

Утверждаю
директор МБОУ ТЛИ №128
Н.И.Моисеенко

Приказ № 130 от 30.05.2013г.

Обязательная документированная процедура

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

Новосибирск
2013

Содержание

1. Назначение и область действия	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Определения, обозначения и сокращения	3
4. Основные положения	3
5. Описание процесса «Управление корректирующими действиями»	5
6. Ответственность	5
7. Методика оценки результативности и эффективности процесса	6
Приложение 1. Журнал регистрации корректирующих действий. План корректирующих действий	7
Приложение 2. Методологическая инструкция ОДП «Корректирующие действия»	8

1. Назначение и область действия

1.1 Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями раздела 8.5.2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и регламентирует порядок анализа несоответствий, оценки необходимости разработки, внедрения и проверки эффективности корректирующих действий, удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон.

1.2 Требования настоящей ОДП распространяются на все подразделения лицея.

2. Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- ISO 9000-2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ISO 9001-2008 Система менеджмента качества. Требования.

3. Определения, обозначения и сокращения

В настоящей процедуре используются следующие термины с соответствующими определениями из ISO 9000:2005:

3.1. Термины и определения

Верификация – подтверждение на основе объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины, обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие – невыполнение требования.

Несоответствующая продукция – учащиеся, не завершившие освоение основной образовательной программы среднего (полного) общего образования и/или не прошедшие итоговую государственную аттестацию.

Потребители образовательного процесса – государство, общество, учащиеся, преподавательский состав;

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция образовательного процесса – выпускник со знаниями и умениями, полученными за весь период обучения в лицее.

Соответствие – выполнение требования.

Удовлетворённость потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

3.2. Сокращения

ГИА – государственная итоговая аттестация

КД – корректирующее действие

МС – методический совет

СМК – система менеджмента качества.

ПРОБ – предметные объединения

4. Основные положения

4.1. Цель разработки настоящей процедуры – результативно и эффективно управлять корректирующими действиями для устранения причин несоответствий, предупреждения повторного их возникновения.

4.2. Принципы:

4.2.1. Руководство лицея обеспечивает использование корректирующих действий как средства улучшения основных процессов лицея

4.2.2. Устранение причин выявленных несоответствий проводится с целью предупреждения их повторного появления.

Условия запуска корректирующих действий задаются параметрами и характеристиками процессов. Решения по применению корректирующих действий принимает руководитель соответствующего процесса.

После проведения корректирующих мероприятий проводится анализ их эффективности, информация о котором доводится до администрации лицея и заинтересованных лиц.

4.3. Планирование корректирующих действий включает оценку важности проблем и выражается через потенциальное воздействие на такие аспекты:

Обучение и Воспитание:

- Абсолютная и качественная успеваемость учащихся.
- Соответствие модели компетентности выпускника.
- Удовлетворённость обучающимися и их родителями качеством обучения и воспитания в лицее.
- Удовлетворённость учителей работой в лицее, качеством организации образовательного процесса.

Инновационная и методическая деятельность

- Участие учителей в научных конференциях, семинарах.
- Участие лицеистов в научно-практических конференциях, интеллектуальных конкурсах.

4.4. В процессе выполнения корректирующих действий принимают участие работники соответствующих подразделений: заместители по УВР, методический совет, руководители ПРОБ.

4.5. При принятии решений обращается внимание на результативность и эффективность процессов, проводится мониторинг предлагаемых действий для обеспечения достижения целей.

4.6. Перед принятием решения о проведении корректирующих действий определяются виды информации, осуществляется сбор информации для определения корректирующих действий.

Виды информации, на основе которых принимается решение о разработке корректирующих действий:

Образовательная деятельность:

- низкая качественная успеваемость лицеистов (менее 50 %);
- несоответствие модели выпускника (менее 50 %);
- отрицательные отзывы потребителей;
- данные измерений удовлетворённости учащихся качеством образовательного процесса в лицее и учителей работой, качеством организации образовательного процесса;
- низкая обеспеченность учебного процесса учебно-методическими комплексами (менее 100 %).
- результаты самооценки;
- рекомендации, претензии работодателей, родителей, учащихся, учителей;
- недостаточная компетентность преподавателей;
- результаты внутреннего аудита;
- отчёты о результатах работы;
- результаты участия лицеистов в интеллектуальных конкурсах, творческих смотрах, спортивных мероприятиях и т.д.
- динамика правонарушений и зависимостей среди учащихся.

