

Утверждаю
директор МАОУ гимназия № 6
«Горностай»
И. Г. Путинцева

Приказ от «__» апреля 2013 № __

ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ
СТО СМК-ОДП06/РК 8.5.2.2013
МАОУ гимназия № 6 «Горностай»
Стандарты организации
Система менеджмента качества

Содержание

1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины и определения	4
4 Обозначения и сокращения	4
5 Ответственность и полномочия.....	5
6 Общие положения.. ..	5
7 Краткое описание процесса «Предупреждающие действия» ..	6
8 Проведение предупреждающих действий	6
8 Анализ будущих требований и причин потенциальных несоответствий.....	7
9 Изменения	9
10 Согласование, хранение, рассылка.	9
Приложение А. Порядок проведения предупреждающих действий..	10
Приложение Б. План предупреждающих действий	12

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок выполнения предупреждающих действий в системе менеджмента качества.

1.2 Положения настоящей документированной процедуры обязательны для применения руководителями структурных подразделений МАОУ гимназия № 6 «Горностай»

1.3 Настоящая документированная процедура входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на стандарты:

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 СМК. Основные положения и словарь

ДП Управление документацией

ДП Управление записями

ДП Управление несоответствующей продукцией

Система менеджмента качества. Термины и определения

Общие требования к построению, изложению и оформлению документации системы менеджмента качества.

3 Термины и определения

В настоящей документированной процедуре применены термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО 9000-2008.

4 Обозначения и сокращения

В настоящей документированной процедуре применены следующие обозначения и сокращения:

ДП – документированная процедура

ПРК– представитель руководства по качеству

РРГ – руководитель рабочей группы

РСП – руководитель структурного подразделения

СМК – система менеджмента качества

СП – структурное подразделение

5 Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия по разработке, согласованию, утверждению настоящей документированной процедуры и внедрению требований, установленных в ней, приведена в матрице ответственности (таблица 1).

Таблица 1 - Матрица ответственности

Вид деятельности	Ответственный исполнитель			
	Директор	РК	РРГ	РСР
Утверждение настоящей ДП	✓			
Внедрение требований, указанных в настоящей ДП		✓		✓
Управление в соответствии с настоящей ДП		✓		
Разработка требований настоящей ДП		✓	✓	
Руководство процессом разработки, согласования, утверждения настоящей ДП		✓		
Ответственность за сохранность учтённых экземпляров настоящей ДП				✓
Контроль исполнения требований настоящей ДП		✓		

6 Общие положения

6.1 Основанием для разработки предупреждающего действия является потенциальное несоответствие, т.е. невыполнение требований.

6.2 Требования настоящей документированной процедуры применяются в случае выявления несоответствий в результате

№ 6 «Горностай»

мониторинга продукции (аттестации обучающихся), мониторинга и измерения всех процессов СМК, оценки удовлетворенности потребителей, внутренних и внешних аудитов СМК, а также выявления потенциальных несоответствий в результате проведения анализа данных по процессам СМК и анализа информации, полученной из внешних источников.

6.3 Объем мероприятий, определяемых в качестве предупреждающих действий, зависит от того, насколько значимы последствия возможного несоответствия.

6.4 Примерами ситуаций, в которых могут потребоваться предупреждающие действия являются:

а) выявление обучающихся, у которых могут возникнуть затруднения с обучением, и, как следствие, нуждающихся в дополнительных занятиях;

б) выявление комиссией по защите здоровья и безопасности потенциально опасных ситуаций и внедрение мер по охране труда;

в) обеспечение консультаций при подготовке к экзаменам;

г) процедура обязательной и своевременной замены преподавателя при его внезапной болезни или другим причинам его отсутствия и др.

7 Краткое описание процесса «Предупреждающие действия»

7.1 Процесс «Предупреждающие действия» является процессом четвертой группы «Процессы измерения, анализа и улучшения».

Общее описание процесса представлено ДП

7.2 Входы процесса – результаты анализа внешних и внутренних нормативных документов, записей по всем процессам СМК, материалов аттестации работников гимназии, информации о проблемах, возникающих в других учебных заведениях; аналитические отчёты исследования

удовлетворенности потребителей; материалы самообследования; аудиторские заключения и результаты процесса «Управление несоответствиями» (ДП). Выходы процесса – выполненные предупреждающие действия и результаты оценки предпринятых действий, предложения по изменению документации СМК.

7.3 Результаты процесса «Предупреждающие действия» являются данными для анализа СМК со стороны высшего руководства.

7.4 Мониторинг процесса осуществляется ежемесячно на местах, результативность оценивается один раз в год (июнь). Данные о

функционировании процесса и результаты оценки отражаются в годовых отчётах подразделений и отчёте о функционировании СМК.

7.5 Для оценки результативности процесса используется показатель – доля нерезультативных предупреждающих действий в общем количестве запланированных.

8 Проведение предупреждающих действий

8.1 Порядок проведения предупреждающих действий включает следующие этапы:

- а) анализ потенциального несоответствия;
- б) оценивание значимости несоответствия и регистрация результатов анализа;
- в) оценивание необходимости предупреждающих действий;
- г) разработка предупреждающих действий;
- д) проведение предупреждающих действий;
- е) запись результатов предпринятых действий;
- ж) проведение контроля и анализа для подтверждения того, что предупреждающие действия предприняты и являются результативными;
- и) доведение до высшего руководства информации о предпринятых действиях для анализа.

Порядок проведения предупреждающих действий описан в приложении А.

8.2 Потенциальные несоответствия в основных процессах СМК (научно-образовательная деятельность) выявляются работниками гимназии в зависимости от сферы их должностной компетенции в результате анализа входных данных процесса (п.7.2 настоящей ДП) и сообщаются руководителям подразделений (и/или процессов).

8.3 Информация по результатам такого анализа обобщается руководителем подразделения (или процесса) ежемесячно и рассматривается на заседаниях кафедр, педагогических и методических советах и т.д.

На заседаниях кафедр, педагогических и методических советах оценивается значимость потенциальных несоответствий и определяется необходимость проведения предупреждающих действий.

8.4 Потенциальные несоответствия в процессах других групп

выявляется руководителями этих процессов в результате мониторинга и анализа этих процессов на основании записей по процессу и наблюдений за деятельностью работников в рамках процесса. Руководитель процесса, обнаруживший потенциальное несоответствие, докладывает об этом ОК или своему непосредственному руководителю, который готовит предложение об изменении СМК. Предложения рассматриваются на заседаниях НМС. Принятые решения фиксируются в протоколе заседания НМС.

8.5 Записи о предпринятых предупреждающих действиях поддерживаются в соответствии с требованиями.

8.6 Предупреждающее действие можно считать результативным, если оно успешно предотвращает возникновение определенной, потенциально возможной проблемы.

8.7 Анализ будущих требований и причин потенциальных несоответствий

8.7.1 Анализ будущих требований и удовлетворенности потребителей включает: открытие новых курсов; новые показатели качества образовательной услуги (изменения государственных образовательных стандартов, лицензионных и аккредитационных требований);

предполагаемые изменения существующих технологий и методик обучения и др.

Анализ будущих требований и удовлетворенности потребителей проводят администрация, руководители структурных подразделений. Ответственными за проведение анализа зам. директора по НМР.

8.7.2 Для определения будущих требований и удовлетворенности потребителя ответственные лица определяют цели, методы и средства, с помощью которых будет получена информация о требованиях потребителя к новым курсам, новым показателям качества образовательной услуги.

На основании результатов анализа под руководством зам. директора по НМР и руководителей структурных подразделений разрабатываются модели новых курсов. Предложения по новой образовательной программе должны соответствовать потенциальным возможностям МАОУ гимназия № 6 «Горностай», определенным на основе предложений по улучшению.

8.8 Принятие решений и разработка плана предупреждающих

№ 6 «Горноста́й»

действий.

8.8.1 Выполнение решений НМС и мероприятий, принятых на заседаниях НМС, контролируется Педагогическим советом гимназии.

8.8.2 При разработке Плана предупреждающих действий директор определяет, каким будет план: перспективным или текущим. Директор и/или ПРК определяет цели, методы и критерии, в соответствии с которыми будут проведены предупреждающие действия.

8.8.3 ПРК готовит предложения по составлению Плана предупреждающих действий на основе результатов внутренних и внешних аудитов и предоставляет их руководителям структурных подразделений.

