.

Результаты аудита обобщаются членами комиссии, итоги подводятся по каждому учебному подразделению и выставляются баллы (0-5 баллов). Определяются сильные и

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

слабые стороны учебных структур. По подсчету баллов выявляются наиболее передовые подразделения, сравниваются с результатами рейтинга всех подразделений.

3.9. Самооценка ИСИТО и образовательных программ.

3.9.1. Учебное подразделение ИСИТО на постоянной основе (раз в год) осуществляет контроль за реализацией образовательных программ, соблюдение требований ГОС ВПО/СПО, лицензионных нормативов, мониторинг выполнения целей и результатов обучения, их анализ и корректировка, маркетинговые исследования. Итоги контроля и принятие решений по улучшению и развитию образовательных программ, вопросы качества образования обсуждаются на заседании ПЦК/УМС и отражаются в повестке дня и протоколах.

В целях подготовки образовательных программ к внутренней и внешней оценке качества, руководители программ проводят ее оценку или SWOT-анализ по критериям программного уровня. Критерии соотнесены к программным процессам, причем каждая программа может включить дополнительно свои критерии оценки программы, выявляя их сильные и слабые стороны.

Первичный SWOT-анализ должен быть проведен тщательно, объективно, выявляя самостоятельно слабые стороны процессов разработав меры по улучшению с указанием реальных сроков. Далее, на ежегодной основе, вести мониторинг выполнения намеченных мероприятий, отмечая тем самым, уровень достижений стратегических планов образовательных программ.

3.9.2. Самооценка ИСИТО или SWOT-анализ по критериям ВПО/СПО проводит УККО с целью выявления несоответствий процессов, их сильных и слабых сторон, разработки мер по улучшению и выполнения Политики в области качества. Проводимые аудиты, их анализ и результаты используются для внутренней оценки системы качества. Документированные мероприятия по устранению слабых сторон могут быть использованы при планировании стратегических и текущих планов ИСИТО.

3.10. Согласно перечню вопросов по аудиту, эксперты/аудиторы оценивают качество процессов, которое осуществляются соответствующими отделами.

При подготовке отчета по аудиту, председатель аудиторной комиссии (или ведущий аудитор) проводит предварительное совещание по результатам проверки и выявленных несоответствий по процессам.

Каждый эксперт/аудитор, по отведенным ему вопросам или процессам, готовит отчет по проверке и представляет в УККО. Обобщенный отчет по аудиту готовит УККО, согласовав с владельцами процессов. Отчет подписывают все члены аудиторной комиссии.

Отчет на СК может быть представлен начальником УККО или каждым экспертом по определенному аудиту. Выработка стратегических целей, задач и рекомендаций по улучшению качества представляется УККО для обсуждения на СК.

Результаты аудита и решение СК должны быть доведены до руководителей соответствующих структур и подразделений и приняты для исполнения.

На основании решения СК и замечаний комиссии, руководители структурных подразделений разрабатывают план мероприятий с указанием сроков по устранению несоответствий и предоставляют в УККО для контроля.

<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	1
	Уровень 1-2 Листов	6

УККО ведет мониторинг устранения несоответствий по каждому процессу, при необходимости организывает проверку исполнения и докладывает результаты начальнику по качеству.

#### **4. Контроль и оценка качества процессов**

4.1. При оценке качества процессов (функциональная матрица процессов используются следующие критерии:

4.1.1. Полнота предоставления услуги/работ в соответствии с требованиями документов и ее своевременность.

4.1.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги/работ:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем), оценивая результаты выполнения услуги/работ, наличие документированных процессов;
- нематериальная (степень удовлетворения стейкхолдеров, решение их правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги/работ), оценивая путем проведения социологических опросов, при этом обеспечивается приоритет стейкхолдеров в оценке качества услуги/работ.

Оценка деятельности отделов и служб ведется согласно перечню вопросов.

4.2. В процессе проверки системы качества учебных структурных подразделений осуществляется:

- контроль соответствия системы качества образования требованиям программных процессов и документации процессов;
- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых образовательных и сопроводительных им услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценка результатов работы образовательного учреждения в области качества услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

4.3. Методы контроля качества, используемые при проведении внутренних аудитов системы качества:

4.3.1. Аналитический метод – анализ содержания документов структурного подразделения (положение о структурном подразделении, служебные инструкции, отчетно-плановая документация и т.д., согласно номенклатуре дел структурного подразделения), контроль наличия документов, правильности их оформления.

4.3.2. Визуальный метод – осмотр помещений для оказания социальных услуг с целью контроля их состояния требованиям безопасности клиентов и персонала при предоставлении услуг, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

4.3.3. Социологический метод-опрос (интервьюирование) стейкхолдеров о качестве



<b>ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ</b>		
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО</b>		
	Положение о внутреннем аудите Управления контроля качества образования ИСИТО	<b>1</b>
	Уровень 1-2 Листов	<b>6</b>

конкретных услуг/работ, оценка результатов опроса.

4.3.4. Сравнение оценки качества предоставляемых структурными подразделениями услуг/работ персоналом с предпочтением оценки услуг/работ стейкхолдерами.

4.3.5. Экспертный метод – личное присутствие проверяющих при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг/работ с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг/работ.

4.3.6. Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг/работ, а также разрабатываемых в структурном подразделении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов