

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

Приказ от «__» апреля 2013 № ____

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
СТО СМК/РК 4.2.2.2013
МАОУ гимназия № 6 «Горностай»**

Содержание

Используемые сокращения	- 5 -
Введение	- 6 -
Сведения об образовательном учреждении	- 6 -
1. Область применения системы менеджмента качества	- 11 -
2. Нормативные ссылки	- 12 -
3. Термины и определения	- 12 -
4. Система менеджмента качества МАОУ гимназия № 6 «Горностай»	- 13 -
4.1. Общие требования	- 13 -
4.2. Требования к документации	- 16 -
4.2.1. Общие положения	- 16 -
4.2.2. Руководство по качеству	- 18 -
4.2.3. Управление документацией	- 18 -
4.2.4. Управление записями	- 19 -
5. Деятельность руководства в системе менеджмента качества	- 19 -
5.1. Ответственность руководства	- 19 -
5.2. Ориентация на потребителя	- 20 -
5.3. Политика в области качества	- 21 -
5.4. Планирование	- 22 -
5.4.1. Цели в области качества	- 22 -
5.4.2. Планирование системы качества	- 23 -
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией	- 23 -
5.5.1. Ответственность и полномочия	- 23 -
5.5.2. Представитель руководства	- 23 -
5.5.3. Внутренний обмен информацией	- 23 -
5.6. Анализ со стороны руководства	- 24 -
5.6.1. Общие положения	- 24 -
5.6.2. Входные данные для анализа	- 24 -
5.6.3. Выходные данные анализа	- 25 -
6. Менеджмент ресурсов	- 25 -
6.1. Обеспечение ресурсами	- 25 -
6.2. Человеческие ресурсы	- 25 -
6.2.1. Общие положения	- 25 -
6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка	- 26 -
6.3. Инфраструктура	- 26 -
6.4. Производственная среда	- 26 -
7. Процессы жизненного цикла	- 27 -

7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции	- 27 -
7.2. Процессы, связанные с потребителями	- 28 -
7.2.1. Определение требований, относящихся к образовательной услуге	28
7.2.2. Анализ требований, относящихся к образовательной услуге. ..	- 28 -
7.3. Проектирование и разработка	- 28
7.3.1. Планирование проектирования и разработки	- 28
7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки	- 29 -
7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки	- 29 -
7.3.4. Анализ проекта и разработки	- 29 -
7.3.5. Верификация проекта и разработки	- 29 -
7.3.6. Валидация проекта и разработки	- 29 -
7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки	- 29 -
7.4. Закупки	- 30 -
7.4.1. Процесс закупок	- 30 -
7.4.2. Информация по закупкам	- 30 -
7.4.3. Верификация закупленной продукции	- 31 -
7.5. Производство и обслуживание	- 31 -
7.5.1. Управление производством и обслуживанием	- 31 -
7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания	- 32 -
7.5.3. Идентификация и прослеживаемость	- 32
7.5.4. Собственность потребителя	- 32 -
7.5.5. Сохранение соответствия продукции	- 33 -
7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений	- 33 -
8. Измерение, анализ и улучшение	- 34 -
8.1. Общие положения	- 34 -
8.2. Измерение и мониторинг	- 34 -
8.2.1. Удовлетворенность потребителей	- 34 -
8.2.2. Внутренний аудит качества	- 35 -
8.2.3. Измерение и мониторинг процессов	- 35 -
8.2.4. Измерение и мониторинг услуг	- 35 -
8.3. Управление несоответствующей продукцией	- 35 -
8.4. Анализ данных	- 35 -
8.5. Улучшение	- 35 -
8.5.1. Постоянное улучшение	- 35 -
8.5.2. Корректирующие и предупреждающие действия	- 35 -
9. Информирование общества	- 36 -
9.1. Общественная роль гимназии	- 36 -

9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки	- 36 -
9.3. Публикации о достижениях учащихся	- 36 - .
Публикации о планах и достижениях гимназии.....	- 37 -
Приложения	- 38 -

Используемые сокращения

ВП – вспомогательные процессы,
ГОС – государственный образовательный стандарт,
ГОСТ – государственный стандарт,
ДП – документированная процедура,
ЗУН – знания, умения, навыки,
ИКП – информационная карта процесса,
ИСЭЖ СО РАН – Институт систематики и экологии животных
КД – корректирующие действия,
МАОУ – Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение;
МС – международный стандарт,
НГМА – Новосибирская государственная медицинская академия.
НГПУ – Новосибирский государственный педагогический университет,
НГУ - Новосибирский государственный университет
НГТУ – Новосибирский государственный технический университет,
НИПКиПРО – Новосибирский институт повышения квалификации и
переподготовки работников образования,
НСО – Новосибирская область,
ОДП – обязательная документированная процедура
ОП – основные процессы,
ОУ – образовательное учреждение,
п. – пункт;
ПД – предупреждающие действия,
ПМ – процессы менеджмента,
ПРК – представитель руководства по качеству,
РК – руководство по качеству
СМК – система менеджмента качества,
СТО – стандарты организации,
УВР – учебно-воспитательная работа,
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт
ЦДО – Центр дополнительного образования,

Введение

Настоящее Руководство по качеству (далее по тексту РК) демонстрирует соответствие системы менеджмента качества (далее по тексту СМК) Муниципального автономного общеобразовательного учреждения гимназия № 6 «Горностай» (далее Гимназия) требованиям международного стандарта ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001, принятых в качестве модели системы обеспечения качества образовательной деятельности Гимназии. Требования этих документов представлены и детализированы применительно к Гимназии в разделах 4, 5, 6, 7, 8 и 9 данного Руководства по качеству.

РК содержит описание СМК Гимназии с учетом специфики Гимназии, а также является основой для проведения внутренних аудитов и постоянного совершенствования СМК, обучения сотрудников Гимназии по вопросам теории и практики менеджмента качества.

РК разработано в соответствии с требованиями МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (пункт 4.2.2) и содержит описание:

- области применения СМК Гимназии, включая необходимые комментарии и особенности;
- описание состава, содержания и взаимодействия процессов системы менеджмента качества, ссылки на документированные (системные) процедуры и информационные карты процессов, разработанные для системы менеджмента качества.

РК рассылается руководителям структурных подразделений Гимназии, в соответствии с решением руководства.

Контрольный экземпляр хранится у представителя руководства по качеству (далее по тексту – ПРК) в комплекте подлинников документов СМК.

За тиражирование копий, выдачу пользователям и актуализацию Руководства по качеству отвечает ПРК.

РК является внутренним документом СМК Гимназии, не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения Гимназии.

Сведения об образовательном учреждении

Школа № 204 была открыта в 1992 году. В 1998 году школа № 204 получила статус школы с углубленным изучением английского языка, с 2001 года образовательное учреждение получило статус гимназии и новое имя - гимназия № 6 «Горноста́й» (далее Гимназия)

В Гимназии работают высококвалифицированные педагоги, 70 % педагогов имеют высшую, 18 % первую квалификационную категорию. Педагоги регулярно успешно участвуют во множестве профессиональных конкурсов.

Учителя Гимназии 26 раз побеждали в приоритетном национальном проекте «Образование».

Гимназия является городской экспериментальной площадкой по профильному обучению, которое реализуется без создания профильных классов, путем построения индивидуальной образовательной траектории учеников III ступени, с выбором для обучения на профильном уровне любых предметов; городской экспериментальной площадкой по авторской методике Соболевой О.Л. по обучению русскому языку в начальной школе двуполушарным методом.

Образовательное учреждение является базовой площадкой по внедрению новых образовательных стандартов, апробация которых в начальной школе ведется уже третий год.

В Гимназии изучается 5 иностранных языков (английский, немецкий, французский, китайский, японский) и активно развиваются международные обмены. Установлены партнерские отношения со школами либо другими образовательными структурами Германии, Франции, США, Китая и Японии.

В 2010 году в гимназия стала победителем областного конкурса на открытие специализированных классов естественнонаучной направленности и открыла два специализированных класса по этой программе (9 физический и 10 математический). В 2011 году открыто еще два специализированных класса (9 математический и 10 медицинский), и всего их стало четыре.

Достижения гимназии «Горностай»

Федеральный уровень

1. Победитель конкурса муниципальных общеобразовательных учреждений, внедряющих инновационные программы Приоритетного Национального Проекта «Образование», 2006, 2008
2. Лауреат Всероссийского конкурса «Лучшие школы России 2008»
3. Лауреат Всероссийского конкурса «Лучший школьный дизайн 2007-2008»
4. Победитель VIII Всероссийского конкурса «Больше изданий хороших и разных» в номинации «Лучшее школьное издание – газета «Горностай», 2009
5. Лауреат в номинации «Добровольчество в образовательных учреждениях» Всероссийской Национальной общественной награды в области добровольчества, 2009
6. Лауреат 2-3 степени в номинации «Экологическое образование и просвещение» Национальной Экологической Премии «Экомир», 2009, 2010, 2011

Областной уровень

1. Почетная грамота Губернатора Новосибирской области В.А. Толоконского за большой вклад в обучение и воспитание подрастающего поколения, 2009
2. Победитель областного конкурса инновационных проектов в рамках Международного молодежного инновационного форума «Интерра - 2010»

Городской уровень

1. Победитель Городского конкурса «Школа года» в номинации «Школа развития», 2006, в номинации «Становление гражданской позиции школьников», 2009
2. Почетная грамота коллективу гимназии за достигнутые трудовые успехи и большой вклад в социально-экономическое развитие Советского района в 2009 году
3. Почетный знак мэрии города Новосибирска «За высокие результаты в подготовке к муниципальному этапу Всероссийской олимпиады школьников», 2010, 2011, 2012

Материально-техническое оснащение Гимназии:

- а). В гимназии создана образовательная среда, адекватная потребностям ребенка и требованиям здоровьесбережения.
- б). Классные кабинеты в полном объеме оснащены учебным оборудованием. Все учащиеся обеспечены учебной литературой.
- в). В гимназии с 9.00 до 15.00 работает столовая и буфет. Организовано горячее питание для всех учащихся начальной, средней и старшей школы.
- г). Информатизация образовательного процесса осуществляется в соответствии с принятой программой.
- д). В гимназии ведется работа по обеспечению безопасности образовательного пространства. Случаев нарушений пожарной безопасности и санитарных условий не зафиксировано.

В гимназии созданы условия для:

- интеллектуального и личностного развития с учетом индивидуальных особенностей ребенка;
- формирования высокого уровня фундаментальной и допрофессиональной подготовки молодежи, проявившей склонности и способности к научно-исследовательской деятельности;
- осознанного выбора и последующего успешного освоения программ высшего профессионального образования;
- формирования общей культуры личности обучающихся;
- охраны жизни обучающихся, охраны и укрепления их физического и психического здоровья;
- адаптации личности к жизни в обществе.

В 2011 году издан приказ директора о разработке и внедрении системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ISO 9001: 2000 / ГОСТ Р ИСО 9001-2001, и назначен ответственный за качество. На основании этого приказа была создана и обучена группа внутренних аудиторов.

С 2011 года в Гимназии внедряется система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандарта ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2011.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Система менеджмента качества Гимназии является средством для достижения политики и целей Гимназии в области качества, обеспечивает подтверждение ее способности оказывать качественные образовательные услуги в соответствии с установленными требованиями заинтересованных сторон.

Область применения СМК Гимназии распространяется на разработку и предоставление образовательных услуг в сфере дополнительного образования детей дошкольного возраста (социально-педагогической направленности), начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования; разработку и реализацию программ дополнительного и общего образования.

Результативная деятельность Гимназии обеспечена соответствующими государственными лицензиями на образовательную деятельность, государственной аттестацией и аккредитацией, наличием квалифицированного педагогического состава и соответствующей инфраструктурой.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями).
- Типовое положение об общеобразовательном учреждении, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 19 марта 2011 года №166 (с изменениями и дополнениями).
- МС ISO 9001:2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
- МС ISO 9000:2008 / ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь»
- МС ISO 9004:2000 / ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем РК применяются термины и определения, данные в ISO 9000. В тексте РК термин «продукция» обозначает образовательную услугу МАОУ гимназия №6 «Горностай»

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МАОУ гимназия №6 «Горностай»

4.1. Общие требования

В Гимназии разработана, документально оформлена и внедряется СМК – главный инструмент для проведения политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством. В Гимназии успешно используются восемь принципов менеджмента качества для улучшения деятельности организации. Система менеджмента качества направлена на выполнение требований и ожиданий всех заинтересованных в деятельности организации сторон: учеников и их семей, учреждений высшего профессионального образования, общества и государства в целом, а также персонала Гимназии

Модель СМК Гимназии основана на процессном подходе и охватывает все основные требования МС ISO 9001:2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008:

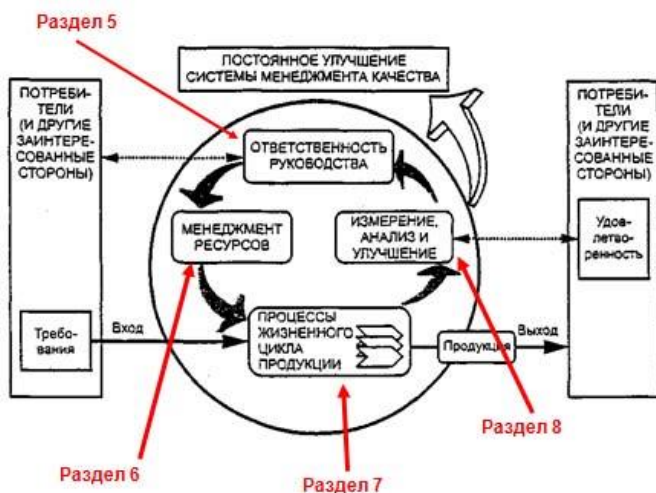


Рис. 4.1 Концептуальная модель СМК Гимназии

В рамках концептуальной модели СМК Гимназии:

а) определены процессы системы менеджмента качества, характерные для образовательной деятельности ОУ;

б) определена последовательность и взаимодействие этих процессов, что нашло отражение в информационных картах процессов СМК Гимназии;

с) определены критерии и методы обеспечения результативности как при осуществлении процессов СМК, так и при управлении ими (информационные карты процессов);

д) определены необходимые ресурсы и информация для поддержания всех процессов и их мониторинга (раздел 6 РК);

е) определен порядок мониторинга, измерений, там, где это возможно, и анализа процессов СМК путем регулярных внутренних проверок, оценки результативности функционирования СМК, ее постоянного улучшения за счет корректирующих и предупреждающих действий (раздел 8 РК).

ф) определен порядок разработки и применения мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов на основе систематической проверки качества предоставляемых образовательных услуг, периодического контроля и анализа функционирования СМК (п. 5.6 РК) и обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Основу СМК Гимназии составляют три вида процессов: процессы менеджмента (Деятельность руководства в СМК - ПМ), основные процессы (процессы жизненного цикла образовательной услуги, инновационно-методической деятельности – ОП) и Вспомогательные процессы (ВП).

Перечень процессов и видов деятельности СМК Гимназии приведен в табл. 4.1.

Таблица 4.1

Перечень процессов и видов деятельности в рамках СМК Гимназии

Идентификационный номер процесса	Процесс
Процессы менеджмента (Деятельность руководства в СМК)	
СТО СМК-ПМ01/РК5.4.2013	Планирование
СТО СМК-ПМ02/РК6.2.2013	Менеджмент персонала.

СТО СМК-ПМ03/РК5.6.2013	Анализ руководства.
СТО СМК-ПМ04/РК6.3.2013	Управление инфраструктурой и материально-технической базой.
СТО СМК-ПМ05/РК5.4.2013	Управление документацией
СТО СМК-ПМ06/РК5.6.2013	Анализ СМК высшим руководством.
Основные процессы	
СТО СМК-ОП01/РК7.2.2013	Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда.
СТО СМК-ОП02/РК7.3.2013	Проектирование, разработка и утверждение образовательных программ.
СТО СМК-ОП03/РК7.3.2013	Проектирование, разработка и утверждение учебных планов.
СТО СМК-ОП04/РК7.2013	Дошкольная подготовка.
СТО СМК-ОП05/РК7.5.1.2013	Прием учащихся.
СТО СМК-ОП06/РК7.5.1.2013	Реализация основных и дополнительных образовательных программ (процесс обучения; процесс воспитания).
СТО СМК-ОП07/РК7.5.3.2013	Контроль ЗУНов, диагностика сформированности компетентностей.
СТО СМК-ОП08/РК7.2013	Выпуск учащихся.
СТО СМК-ОП09.2013	Инновационная и научно-методическая деятельность.
СТО СМК-ОП10.2013	Обеспечение безопасности жизнедеятельности.
Вспомогательные процессы	
СТО СМК-ВП01.2013	Бухгалтерско-финансовое обеспечение научно-образовательного процесса.
СТО СМК-ВП02.2013	Закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов.
СТО СМК-ВП03.2013	Издательская деятельность.
СТО СМК-ВП04.2013	Библиотечное и информационное обслуживание.
СТО СМК-ВП05.2013	Социальная поддержка обучающихся и сотрудников ОУ.

Сведения о процессах СМК Гимназии приведены в информационных картах процессов и следующих пунктах РК:

- Раздел 6 «Менеджмент ресурсов»
- Раздел 7 «Процессы жизненного цикла продукции»

Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью всех процессов СМК Гимназии. Указанные виды деятельности описаны в разделе 8 РК «Измерение, анализ и улучшение».

Менеджмент процессов СМК Гимназии осуществляется в соответствии с принятой моделью, отвечающей требованиям МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 и включает необходимые элементы менеджмента качества:

- выработку политики и целей в области качества;
- планирование в области качества;
- обеспечение качества;
- управление качеством;
- улучшение качества.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК Гимназии разработана согласно требованиям МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и включает пять уровней, приведенных на схеме рис.4.2.

Первый уровень включает:

– документы концептуального характера на уровне Гимназии: Бренд-код Миссия (п. 5.3 РК), Видение (п. 5.3 РК), Стратегия развития Гимназии (п. 5.3 РК), Политика и цели в области качества (Приложение 2).

– документы по описанию СМК Гимназии: РК, информационные карты процес-сов.

Второй уровень включает:

– обязательные документированные процедуры:

- Управление документацией СТО СМК-ОДП01/РК4.2.3.2013;
- Управление записями СТО СМК-ОДП02/РК4.2.4.2013;
- Управление несоответствующей продукцией СТО СМК-ОДП03/РК8.3.2013;
- Внутренний аудит СМК СТО СМК-ОДП04/РК8.2.2.2013;
- Корректирующие действия СТО СМК-ОДП05/РК8.5.2.2013;

- Предупреждающие действия СТО СМК-ОДП06/РК8.5.2.2013.

Третий уровень включает документы Гимназии по планированию, осуществлению и управлению процессами (управленческая документация).

Четвертый уровень включает Записи о качестве – документы, содержащие и подтверждающие данные о качестве и его улучшении (протоколы, ведомости, акты, отчеты, справки, журналы и т.п.)

Пятый – базовый уровень включает:

– правовые документы на уровне государства: Федеральные законы РФ, Законы РФ, Указы Президента, Постановления Правительства РФ, Постановления федеральных органов исполнительной власти (Минобрнауки России) и др.

– правовые документы на уровне Гимназии: Устав Гимназии, Свидетельство, Лицензия и т.п.

Документация СМК является объектом постоянного улучшения и пополняется информационными картами процессов и методическими инструкциями, необходимыми для повышения результативности и эффективности СМК.

Рис. 4.2 Структура документации СМК Гимназии

4.2.2. Руководство по качеству

Руководство по качеству (РК) является обобщающим документом СМК Гимназии.

РК используется:

для удовлетворения внутренних потребностей Гимназии:

– служит методическим руководством (справочником) для руководителей и сотрудников Гимназии, является методологической основой по совершенствованию и эффективному использованию СМК, обучению руководителей и сотрудников Гимназии

– устанавливает и доводит до сотрудников Гимназии основные принципы и методы менеджмента качества в целом и применительно к условиям Гимназии, политику и цели в области качества, подходы по улучшению деятельности, описание взаимодействия процессов СМК;

– является базовым материалом для проведения внутренних аудитов;

для удовлетворения внешних потребностей Гимназии:

– служит демонстрационным документом для потребителей и внешних заинтересованных сторон (сертифицирующих органов, работодателей, абитуриентов и их родителей, организаций-партнеров и т.п.);

– является документом, демонстрирующим соответствие деятельности Гимназии в области качества требованиям МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

РК включает: краткую характеристику Гимназии, область применения и описание СМК в соответствии с Политикой в области качества, стратегией развития Гимназии, требованиями МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008, , ссылки на обязательные документированные процедуры, информационные карты процессов, распределение ответственности и полномочий, основные процессы деятельности и необходимые ресурсы. Ответственным за разработку РК по качеству является – директор Гимназии я.

Процедура разработки РК по качеству, внедрение и управление, периодическая проверка его актуальности соответствуют обязательной документированной процедуре «Управление документацией».

4.2.3. Управление документацией

В Гимназии определена документация, необходимая для разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества и поддержки результативного и эффективного выполнения

процессов. Управление документацией осуществляется в соответствии с обязательной документированной процедурой «Управление документацией».

4.2.4. Управление записями

Запись – это документ содержащий (отражающий) достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Управление записями, касающимися деятельности в области качества и СМК (управление записями о качестве), направлено на организацию информационных потоков, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству Гимназии и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам качества и улучшения процессов деятельности подразделений и Гимназии в целом.

Управление записями предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления информации;
- исключение разобщенности и дублирования информации.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества. Управление записями о качестве осуществляется в соответствии с обязательной документированной процедурой «Управление записями».

5.ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

5.1. Ответственность руководства

Высшее руководство Гимназии возглавляет работы по разработке, поддержанию в рабочем состоянии и развитию эффективной и результативной системы менеджмента качества, которая обеспечивает достижение выгоды всех заинтересованных сторон.

В область ответственности руководства Гимназии в соответствии со стандартом МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в общем образовании:

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах

деятельности Гимназии, ее достижениях и планах развития (см. раздел 9 настоящего РК);

- обеспечение понимания всеми сотрудниками Гимназии требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к общему образованию;
- разработка и реализация политики Гимназии в области качества;
- определение для структурных подразделений Гимназии и процессов системы менеджмента качества Гимназии целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры Гимназии, наиболее отвечающей стоящим перед Гимназией целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;
- поддержание компетентности персонала Гимназии, гарантирующей качество образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СМК Гимназии.

Основные виды деятельности руководства Гимназии в СМК указаны в табл. 4.1 настоящего документа.

Ответственность руководства Гимназии в системе качества включает:

1. Формирование и реализацию политики и целей Гимназии в области качества (см. раздел 5.3 РК и Приложение 2).
2. Планирование и развитие системы качества (см. раздел 5.4. РК).
3. Распределение прав, ответственности и обязанностей персонала Гимназии (см. раздел 5.5.1 РК).
4. Подготовку Гимназии к лицензированию и аккредитации.
5. Анализ и оценку результативности и эффективности системы качества со стороны РК.
6. Информирование общества (см. раздел 9 РК).
7. Обеспечение ресурсами, финансирование СМК Гимназии

5.2. Ориентация на потребителя

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- учащиеся и их семьи;
- высшие учебные заведения;
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых Гимназией, в системе менеджмента качества

осуществляется в рамках основного процесса – «Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда».

Деятельность Гимназии, связанная с выполнением обязательных требований, реализуется в рамках административной системы Гимназии.

5.3. Политика в области качества

МАОУ гимназия № 6 «Горностай» - одно из ведущих общеобразовательных учреждений Новосибирского Академгородка, обеспечивающее гимназистам уровень образования, соответствующий высоким запросам социума Новосибирского научного центра.

5.3.1 Миссия гимназии

Мы воспитываем новое поколение талантов и лидеров России. Мы видим таланты в каждом из наших учеников, и наша задача - создать условия для их развития. Лидерство является важным и востребованным качеством в современном мире. Для нас лидер – это человек, который зажигает силой своего интереса других людей.

Мы уверены, что могущество России будет прирастать нашими выпускниками.

5.3.2 Видение

Это то, какими мы видим себя в перспективе на 5-10 лет.

Мы стремимся к достижению наилучших результатов в обучении и воспитании нового поколения. И наше видение - лучшая школа Новосибирска.

5.3.3 Ценности гимназии

Самореализация – открытие и воплощение своих талантов.

Успешность – высокие результаты в учебной и общественной деятельности. Нравственность – принятие ответственности за свои поступки согласно совести и принципам доброты, человечности, терпимости и милосердия.

Гражданственность – сознательное и активное исполнение своего гражданского долга, патриотизм, любовь к Родине и ответственность.

Взаимоуважение – ценить в другом человеке его личность, воспринимать людей, невзирая на отличия, а принимая ценность в различиях

5.3.4 Стиль гимназии

Это наши отличительные черты, делающие жизнь и обучение в Гимназии привлекательными и особенными.

Увлекательное учение – учение, дающее крылья.

Яркая школьная жизнь – сделанные нами события, запоминающиеся на всю жизнь.

Любящие учителя – понимающие и принимающие, умеющие слушать и слышать.

Здоровый образ жизни – полезные привычки, спорт, режим дня и правильное питание.

Верность традициям – соответствие высокому уровню достижений гимназии.

5.3.5 Цели в области качества:

- Высокий уровень образования выпускников, который обеспечит им путь в лучшие университеты России;
- Формирование активной жизненной позиции гимназистов, что позволит им уверенно смотреть в будущее и быть лидерами.

5.3.6 Пути достижения целей:

- Обеспечение высокого уровня компетенции учителей, создание условий для постоянного совершенствования их педагогического мастерства;
- Применение современных обучающих технологий для успешного сочетания высокого уровня учебной нагрузки и здорового образа жизни;
- Создание в гимназии ситуации успеха, что стимулирует личностное развитие гимназистов;
- Создание комфортной образовательной среды и безопасного пространства для развития индивидуальных способностей гимназистов;
- Тьюторское сопровождение гимназистов и создание им индивидуальных образовательных траекторий;
- Наличие управленческой команды профессионалов;
- Совершенствование системы управления качеством образования через внедрение современной модели системы менеджмента качества (СМК)

5.3.7 Обязательства высшего руководства:

Руководство МАОУ гимназии № 6 «Горностай» обязуется следовать заявленной Политике в области качества, постоянно повышать результативность системы менеджмента качества, информировать общественность о качестве реализации Политики.

5.3.8. Оформление политики в области качества

Политика в области качества оформлена в отдельном документе. Ее положения совместимы с образовательными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами. Политика используется, прежде всего, руководством как средство управления Гимназией в целях улучшения его деятельности. Политику в области качества периодически анализируют на соответствие текущим и перспективным целям Гимназии (п. 5.4.1) и корректируют не реже одного раза в три года. Политика в области качества относится к документам, управляемым в соответствии с ДП-4.4.2. В политике в области качества отражают цели, задачи и обязательства Гимназии на текущий момент и на перспективу. Политику в области качества формулируют с учетом мнений всех заинтересованных сторон. Политика в области качества включает обязательства высшего руководства постоянно повышать результативность СМК и удовлетворенность всех заинтересованных сторон, применять объявленные методы достижения целей.

Высшее руководство доводит содержание Политики в области качества до всего персонала Гимназии и всех обучаемых, добивается понимания ее и поддержки.

Кафедры и другие подразделения принимают политику Гимназии в области качества, развивая ее и конкретизируя под свои задачи.

5.4. Планирование

В системе менеджмента качества Гимназии под планированием СМК понимается планирование разработки и внедрения системы менеджмента качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны. Вследствие этого в Гимназии принята и реализована следующая логика создания и планирования СМК:

- голос потребителя;

- требования потребителя;
- политика в области качества;
- цели в области качества и показатели их достижения;
- совокупность процессов для достижения целей в области качества;
- улучшение показателей процессов (показателей достижения целей)

с помощью системы менеджмента качества.

Планирование качества в Гимназии осуществляется на долгосрочный период и на учебный год. Высшее руководство обеспечивает планирование и развитие СМК для достижения целей в области качества (п. 5.4.1) на основе модели СМК (п. 4.1) и с учетом рекомендаций п. 5.4.2 ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

Результатом планирования на долгосрочный период является «Программа развития гимназии». Для ее разработки проводится анализ факторов внешней среды Гимназии, выделяются основные угрозы и возможности, а также анализируются различные сферы деятельности и определяются его слабые и сильные стороны.

Результатами планирования на учебный год являются годовые планы Гимназии и структурных подразделений, разрабатываемые на основании стратегии и программы развития Гимназии с учетом СМК, обсуждаемые в структурных подразделениях и утверждаемые высшим руководством.

Планы по качеству включают описание действия, сроков исполнения, ответственных, необходимые ресурсы и критерии оценки эффективности результатов.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Ответственность, права и обязанность персонала Гимназии определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, информационной карте процесса «Менеджмент персонала» и иных документах, включенных в документацию СМК Гимназии.

5.5.2. ПРК и Совет по качеству

Директор Гимназии назначает ответственного и полномочного представителя высшего руководства Гимназии по системе менеджмента качества. (Представитель руководства по качеству – ПРК). Он проводит постоянный контроль, оценку и осуществляет координацию работы СМК. При этом на него возлагается следующая ответственность:

обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;

- анализ результативности СМК;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками ОУ.

Совет по качеству осуществляет планирование и координацию работ по созданию и совершенствованию СМК, а также решение некоторых принципиальных вопросов ее развития. Состав Совета по качеству утверждается приказом директора Гимназии. Председателем Совета по качеству назначается представитель руководства по качеству. В состав Совета по качеству входят заместители директора по направлениям как владельцы основных процессов в СМК в соответствии с матрицей распределения ответственности (Приложение А), а также руководители структурных подразделений, непосредственно влияющих на качество основных процессов.

Заседания совета по качеству обычно проводятся один раз в месяц или по мере необходимости и на них решаются принципиальные вопросы создания, внедрения и совершенствования СМК.

Директор Гимназии, как ответственный за качество, обладает всеми необходимыми полномочиями по утверждению, внедрению и координации СМК.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

Доведение информации о политике, целях и результатах работы по качеству, ознакомление персонала с требованиями системы менеджмента качества Гимназии осуществляют руководители подразделений, а также ПРК

Информирование различных подразделений по вопросам системы менеджмента качества осуществляется на совещаниях по качеству, НМС, педагогических советах, совещаниях при директоре, оперативных совещаниях, через газету «Горноста́й», сайт, а также доски объявлений.

Информация о введении в действие, изменении или аннулировании документов СМК осуществляется в соответствии с обязательной документированной процедурой «Управление документацией».

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Оценка эффективности системы менеджмента качества высшим руководством Гимназии осуществляется на заседании директората не реже одного раза в год. Анализ СМК руководством Гимназии проводится на основании исходных данных, представляемых руководителями процессов и структурных подразделений, а также ПРК. Руководители процессов и

подразделений несут ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации в установленном в Гимназии порядке.

По итогам рассмотрения отчетов членами вносятся предложения по разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий. Во время заседания ведется протокол, фиксирующий все принятые решения, по итогам заседания готовится приказ директора Гимназии об оценке результативности СМК. В приказ включаются актуализированные Политика и цели в области качества. Материалы анализа СМК руководством Гимназии (протоколы, отчеты, приказы и т.п.) поступают ПРК и хранятся в течение 3х лет.

5.6.2. Входные данные для анализа

Входные данные для анализа СМК со стороны руководства Гимназии включают следующую информацию:

- реализация политики в области качества (выполнение мероприятий, направленных на достижение целей в области качества);
- выполнение основных показателей Гимназии в области качества; результативность процессов; результативность использования ресурсов.
- оценка профессиональных компетентностей педагогов Гимназии (по данным самодиагностики и данных внутреннего аудита);
- сравнение с лучшими достижениями, с деятельностью конкурентов;
- результаты работы по качеству, уровень жалоб и претензий;
- выполнение плана аудиторских проверок, количество замечаний и работа по их устранению, выполнение запланированных корректирующих и предупреждающих действий, результаты самооценки;
- работа с персоналом (информация о выполнении программы обучения, определение результативности обучения, удовлетворенность персонала, признания и вознаграждения, текучесть кадров, основные причины).

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходными данными анализа СМК со стороны руководства Гимназии являются:

- постановка новых целей в области качества, мероприятия по улучшению процессов и СМК, планы по актуализации новых образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей;
- формирование потребности в обучении персонала;
- определение потребностей в ресурсах;
- оценка адекватности организационной структуры применительно к процессному подходу управления Гимназией;

- стратегии и инициативы по маркетингу Гимназии;
- информация по перспективным направлениям исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами

Руководство Гимназии определяет и обеспечивает необходимые ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии, повышения результативности СМК и удовлетворенности потребителей путем выполнения требований и ожиданий всех заинтересованных сторон.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Общие положения

Персонал Гимназии, выполняющий работу, влияющую на качество образовательных услуг, обладает необходимыми компетентностью, навыками и опытом.

Прием на работу и назначение персонала проводится на основе результатов собеседования с руководителями соответствующих структурных подразделений с учетом квалификационных требований.

Формирование штата осуществляется директором Гимназии в соответствии с Уставом Гимназии.

Процесс управления персоналом осуществляется в соответствии с информационной картой процесса «Менеджмент персонала».

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

Для повышения осведомленности и компетентности персонала в Гимназии предусмотрено как внутреннее, так и внешнее обучение.

Для оценки результативности предпринятых мер проводится периодическая самооценка, оценка и аттестация персонала, квалификация требований и рабочей среды в соответствии с внутренними нормативными актами.

Для обеспечения постоянного уровня знаний при совершенствовании процессов, улучшении качества процессов в Гимназии систематически проводится обучение менеджменту качества.

Информация, относящаяся к образованию, обучению и квалификации, документируется, сохраняется как записи о качестве в специальных

журналах и личных учетных карточках.

Поддержание в рабочем состоянии соответствующих записей об образовании, подготовке, навыках и опыте осуществляется в соответствии с обязательными документированными процедурами «Управление документацией» и «Управление записями».

6.3. Инфраструктура

Руководство Гимназии определяет инфраструктуру с учетом нормы, необходимой для процессов жизненного цикла, проводит её анализ, учитывая потребности и ожидания всех заинтересованных сторон, и обеспечивает поддержание её в рабочем состоянии с учетом существующих нормативных документов.

Управление элементами инфраструктуры осуществляется в соответствии с эксплуатационной и нормативной документацией.

Инфраструктура Гимназии включает здания и помещения, оборудование, вычислительные средства, оргтехнику, средства связи, транспорт.

Управление элементами инфраструктуры, осуществляется в соответствии с информационной картой процесса «Управление инфраструктурой и материально-технической базой».

6.4. Производственная среда

Руководство Гимназии создает и обеспечивает позитивное влияние производственной среды, необходимое для достижения требований процессов жизненного цикла на основании действующих нормативных документов (Коллективный договор, СанПин, Правила внутреннего распорядка и др.).

Производственная среда включает в себя физические, социальные, психологические и экологические факторы, позитивно влияющие на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения деятельности.

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции

Основным процессом Гимназии является образовательная и инновационно-методическая деятельность

Основной процесс определен, спланирован, документирован и управляем.

Основной процесс включает в себя следующие подпроцессы:

1. Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда.
2. Проектирование, разработка и утверждение основных и дополнительных образовательных программ.
3. Проектирование, разработка и утверждение учебных планов.
4. Дошкольная подготовка.
5. Прием учащихся.
6. Реализация основных и дополнительных образовательных программ.
7. Контроль ЗУНов, диагностика сформированности компетентностей.
8. Выпуск учащихся.
9. Инновационная и научно-методическая деятельность.
10. Обеспечение безопасности жизнедеятельности.

Полное описание процессов жизненного цикла приведено в информационных картах процессов.

Планирование жизненного цикла образовательной услуги осуществляется в соответствии с информационными картами процессов «Проектирование, разработка и утверждение основных и дополнительных образовательных программ» и «Реализация основных и дополнительных образовательных программ» и с учетом:

- целей в области качества и требований потребителей;
- необходимости в определении нормативной документации для реализации услуги;
- требованиям по верификации и валидации в соответствии с проектной документацией, состоянием рынка, требованием потребителя;
- требований к ведению записей по качеству, необходимых для предоставления доказательств того, что процессы образовательной деятельности (как и сама деятельность) отвечают установленным требованиям.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1. Определение требований, относящихся к образовательной услуге.

Определение требований к образовательной услуге осуществляется в соответствии с информационной картой процесса «Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда», а также нормативными документами.

7.2.2. Анализ требований, относящихся к образовательной услуге.

Анализ требований, относящихся к образовательной услуге, осуществляется в соответствии с информационной картой процесса «Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда»,

7.2.3. Связь с потребителями

В Гимназии определены и осуществляются эффективные меры по поддержанию связей с потребителями, касающиеся:

- информации об образовательных услугах,
- обратной связи от потребителей, включая претензии и жалобы потребителей.

Информация об образовательных услугах Гимназии доводится до потребителей посредством сайта Гимназии, ежегодных Публичных отчетов Гимназии, информационных стендов, а также встреч с потребителями и потенциальными потребителями.

Изучение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг осуществляется через анкетирование в соответствии с информационными картами процессов.

Результаты анализа руководители работ периодически докладывают на НМС.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Планирование различных видов образовательных услуг проводится на основании перспективного плана развития Гимназии, утвержденного Педагогическим советом. Планирование разработки осуществляется на основании конкретных заявок, результатов анкетирования потребителей и результатов исследований рынка научных, образовательных услуг и рынка труда. Задание на разработку образовательных услуг утверждает директор Гимназии. Во всех документах проектирования и разработки определяются ответственные лица и их полномочия.

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные для проектирования и разработки представлены в информационных картах процессов «Проектирование, разработка и утверждение основных и дополнительных образовательных программ» и «Проектирование, разработка и утверждение учебных планов».

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки представлены в информационных картах процессов «Проектирование, разработка и утверждение основных и дополнительных образовательных программ» и «Проектирование, разработка и утверждение учебных планов».