Инновационная и методическая деятельность:

- отрицательные отзывы на рабочие программы;
- результаты работы по планам саморазвития за период;

- анализ динамики рейтинга участия в мероприятиях за 3 года;
- результаты внутреннего аудита.

4.7. Определённые корректирующие действия направляются на устранение причин несоответствий, чтобы избежать повторного возникновения проблем. При этом осуществляется обучение сотрудников, занятых в процессе, где выявились несоответствия.

4.8. Способом установления причин несоответствий является анализ, проводимый отдельным лицом или группой, назначенной для разработки корректирующих действий.

5. Описание процесса «Корректирующие действия»

5.1. Обнаруженные несоответствия фиксируются в журнале регистрации корректирующих действий (**Приложение 1**). Смысл несоответствия должен быть сформулирован конкретно и объективно. Рекомендуется выполнять запись формулировки несоответствия следующим образом:

- требование, которое было нарушено;
- в чём состоит нарушение;
- объективное свидетельство – записи по качеству и другие документы, утверждения в устной форме, наблюдаемые действия.

5.2. Если делается ссылка на документ, то должно быть записано его точное название. Формулировка несоответствия должна быть подписана сотрудником, её оформившим.

5.3. В течение 3 дней после выполнения записи несоответствия, уполномоченный по качеству и/или руководитель структурного подразделения назначает ответственного по принятию мер по данному несоответствию.

5.4. После обнаружения причин несоответствия должны быть предложены корректирующие действия (**Приложение 1**). Корректирующие действия должны быть направлены на устранение причин несоответствия и предотвращение их повторного возникновения. При планировании корректирующего действия необходимо определить способ проверки его эффективности, который будет использоваться. Предложенные корректирующие действия должны быть описаны в соответствующем документе.

5.5. На следующем этапе оценивается целесообразность выполнения корректирующего действия, исходя из размера текущих и потенциальных потерь, связанных с данным несоответствием и затрат, необходимых для выполнения корректирующего действия.

Если корректирующее действие признано целесообразным, то назначается ответственный за его выполнение и дата окончания, что отражается в протоколе. В противном случае делается запись о нецелесообразности корректирующего действия с обоснованием такого решения, и несоответствие считается закрытым.

5.6. Проверка эффективности производится с помощью запланированного метода, результаты проверки фиксируются в отчёте, который составляет ответственный за проверку корректирующего действия (назначается директором лица). Если проверка даёт положительный результат, то корректирующее действие признаётся эффективным, и несоответствие считается закрытым.

Если корректирующее действие признано неэффективным, то это фиксируется в отчёте и дальнейший порядок работы определен выше. Таким образом, процесс может повторяться циклически, пока несоответствие не будет устранено и корректирующее действие признано эффективным.

5.7. Методологическая инструкция процесса «Корректирующие действия» в **Приложении 2**.

6. Ответственность

6.1. Ответственность по несоответствию несёт владелец процесса, в котором было обнаружено несоответствие.

6.2. Ответственность за регистрацию обнаруженного несоответствия, анализ причин несоответствия несёт соответствующий сотрудник, обнаруживший несоответствие.

6.3. Ответственность за определение причин и планирование корректирующих мероприятий, а также целесообразность их выполнения несёт владелец процесса.

6.4. Ответственность за выполнение и регистрацию результатов и проверку эффективности несёт владелец процесса.

7. Методика оценки результативности и эффективности процесса

Оценка результативности и эффективности процесса «Корректирующие действия» осуществляется следующими методами:

- промежуточный контроль;
- анализ результатов пробных экзаменов;
- результаты ГИА и ЕГЭ;
- социологические методы;
- рейтинг лица;
- анализ аккредитационных показателей учреждения.

Журнал регистрации корректирующих действий

Дата выявления несоответствия (№ протокола)	Характер выявленного несоответствия	ФИО выявившего несоответствие	ФИО руководителя ПРОБ, ответственного за КД	Содержание КД	Отметка о выполнении	Дата КД		Отметка проверяющего
						факт	план	

План корректирующих действий

Характер выявленного несоответствия	Причина несоответствия	Корректирующие действия	Ответственный за реализацию корректирующих действий	Сроки выполнения		Отметка о выполнении	Эффективность
				начало	окончание		

Приложение 2
Методологическая инструкция
ОДП «Корректирующие действия»