Руководители структурных подразделений определяют лиц, ответственных за подготовку проекта Плана предупреждающих действий (приложение Б) и его согласование.

8.8.4 План предупреждающих действий может затрагивать вопросы перераспределения ресурсов, изменения технологии образовательного процесса и др.

8.8.5 План предупреждающих действий утверждается и вводится в действие приказом директора. ПРК информирует НМС при необходимости внесения изменений в план предупреждающих действий. На заседании НМС согласовываются сроки выполнения предупреждающих действий для каждого СП, которое будет их осуществлять.

8.8.6 Если предупреждающие действия разрабатываются и проводятся в процессах СМК, протекающих в учебных подразделениях, то план предупреждающих действий как отдельный документ не составляется. Он входит в состав годового плана работы структурного подразделения, оценка результативности предпринятых действий отражается в годовом отчете структурного подразделения.

8.9 Выполнение предупреждающих действий и оценка результативности.

8.9.1 Выполнение предупреждающих действий осуществляют назначенные ответственные исполнители из числа работников подразделений.

8.9.2 Контроль за выполнением предупреждающих действий на уровне гимназии осуществляет ПРК, на местах – руководители подразделений.

8.9.3 Оценивание результативности предупреждающих действий проводится на местах. В установленные сроки ответственный исполнитель докладывает о выполнении / невыполнении запланированных предупреждающих действиях руководителю СП, который даёт оценку результативности действий, а также определяет необходимость изменения невыполненных действий и сроки их выполнения.

8.9.4 На основании результатов анализа годовых отчётов ПРК составляет отчет результативности предупреждающих действий и предоставляет его директору.

9 Изменения

Разработка, оформление, согласование и утверждение изменений настоящей документированной процедуры, а также внесение в неё изменений производятся в соответствии с ДП.

10 Согласование, хранение, рассылка

10.1 Рассылку проекта настоящей ДП на отзыв осуществляет ПРК. Отзыв даёт экспертная группа.

10.2 Согласование настоящей ДП осуществляется с представителем руководства по качеству, оформляется в Листе согласования.

10.3 Ответственность за хранение, тиражирование и рассылку настоящей ДП возлагается на ПРК.

10.4 Ученные рабочие экземпляры рассылаются директору, заместителям директора и руководителям СП. Выдача учтенных рабочих экземпляров регистрируется в соответствии с ДП.

10.5 Ответственность за сохранность учтённых рабочих экземпляров настоящей ДП несут руководители структурных подразделений, получившие рабочие экземпляры.

Приложение А
(обязательное)

Порядок проведения предупреждающих действий

Наименование этапа	ответственный	участник	получатель информации	выходящие документы
1. Анализ потенциального несоответствия: – анализ будущих требований и удовлетворенность потребителей; – анализ информации о новых технологиях обучения; – анализ внешней и внутренней документации; – анализ качества персонала и др.	Представитель руководства по качеству	НМС, структурные подразделения гимназии	Директор, НМС, Педагогический совет, Управляющий Совет	Отчеты Отчеты Изменения в документацию СМК
2. Оценивание значимости потенциального несоответствия и регистрация результатов анализа				Протоколы заседания кафедр
3. Оценивание необходимости ПД				

4. Разработка и проведение ПД				План ПД (в том числе планы ПК персонала)
5. Проведение контроля и анализа результативности ПД	Представитель руководства по качеству	ИМС, структурные подразделения	Директор, ИМС, Педагогический совет, Управляющий Совет	-
6. Оформление записей о результативности ПД				Отметки в планах ПД и протоколах заседания СП
7. Хранение записей о ПД				В соответствии с требованиями ДП Управление записями
Примечание – В таблице применены следующие сокращения: ПД – предупреждающие действия; ПК – повышение квалификации;				

Приложение Б
(обязательное)

План предупреждающих действий
УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ гимназия № 6 «Горностай»

_____ Путинцева И.Г.

«__» _____ 20__ г.

ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

Процесс и/или подраздел ение	Предложение по совершенствованию занию деятельности	Обоснова ние предложе ния	Ответствен ный за исполнени е	Срок выполне ния	Отметка о выполне нии

Согласовано

Представитель руководства по качеству,

_____ И.О.Ф.

«__» _____ 20__ год

Руководитель структурного

подразделения: _____ И.О.Ф.

«__» _____ 20__ год