

*Ерохина Наталья Геннадьевна, директор,
Феклистова Ольга Владимировна, заместитель директора,
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Лицей № 8 города Новоалтайска Алтайского края»*

СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Данная статья раскрывает особенности создания системы менеджмента качества в общеобразовательной организации, опираясь на практику проведения внутреннего аудита.

Ключевые слова: система менеджмента качества, документированная процедура, внутренний аудит, структурное подразделение, группа аудиторов, ответственный за СМК, независимая оценка качества.

Вступив в Ассоциацию образовательных организаций Алтайского края, работающих по системе менеджмента качества (СМК), «Лицей № 8» приступил к созданию собственной модели СМК, опираясь на стандарт ГОСТ ISO 9001-2011.

Создание системы менеджмента качества общеобразовательной организации – это выполнение определенных шагов.

Шаг 1 – анализ имеющейся системы оценки качества образования, изучение СМК других ОО, прописывание Миссии лицея, Политики в области качества, создание Руководства по качеству.

Шаг 2 – создание нормативной базы лицея: приказы о назначении ответственного за СМК, руководителя группы аудита; порядок работы Совета по качеству.

Шаг 3 – разработка основных документированных процедур («Внутренний аудит», «Управление документацией», «Управление несоответствующей продукцией», «Управление записями», «Корректирующие действия»), согласование понятийного аппарата.

Шаг 4 – апробация процесса внутреннего аудита.

Цель процесса внутреннего аудита: оценка эффективности функционирования СМК или отдельных ее процессов с точки зрения

достижения цели МБОУ «Лицей №8», задекларированной в Политике в области качества.

Задачи процесса:

оценка соответствия всей СМК или отдельных ее процессов требованиям ГОСТ ИСО;

проверка наличия необходимой документации в структурных подразделениях МБОУ «Лицей №8» и на рабочих местах;

определение возможности и путей улучшения СМК, процессов и образовательной услуги;

определение несоответствий в СМК или отдельных ее процессах в сравнении с требованиями, установленными документацией СМК;

проверка эффективности корректирующих действий по результатам предыдущих аудитов;

самооценка МБОУ «Лицей №8»;

оценка готовности СМК к сертификации и инспекционным проверкам.

Документированная процедура «Внутренний аудит» служит руководством для специалистов, осуществляющих внутренние аудиты, и обязательна к применению во всех структурных подразделениях МБОУ «Лицей №8», входящих в область применения СМК.

Каждое структурное подразделение МБОУ «Лицей №8», входящее в область применения СМК, должно проходить внутренний аудит не реже одного раза в год.

В лицее проведен аудит по вопросу «Организация работы по подготовке и проведению ГИА-2016. Документация по информационно-разъяснительной работе по ГИА-2016» (март 2016 г.).

Процесс организации и планирования внутреннего аудита

1. Назначение внутренних аудиторов.

В группу аудиторов вошли педагогические работники, обладающие такими качествами, как коммуникабельность, умение владеть собой, этичность, тактичность, наблюдательность, способность предчувствовать и правильно понимать ситуацию, адаптироваться в различных ситуациях, упорство в достижении целей, решительность, умение выбирать эффективные приемы деятельности, объективность.

Аудитор знает основополагающие нормативные документы (стандарты

ГОСТ ISO 9001-2011,); документы СМК МБОУ «Лицей №8» (Руководство по качеству, документированные процедуры, положения, инструкции и другие); принципы, методы и организация проведения аудита СМК.

Аудиторы имеют опыт работы в МБОУ «Лицей №8» не менее трех лет, прошли обучение на курсах повышения квалификации в АК ИПКРО, получили свидетельство внутреннего аудитора.

Для обеспечения компетентности аудиторов и руководителей группы аудита проводятся:

- совещания по вопросам внутреннего аудита МБОУ «Лицей №8»;
- индивидуальные консультации.

Конкретный внутренний аудит осуществляется группой внутреннего аудита, состоящей не менее чем из двух человек.

2. Разработка программы проведения аудита на учебный год.

Программа проведения аудитов формируется ответственным за СМК с учетом предложений и по согласованию с подразделениями МБОУ «Лицей №8» и утверждается директором.

Этапы процесса проведения внутреннего аудита и документирования его результатов

Последовательность проведения аудита:

уведомление и доведение плана аудита до проверяемого подразделения;
проведение аудита;
составление отчета о результатах аудита.

Проведение аудита

Данные, необходимые для анализа работы проверяемого подразделения, аудиторы получают путем опроса руководителя проверяемого подразделения, персонала, экспертизы документов, анализа первичных носителей информации и наблюдения на проверяемых участках.

Результаты опроса отражаются в листе внутреннего аудита процессов СМК.

Информация, указывающая на возможность несоответствия, фиксируется независимо от того, входит она в перечень контролируемых вопросов или нет. Информация, полученная в ходе опроса, проверяется путем сравнения с информацией на ту же тему, полученной из других независимых источников (физическое наблюдение, измерение, отчеты).

Процессы получения информации и данных, а также их оценки и вынесение суждений контролируются руководителем группы аудита.

Руководитель группы аудита может вносить изменения в план аудита и задания членам группы для оптимального достижения цели аудита. Проверяющие анализируют полученные результаты с целью включения их в отчет.

По завершении аудита, до подготовки отчета, руководитель группы аудита доводит и разъясняет результаты аудита руководителю проверяемого подразделения. В зависимости от результата и значимости обнаруженных отклонений определяются сроки проведения необходимых корректирующих и предупреждающих действий. Руководитель группы аудита может дать свои рекомендации по проведению корректирующих и предупреждающих действий.

Этапы процесса анализа результатов внутреннего аудита

Анализ результатов аудита включает следующие этапы:

составление отчета о результатах проведения внутреннего аудита СМК;
разработка плана корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита;
контроль хода выполнения плана корректирующих и предупреждающих действий.

Результат внутреннего аудита:

внутренний контроль образовательной организации носит общественный характер;
определенный процесс получает независимую оценку на соответствие требованиям ГОСТ ИСО.

Литература:

1. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.