

Утверждаю
директор МБОУ ТЛН №128
Н.И.Моисеенко

Приказ №130 от 30.05.2013г.

Обязательная документированная процедура

ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

Новосибирск
2013

Содержание

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

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 МБОУ «Технический лицей-интернат №128».

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: ИСО 9000:2005 (основные положения и словарь), требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

3. Термины и определения

В настоящей документированной процедуре применены термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

4. Обозначения и сокращения

В настоящей документированной процедуре применены следующие обозначения и сокращения:

ОДП – документированная процедура

МС – Методический совет

ОК – ответственный за качество

ПРОБ – предметное объединение

СМК – система менеджмента качества

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	ОК	МС	рук. ПРОБ
Утверждение настоящей ОДП	+			
Внедрение требований, указанных в настоящей ОДП		+	+	
Управление в соответствии с настоящей ОДП		+		+
Разработка требований настоящей ОДП			+	
Руководство процессом разработки, согласования, утверждения настоящей ОДП		+		
Ответственность за сохранность учтённых экземпляров настоящей ОДП				+
Контроль исполнения требований настоящей ОДП		+		

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 мониторинга продукции (аттестации обучающихся), мониторинга и измерения всех процессов СМК, оценки удовлетворённости 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 Объём 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, нуждающихся в дополнительных занятиях вследствие предполагаемых затруднений с обучением;
- б) выявление комиссией по защите здоровья и безопасности потенциально опасных ситуаций и внедрение мер по охране труда;
- в) обеспечение консультаций обучающихся 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 подпроцессом ОП4 «Управление».

7.2 Входы процесса – результаты анализа внешних и внутренних нормативных документов, записей по всем процессам СМК, материалов аттестации работников лица, информации о проблемах, возникающих в других ОУ; аналитические отчёты исследования удовлетворённости потребителей; материалы самообследования; аудиторские заключения и результаты процесса «Управление несоответствиями» (ОДПЗ). 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 индикатор – доля нерезультативных предупреждающих действий в общем количестве запланированных.

8. Проведение предупреждающих действий

8.1 Проведение 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 1.**

8.2 Потенциальные несоответствия в основных процессах СМК (Обучение и Воспитание) выявляются педагогами лица в зависимости от сферы их должностной компетенции в результате анализа входных данных процесса (п.7.2 настоящей ОДП) и сообщаются руководителям ПРОБ (и/или владельцу процесса).

8.3 Информация по результатам такого анализа обобщается руководителем ПРОБ (или процесса) и периодически рассматривается на заседаниях Совета СМК, ПРОБ, педагогических и методических советах, на которых оценивается значимость потенциальных несоответствий и определяется необходимость проведения предупреждающих действий.

8.4 Потенциальные несоответствия в процессах других групп выявляются руководителями этих процессов в результате мониторинга и анализа на основании записей по процессу и наблюдений за деятельностью работников в его рамках. Владелец процесса, обнаруживший потенциальное несоответствие, докладывает об этом ОК или своему непосредственному руководителю, который готовит предложение об изменении СМК. Предложения рассматриваются на заседаниях Совета СМК. Принятые решения фиксируются в протоколе заседания Совета СМК.

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

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

8.7 Анализ будущих требований и причин потенциальных несоответствий.

8.7.1 Анализ будущих требований и удовлетворённости потребителей может повлечь за собой:

- 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 удовлетворённости потребителей проводят МС, администрация, руководители структурных подразделений. Ответственными за проведение анализа являются руководители ПРОБ, ОК, Совет СМК.

8.7.2 Для идентификации будущих требований и удовлетворённости 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 председателя МС и руководителей ПРОБ разрабатываются модели новых курсов. Предложения по новой образовательной программе должны соответствовать потенциальным возможностям МБОУ «Технический лицей-интернат №128», определённым на основе предложений по улучшению.

8.8 Принятие решений и разработка плана предупреждающих действий.

8.8.1 Выполнение решений МС и мероприятий, принятых на заседаниях МС, контролируется Педагогическим советом лицея.

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

8.8.3 ОК 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 2) 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. ОК информирует МС при необходимости внесения изменений в план предупреждающих действий. На заседании МС согласовываются сроки выполнения предупреждающих действий для каждого СП, которое будет их осуществлять.

8.8.6. Если предупреждающие действия разрабатываются и проводятся в процессах СМК, 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 отчёте структурного подразделения.

8.9. Выполнение предупреждающих действий и оценка результативности.

8.9.1. Выполнение предупреждающих действий осуществляют назначенные ответственные исполнители из числа Совета СМК.

8.9.2. Контроль выполнения предупреждающих действий на уровне лицея осуществляет ОК, руководители ПРОБ.

8.9.3. На основании результатов анализа годовых отчётов ОК составляет отчёт 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 ОДП1.

10. Согласование, хранение, рассылка

10.1. Рассылку проекта настоящей ОДП на отзыв осуществляет Совет СМК. Отзыв даёт экспертная группа.

10.2. Согласование настоящей ОДП осуществляется с представителем руководства по качеству (ОК), оформляется в Листе согласования.

10.3. Ответственность за хранение, тиражирование и рассылку настоящей ОДП возлагается на Совет СМК.

10.4. Учётные рабочие экземпляры рассылаются директору, заместителям директора и руководителям СП. Выдача учётных рабочих экземпляров регистрируется в соответствии с ОДП1.

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

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.	Ответственный за качество	Совет СМК, МС, рук. ПРОБ	Директор, МС, Педагогический совет, Совет лица	Отчёты Изменения в документацию СМК
2. Оценивание значимости потенциального несоответствия и регистрация результатов анализа				Протоколы заседания Совета СМК
3. Оценивание необходимости ПД				–
4. Разработка и проведение ПД				План ПД (в том числе планы ПК персонала)
5. Проведение контроля и анализа результативности ПД	Ответственный за качество	Совет СМК, МС, рук. ПРОБ	Директор, МС, Педагогический совет, Совет лица	–
6. Оформление записей о результативности ПД				Отметки в планах ПД и протоколах заседания Совета СМК
7. Хранение записей о ПД				В соответствии с требованиями

Приложение 2

План предупреждающих действий

УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБОУ ТЛИ

«Технический лицей-интернат №128»

Н.И.Моисеенко

«___» _____ 20__г.

ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

Процесс и/или подразделение	Предложение по совершенствованию деятельности	Обоснование предложения	Ответственный за исполнение	Срок выполнения	Отметка о выполнении

Согласовано

Представитель руководства по качеству,

_____ И.О.Ф. «___» _____ 20__год

Руководитель структурного

подразделения: _____ И.О.Ф. «___» _____ 20__год