7.3.4. Анализ проекта и разработки

Для анализа проекта и разработки определены стадии, на которых следует проводить рассмотрение (анализ) проектов в соответствии с ИКП «Проектирование, разработка и утверждение основных и дополнительных образовательных программ» и «Проектирование, разработка и утверждение учебных планов». Простые проекты рассматриваются один раз после их завершения. Для сложных проектов предусматривается несколько рассмотрений в процессе их разработки. Рассмотрения назначаются по мере того, как происходит отработка проекта и становится доступной необходимая для анализа информация.

7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация выполняется на различных стадиях разработки и позволяет убедиться в том, что выполненная работа соответствует заложенным требованиям. Число стадий зависит от сложности проекта. В ИКП «Проектирование, разработка и утверждение основных и дополнительных образовательных программ» и «Проектирование, разработка и утверждение учебных планов» предусмотрены методы проверки и лица, проводящие проверки.

7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация позволяет убедиться в том, что разработанная продукция соответствует установленным требованиям рынка. Оценка включает анализ мнений потребителей. Валидация проводится в соответствии с ИКП «Реализация основных и дополнительных образовательных программ».

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

При изменении входных данных к разработке со стороны заказчика новые требования к образовательной услуге устанавливаются директором Гимназии после анализа и верификации. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Записи результатов анализа изменений поддерживаются в рабочем состоянии.

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупок

К числу покупных изделий и услуг относятся:

- услуги электронных средств массовой информации;

- подбор и прием на работу персонала (ИКП «Менеджмент персона-а»);
- канцелярские товары, оргтехника и другие средства общего назначения;
- приборы и оборудование.

Управление процессом закупок осуществляется в соответствии с информационной картой процесса «Управление закупками».

В Гимназии проводится выбор и оценка поставщиков на основе анализа устных и письменных соглашений. При этом учитываются следующие факторы:

- надежность поставщика, основанием служат отчетные материалы за определенный период времени, подтверждающие способность поставщика постоянно и надежно поставлять товары и оказывать услуги (при оценке поставщиков канцелярских товаров, компьютеров и др.);
- регистрация третьей стороной, основанием служит наличие у поставщика СМК, сертифицированной на соответствие ИСО 9001:2008;
- репутация поставщика, при этом учитываются отзывы других покупателей этого поставщика;
- оценка поставщика по иным критериям.

7.4.2. Информация по закупкам

Поставщику направляются технические условия, подробно устанавливающие, какой должна быть заказываемая продукция, чтобы она отвечала требованиям Гимназии. Закупочные документы оформляются в письменном виде и содержат, помимо всего прочего, сведения о:

- количестве, типе или сорте товаров или услуг;
- требованиях к маркировке и иным средствам идентификации;
- технических условиях на продукцию;
- требованиях любых стандартов в области качества, применимых к данной продукции, например, требования стандарта ИСО 9001:2008;
- требованиях к квалификации персонала;
- требованиях к утверждению продукции, процедур, процессов и оборудования и др.

7.4.3. Верификация закупленной продукции

Входному контролю подвергаются закупаемые на стороне оборудования, услуги и материалы в соответствии с информационными картами процессов «Управление инфраструктурой и

материально-технической базой», «Управление финансовыми ресурсами». Комплекты учебников, поставляемые сторонними учреждениями, проверяются на полноту и адекватность. Оценка вновь принятых на работу сотрудников или кандидатов на прием проводится в соответствии с ИКП «Менеджмент персонала».

7.5. Производство и обслуживание

7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Образовательный процесс в Гимназии осуществляется в соответствии с утвержденными учебными планами, утвержденными программами, заключенными с потребителями договорами и лицензией на право ведения образовательной деятельности. Учебные курсы обсуждаются на соответствующих кафедрах, новые направления – на НМС и Педагогическом совете гимназии, а также Управляющем Совете.

Управление подготовкой и реализацией образовательной услуги описывается, информационными картами процессов «Прием учащихся», «Реализация основных и дополнительных образовательных программ» и охватывает следующие объекты:

- конкурсный отбор во 2-11 классы;
- зачисление обучающихся в 1 классы;
- учебные планы или программы;
- структуру и содержание учебного курса;
- планы обучения и индивидуальные планы преподавателей;
- расписание занятий;
- наличие учебных материалов;
- оценки и отчетность;
- управление ресурсами и их распределение;
- мероприятия по совершенствованию деятельности.

7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

Валидация процесса предоставления образовательной услуги позволяет убедиться в том, что реализованная услуга соответствует установленным требованиям заказчиков. Оценка включает анализ удовлетворенности заказчика. Валидация проводится в соответствии с процедурой «Измерение, анализ, улучшение» и соответствующими информационными картами процессов.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость в ходе образовательного процесса

осуществляется в соответствии с нормативными документами Гимназии («Положение об итоговой и промежуточной аттестации учащихся») и информационной картой процесса «Контроль ЗУНов, диагностика сформированности ключевых компетентностей выпускников».

7.5.4. Собственность потребителя

Гимназия защищает и сохраняет собственность обучающегося.

Собственность потребителя включает в себя учебники, учебные пособия, социологические исследования, информацию об особых условиях образования, компьютеры, программное обеспечение, художественные расходные материалы или средства обслуживания.

Документы, являющиеся собственностью потребителя образовательной услуги, включают в себя:

- документы, сданные обучающимся, такие как аттестат, личные документы (свидетельство о рождении, паспорт) и другие подобные документы;
- медицинские справки, свидетельства и удостоверения, полученные обучающимся в процессе обучения;
- заключительные работы (например, реферат), опытные образцы и др.;
- собственное оборудование обучающегося /потребителя;
- средства обслуживания для курсов, находящихся в помещении потребителя.

Гимназия организует идентификацию, верификацию (проверку) и защиту с целью обеспечения сохранности собственности потребителя. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель извещается об этом и производится соответствующая запись (акт, протокол, рапорт, служебная записка и т.п.) согласно требованиям п. 4.2.4 РК.

7.5.5. Сохранение соответствия продукции

Сохранение соответствия продукции в Гимназии применяется к материальным видам продукции, к которым относятся:

- выпускные реферативные работы обучающихся;
- личные дела обучающихся;
- журналы;
- программы и планы обучения, учебно-методические, дидактические и информационные материалы;
- иные материалы, предусмотренные внутренней документацией Гимназии.

В Гимназии определены места хранения данных видов продукции,

исключающие повреждения, порчу или неправильное использование.

- включить ее в программу дисциплины;
- довести до сведения учащихся на первом занятии.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ и УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

В Гимназии определены и внедрены методы и средства, необходимые для выявления требований и удовлетворенности потребителей, демонстрации соответствия образовательной услуги требованиям заинтересованных сторон, измерения и анализа результативности СМК, а также для ее непрерывного улучшения. Гимназия обеспечивает сбор, анализ и использование информации, необходимой для результативной деятельности.

В Гимназии внутри каждого процесса определены, планируются и осуществляются измерения, анализ результатов и улучшения.

Эти процессы планируются и осуществляются для того, чтобы система менеджмента качества и предоставляемые образовательные услуги соответствовали: законодательным требованиям, нормативным требованиям, в том числе МС ISO 9001:2008, требованиям заинтересованных сторон.

В Гимназии определен процесс измерения и оценки СМК путем:

- проведения внутренних аудитов;
- мониторинга основных показателей деятельности Гимназии и его подразделений;
- оценки удовлетворенности потребителей.

8.2. Измерение и мониторинг

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Уровень удовлетворенности потребителей измеряется путем сопоставления целей и показателей деятельности Гимназии с ожиданиями потребителей и сотрудников Гимназии

Оценка удовлетворенности потребителей проводится на основании результатов анкетирования обучающихся, сотрудников Гимназии, потребителей и опросов ВУЗов, в которые поступают выпускники Гимназии, а также оценка удовлетворенности потребителей проводится в соответствии с процедурой «Измерение, анализ, улучшение» и

соответствующими информационными картами процессов.

Полученная информация служит входными данными для анализа результативности и эффективности СМК Гимназии.

8.2.2. Внутренний аудит качества

С целью проверки соответствия деятельности в области качества и связанных с ней результатов установленным требованиям и определения результативности СМК в Гимназии планируются и проводятся внутренние аудиты качества согласно процедуре «Внутренний аудит СМК».

8.2.3. Измерение и мониторинг процессов

В Гимназии установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги, предусмотренные информационными картами процессов для установления состояния СМК, управления удовлетворенностью потребителей, работой процессов, а также управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями с целью верификации соблюдения требований к уровню подготовки выпускников.

Результаты оформляются в виде записей.

При невозможности достижения запланированных результатов порядок и подготовка корректирующих действий предусмотрены в «Корректирующие действия» и «Предупреждающие действия» для обеспечения соответствия качества подготовки выпускников требованиям потребителей.

8.2.4. Измерение и мониторинг услуг

Мониторинг и измерение характеристик предоставляемых образовательных услуг осуществляется на этапах жизненного цикла.

8.3. Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствиями регламентировано процедурой «Управление несоответствующей продукцией».

8.4. Анализ данных

Процедура определения сбора и анализа данных для оценки пригодности и результативности СМК, а также определения областей для повышения результативности процессов СМК установлены в п. 5.6 РК.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

В Гимназии постоянно ведется работа по повышению результативности

СМК на основе использования политики и целей в области качества, анализа удовлетворенности потребителей, результатов аудитов, анализа данных корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны РК.

8.5.2. Корректирующие и предупреждающие действия

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок раз-

работки и внедрения корректирующих действий регламентирован процедурой «Корректирующие действия».

В Гимназии используются методы предупреждения причин потенциальных несоответствий. Порядок разработки и внедрения предупреждающих действий регламентирован процедурой «Предупреждающие действия».

9. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВА

Ответственность за информирование общества лежит на руководстве Гимназии (см. п. 5.1 РК). Сбор и подготовка данных для информирования общества осуществляется через НМС Гимназии.

9.1. Общественная роль Гимназии

Гимназия осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в различные контролирующие и управляющие органы.

Гимназия, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, учащихся, их родителей и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки

Гимназия осознает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем информационном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах образовательных программ;
- о присваиваемых сотрудникам званиях, категориях и выдаваемых

сертификатах (дипломах);

- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных учащимся.
-

9.3. Публикации о достижениях учащихся

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся в данный момент.

Гимназия гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

9.4. Публикации о планах и достижениях Гимназии

Гимназия публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области образовательной, инновационной, международной и иных видах деятельности, осуществляемых в Гимназии

Публикуемая информация может содержать описание научных и иных достижений обучаемых, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

Гимназия гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

Приложение №1

ПРОЦЕССНАЯ МОДЕЛЬ СМК Гимназии

Приложение №2

Матрица ответственности по ОСНОВНЫМ процессам СМК Гимназии

Основные процессы в гимназии	Директор	Заместитель директора по УВР (ШРК)	Заместитель директора по УВР (организация ОП)	Заместитель директора по НМР	Главный бухгалтер	Секретарь (Кадровый отдел)	Руководители СП	Зам. директора по ВР	Управляющий совет	Педагогический совет л	НМС
Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда.	Р	О	У	У	В	У	У	У	С	И	В
Проектирование, разработка и утверждение основных и дополнительных образовательных программ.	Р	О	У	У	И	У	В	У	С	С	У
Проектирование, разработка и утверждение учебных планов.	Р	О	В	В	И	У	В	У	С	С	У

Дошкольная подготовка.	Р	-	В	-	И	-	У	В	-	И	-
Прием учащихся	Р	И	И	И	И	О, В	И	И	И	И	И
Реализация основных и дополнительных образовательных программ (процесс обучения; процесс воспитания).	Р	В	О	О			В	У	И	И	И
Контроль ЗУ-Нов, диагностика сформированности компетентностей	Р	О	В	В			В	У			С
Выпуск учащихся	Р	О	О			У	В	У	И	И	И
Инновационная и научно-методическая деятельность	Р	В	В	О			У	У	С	С	С
Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Р	О	О	У	У	У	У	У	И	И	И

Принимаемые условные обозначения:

Р – *«руководит»* - должностное лицо (или орган), которое руководит деятельностью и принимает окончательные решения, несет ответственность за конечные результаты.

О – *«организует»* - должностное лицо (или подразделение), которое организует исполнение, обобщает результаты, готовит и обосновывает проекты решений, несет ответственность за своевременность и качество выполнения работы или подготовки решения.

В – *«выполняет»* - должностное лицо (или подразделение), которое выполняет непосредственно данную функцию или несет ответственность за качество в рамках своих функциональных обязанностей

У – *«участвует»* - соисполнитель – должностное лицо (или подразделение), которое выполняет функции консультанта при проведении работы, подготовке и принятии решения.

С – *«согласует»* - должностное лицо, с которым необходимо согласовывать принимаемое решение или документ.

И – ***«информируется»*** - должностное лицо (или подразделение), которое получает информацию о принятых решениях и документах и несет ответственность за своевременное качество и реализацию решений в касающейся его сфере.

Лист согласования

Разработано			
Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата

Согласовано			
Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата

Проверено на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008			
Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата