

Утверждаю
директор МБОУ ТЛН №128
Н.И. Моисеенко

Приказ №130 от 30.05.2013г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Новосибирск
2013

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение. Общие положения. Представление Учреждения	3
2. Миссия, стратегия развития. Политика в области качества	5
3. Система менеджмента качества	6
3.1 Общие требования	6
3.2. Процедура управления процессами руководством	7
3.3. Процессы СМК	8
4. Требования к документации	9
4.1. Общие положения	9
4.2. Уровни документации	10
5. Основные процессы жизненного цикла услуги	11
5.1. Обучение	11
5.2. Воспитание	11
5.3. Методическая и инновационная деятельность	11
6. Вспомогательные процессы жизненного цикла услуги	12
6.1. Менеджмент персонала	12
6.2. Бухгалтерско-финансовое обеспечение	13
6.3. Инфраструктура и производственная среда	13
7. Измерение, анализ и улучшение	14
7.1. Внутренний аудит качества	14
7.2. Удовлетворённость потребителей	15
7.3. Измерение и мониторинг процессов	15
7.4. Управление несоответствиями	15
7.5. Анализ данных для улучшения	15
7.6. Корректирующие действия	15
7.7. Предупреждающие действия	15
8. Информирование общества	16
Приложение 1 Организационная структура управления МБОУ ТЛИ №128	17
Приложение 2 Матрица ответственности по процессам	18
Приложение 3 Организационная структура управления СМК	19
Приложение 4 Реестр процессов и ОДП	20

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

СМК – система менеджмента качества,
РК – руководство по качеству,
ОП – основные процессы,
ВП – вспомогательные процессы,
ДП – документированная процедура,
ОДП – обязательная документированная процедура,
ИКП – информационная карта процесса,
КД – корректирующие действия,
ПД – предупреждающие действия,
ОУ – общеобразовательное учреждение,
МС – методический совет,
ПС – педагогический совет,
ПРОБ – предметное объединение,
НСО – Новосибирская область,
УВР – учебно-воспитательная работа,
ФК ГОС – федеральный компонент государственного образовательного стандарта,
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт,
ООП – основная образовательная программа.

1. Введение. Общие положения

Система менеджмента качества (далее – СМК) Муниципальной бюджетной общеобразовательной школы-интерната города Новосибирска «Технический лицей-интернат №128» (далее МБОУ ТЛИ №128) является средством для достижения политики и целей ОУ в области качества, даёт уверенность коллективу лицея и потребителям в его способности оказывать высококачественные образовательные услуги в соответствии с установленными требованиями заинтересованных сторон.

Система менеджмента качества охватывает все виды деятельности по руководству и управлению МБОУ ТЛИ №128 применительно к качеству. Руководство по качеству предназначено для внутреннего использования в качестве путеводителя по системе менеджмента качества, а также для представления системы менеджмента качества МБОУ ТЛИ №128 сторонним полномочным организациям.

При разработке системы менеджмента качества были учтены принципы менеджмента качества, установленные в ИСО 9000-2005 (основные положения и словарь), требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Системный подход к менеджменту качества основан на принципе управления сетью взаимосвязанных и взаимодействующих процессов.

Представление лицея

Муниципальная бюджетная общеобразовательная школа-интернат города Новосибирска «Технический лицей-интернат №128» создана в соответствии с постановлением мэра г. Новосибирска от 13.10.98 № 944 «О принятии в муниципальную собственность объектов образования от Западно - Сибирской железной дороги и создании муниципальных дошкольных общеобразовательных учреждений» как муниципальное образовательное учреждение «Технический лицей №128», зарегистрировано Новосибирской городской регистрационной палатой 12.02.99, регистрационный № 23906 как Муниципальное образовательное учреждение технический лицей №128.

28.06.2002 Новосибирской городской регистрационной палатой зарегистрирован Устав в новой редакции с изменением наименования на Муниципальное общеобразовательное учреждение технический лицей №128.

19.01.2006 Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №13 по городу Новосибирску зарегистрирован Устав в новой редакции с изменением наименования на Муниципальное общеобразовательное учреждение «Технический» лицей-интернат №128.

18.11.2008 Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №13 по городу Новосибирску зарегистрирован Устав в новой редакции с изменением наименования на муниципальную бюджетную общеобразовательную школу-интернат города Новосибирска «Технический лицей-интернат № 128».

Новая редакция Устава утверждена в целях его приведения в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации.

Устав утверждён приказом № 1572-од начальника Главного управления образования мэрии г. Новосибирска 20.12.2011г.

Учредителем Учреждения является муниципальное образование город Новосибирск.

В соответствии с Уставом города Новосибирска функции и полномочия учредителя в отношении Учреждения осуществляет мэрия города Новосибирска.

Главное управление образования мэрии города осуществляет функции и полномочия учредителя Учреждения в соответствии с правовыми актами мэрии.

Имущество Учреждения принадлежит на праве собственности городу Новосибирску.

От имени города Новосибирска права собственника имущества Учреждения в пределах предоставленных им полномочий осуществляют: Совет депутатов города Новосибирска, мэр города Новосибирска, мэрия.

Департамент земельных и имущественных отношений мэрии города Новосибирска управляет и распоряжается имуществом Учреждения в пределах предоставленных ему полномочий.

Лицензия № 309875, серия А, регистрационный № 3328 от 19.12.2008г.

Получено новое Свидетельство о государственной аккредитации №5888 от 30.11.2011г.

Лицей ведет образовательную деятельность в соответствии с лицензией по реализации образовательных программ начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования.

Инновационная и методическая деятельность лицея

В 2006 году лицей по результатам конкурсного отбора общеобразовательных учреждений, активно внедряющих инновационные программы в рамках национального проекта «Образование», получил 1 млн рублей.

Лицей принимал участие в Международном образовательном форуме «УЧСИБ-2007» и «УЧСИБ-2008». В результате получены 3 Большие золотые медали, 5 Малых золотых медалей, дипломы, памятные знаки.

В 2007-2009 гг. три педагога лицея получила премию 100000р., участвуя в конкурсе на получение денежного поощрения лучшими учителями за высокое профессиональное мастерство и значительный вклад в развитие образования.

В 2008 году лицей поощрён грантом Департамента образования НСО как общеобразовательное учреждение, ведущее активную инновационную деятельность.

В 2009 году творческий коллектив лицея награждён за материалы к городскому конкурсу проектов «Модель школьной системы управления качеством образования».

В 2009 году лицей стал дипломантом конкурса «Премия Администрации НСО за качество».

В 2011 году лицей в результате конкурсного отбора ОУ по внедрению регионального проекта «Модель системы управления качеством образования в общеобразовательных учреждениях НСО» в качестве пилотной площадки.

Юридический адрес МБОУ ТЛИ №128

Адрес: 630080, г.Новосибирск, ул. Первомайская, 96

Телефон/факс 33-8-33-43

E-mail: licey_128_nsk@nios.ru

Сайт: l_128.edu54.ru

2. Миссия, стратегия развития

Стратегические цели и задачи лицея были спроецированы на все уровни управления и структурные подразделения и нашли выражение в Концепции и Программе развития на период 2011-2015гг. с указанием показателей и индикаторов результативности, а также в ежегодных планах образовательной деятельности со сроками выполнения и ответственными.

Политика в области качества

Политика в области качества выработана коллективом и утверждена директором лицея. Политика в области качества соответствует целям лицея, управляется, отвечает ожиданиям потребителей и заказчиков и согласуется с общей политикой развития и деятельности лицея.

Политика в области качества анализируется и пересматривается по мере необходимости.

Политика в области качества оформлена отдельным документом и доведена до всех сотрудников.

МБОУ ТЛИ №128 стал первым статусным ОУ г.Новосибирска (1990г.). 75-летняя история школы зиждется на сложившихся традициях и эффективных образовательных технологиях.

В условиях неоднородности социума лицей предоставляет всем равные возможности получения качественного образования.

Стратегическая цель коллектива лицея – высокая степень удовлетворённости потребителей качеством образования.

Для достижения этой цели созданы и будут совершенствоваться условия:

- безопасность образовательного пространства,
- высокий профессионализм и стабильность педколлектива,
- углублённое изучение математики (с 7 класса),
- информационно-технологический профиль в старшей школе,
- выявление и сопровождение талантливых и одарённых детей в науках, творчестве и спорте,
- работа групп продлённого дня в начальной школе (в перспективе и в среднем звене),
- медико-психолого-педагогическое сопровождение детей,
- взаимодействие педагогов основного и дополнительного образования,
- система эффективной воспитательной работы,
- совершенствование МТБ.

Считаем обязательным учёт мнений коллег, родителей и обучающихся для принятия предупреждающих и корректирующих действий.

Качество работы лица - общее дело всех сотрудников. Руководство лица берёт на себя ответственность за реализацию поставленной цели и является гарантом получения детьми качественного образования.

3. Система менеджмента качества

3.1. Общие требования

В МБОУШИ ТЛИ №128 разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система менеджмента качества - главный инструмент для проведения политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством. В МБОУШИ ТЛИ №128 используются восемь принципов менеджмента качества для улучшения деятельности организации:

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- вовлечение людей;
- процессный подход;
- системный подход;
- непрерывное улучшение;
- подход к принятию решений на основе фактов;
- взаимовыгодные отношения поставщиков.

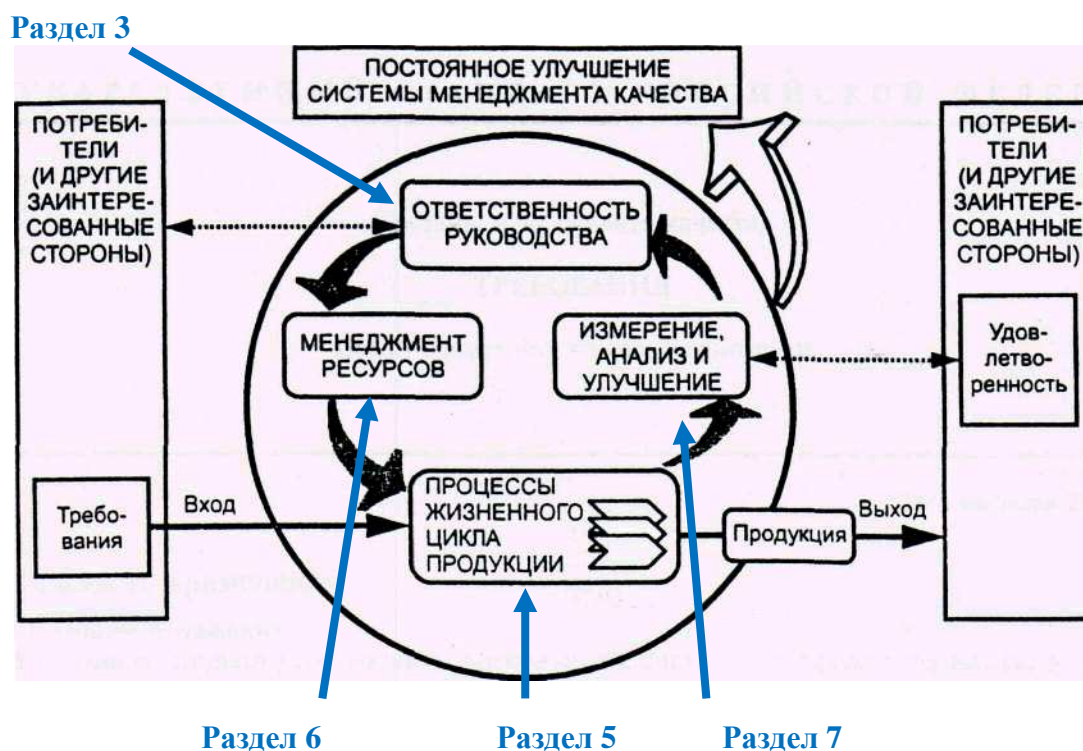


Рис. 1 Модель СМК лица

В рамках модели СМК лица:

- определена организационная структура управления лицом (Приложение 1)
- определены основные и вспомогательные процессы СМК (п. 3.4. РК);
- определены взаимосвязи этих процессов (Рис. 2);
- составлена матрица ответственности по процессам (Приложение 2);
- определены алгоритмы обеспечения результативности как при осуществлении процессов СМК, так и при управлении ими (ИКП);

- определены виды документов (ИКП) для поддержания всех процессов и их мониторинга (п.4 РК);
- определён порядок мониторинга, измерений, там, где это возможно, и анализа процессов СМК путём регулярных внутренних проверок, оценки результативности функционирования СМК, её постоянного улучшения с помощью корректирующих и предупреждающих действий (ОДПЗ-6);

Функции, ответственность и полномочия всего персонала лицея определены в организационной структуре (Приложение 3), Положениях о подразделениях и должностных инструкциях, которые доводятся до сведения персонала под роспись.

Директор лицея отвечает за формирование Политики, установление целей в области качества, выделение ресурсов для реализации Политики и целей. Цели и задачи по реализации политики качества измеряются, анализируются и пересматриваются ежегодно на основе анализа руководства, а также в соответствии с пересмотром стратегии и политики лицея.

Он проводит периодический анализ эффективности СМК и ставит цели по улучшению.

Заместители директора и руководители подразделений отвечают за качество процессов и их результативность, в соответствии с разработанными матрицами ответственности по процессам. Они планируют возглавляемые процессы, регламентируют их в документах СМК и обеспечивают выполнение.

Информирование различных подразделений по вопросам системы менеджмента качества осуществляется на заседаниях МС и ПРОБ, Совета СМК, педагогических советах, планёрных совещаниях, через объявления в учительской и сайт.

3.2. Процедура управления процессами руководством

Основные и вспомогательные процессы в лицее осуществляются в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, утверждёнными планами и программами, заключёнными с родителями и организациями договорами.

Управление описывается в ИКП и имеет следующие направления деятельности:

- Стратегическое планирование и управление
- Оперативное планирование
- Менеджмент персонала
- Управление инфраструктурой и производственной средой
- Управление финансовыми средствами
- Управление документооборотом
- Контроль процессов реализации
- Измерение, анализ, улучшение

Валидация (оценка) основных процессов позволяет убедиться в том, что она соответствует установленным требованиям потребителей. Оценка включает анализ удовлетворённости потребителей.

Оценка результативности СМК руководством лицея осуществляется на Совете СМК не реже одного раза в год. Анализ СМК руководством проводится на основании исходных данных, представляемых владельцами процессов, которые несут ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации.

Руководители процессов и подразделений представляют Совету управления качеством образования в срок до 10 июня все аналитические и отчётные материалы. Заместитель директора по НМР готовит сводный анализ функционирования СМК и предложения по

улучшению в срок до 20 июня. Отчёт передаётся директору лицея и членам Методического совета для проработки и внесения предложений по разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Входные данные для анализа:

- реализация Политики в области качества (выполнение мероприятий, направленных на достижение целей в области качества);
- выполнение основных показателей лицея (в том числе финансовой деятельности);
- результативность процессов при использовании ресурсов (финансовых, материальных);
- анализ удовлетворённости потребителей, результаты маркетинговых исследований;
- оценка кадрового состава (по данным отдела кадров и его соответствия требованиям реализуемых программ);
- результаты выполнения плана образовательной деятельности и Программы развития. Сравнение с ОУ в кластере;
- выполнение плана внутренних аудитов, количество замечаний и работа по их устранению, выполнение запланированных корректирующих и предупреждающих действий;
- работа с персоналом (информация о выполнении программ обучения, определение результативности обучения, удовлетворённость персонала, признания и вознаграждения, текучесть кадров, основные причины);
- состояние производственной среды и инфраструктуры.

Выходные данные анализа

- постановка новых целей в области качества, улучшения процессов и СМК, планы по актуализации новых образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей;
- потребность в обучении персонала;
- определение потребностей в планировании ресурсов;
- оценка адекватности организационной структуры применительно к процессному подходу управления лицеем.

Посредством реализации цикла «Планируй – выполняй – контролируй – корректируй» (PDSA) обеспечивается непрерывность процесса улучшения качества деятельности лицея, причём принятие решений и планирование действий по улучшению качества осуществляется на основе полученной в ходе внешней и внутренней оценки информации.

3.3. Процессы СМК

В рамках модели СМК лицея:

- определены процессы СМК, характерные для образовательной деятельности ОУ;
- определены взаимосвязи этих процессов (Рис. 2)
- определены ресурсы, документация, а также показатели и индикаторы результативности процессов (информационные карты процессов);
- определён порядок разработки и применения мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов на основе систематической проверки (аудита) качества предоставляемых образовательных услуг и обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

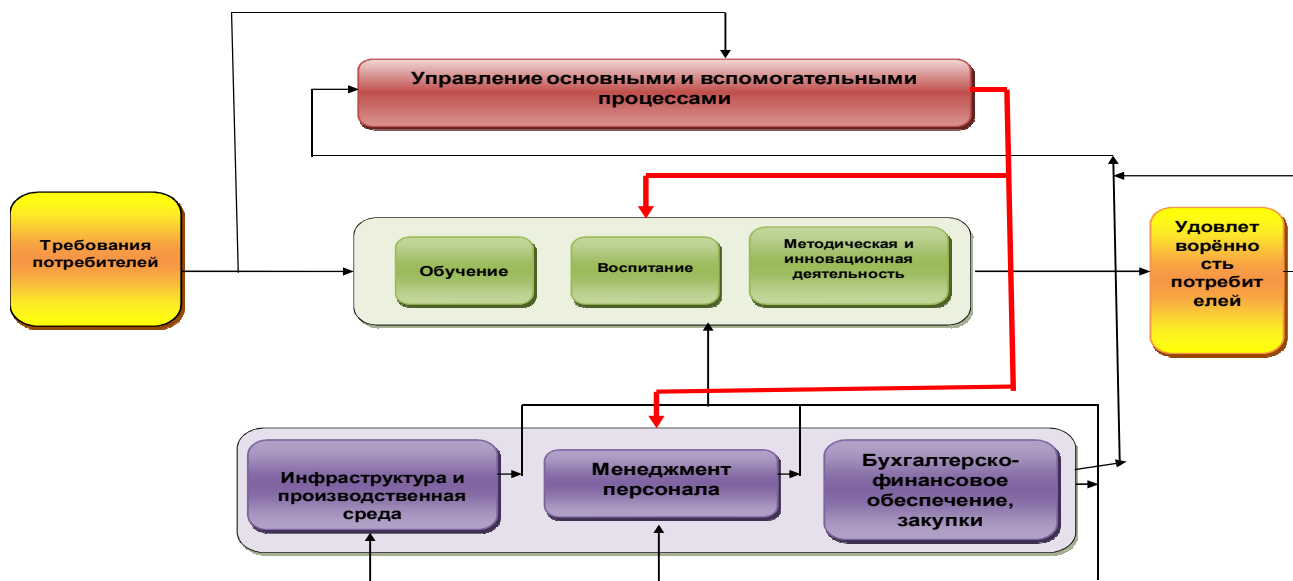


Рис. 2. Взаимосвязи процессов СМК лицея.

Основу СМК МБОУ ТЛИ №128 составляют три вида процессов:

1. процесс управления основными и вспомогательными процессами (деятельность по измерению, анализу и улучшению качества процессов является составной частью основных и вспомогательных процессов) ОП4
2. основные процессы:
 - Обучение ОП1;
 - Воспитание ОП2;
 - Методическая и инновационная деятельность ОП3.
3. вспомогательные процессы:
 - Менеджмент персонала ВП1;
 - Бухгалтерско-финансовое обеспечение образовательного процесса (включая закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов) ВП2;
 - Инфраструктура и производственная среда (включая библиотечное и информационное обслуживание, обеспечение безопасности жизнедеятельности и здоровьесбережения, а также социальную поддержку обучающихся и сотрудников) ВП3.

4. Требования к документации

4.1. Общие положения

Документация системы менеджмента качества включает:

- Политику и цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- Книгу процессов (ИКП);
- Документы, необходимые для обеспечения планирования, осуществления процессов и управления ими (Положения о подразделениях и должностные инструкции; рабочие инструкции; формы документов для записей по качеству: решения, протоколы, акты, отчёты, рабочие журналы, списки, ведомости, альбомы бланков и т.д.).

Реестр процессов, ОДП СМК лицея находится в **Приложении 4**.

4.2. Уровни документации

По своему назначению и распространению документы подразделяются на пять уровней (Рис.3):



Рис. 3 Структура документации СМК лица

I уровень - основополагающие и организационные документы СМК:

Руководство по качеству – основополагающий документ, описывающий систему менеджмента качества, который содержит:

- Политику в области качества,
- ответственность руководства за качество управления каждым видом ресурсов. Администрация МБОУ ТЛИ №128 возглавляет работы по разработке, поддержанию в рабочем состоянии и развитию эффективной и результативной системы менеджмента качества. Администрация выполняет свои обязательства по разработке и внедрению СМК посредством:
 - разработки и опубликования политики и целей в области качества,
 - обеспечения лица необходимыми ресурсами,
 - мониторинга процессов СМК,
 - проведения анализа результативности процессов СМК;
- организационную структуру управления лицеем (Приложение 1),
- организационную структуру управления СМК (Приложение 3),
- систему мониторинга, анализа и улучшения (составляющая ИКП).

Книга процессов - совокупность системы взаимосвязи процессов и информационных карт процессов (ИКП), включающих:

цели процесса,
методологическую инструкцию,
матрицу ответственности и документацию,
показатели и индикаторы результативности,
систему мониторинга удовлетворённости потребителей.

II уровень - обязательные документированные процедуры:

Управление документацией – ОДП,

Управление записями – ОДП2,
Внутренний аудит – ОДП3,
Управление несоответствиями – ОДП4,
Корректирующие действия – ОДП5,
Предупреждающие действия – ОДП6.

III уровень – Устав, локальные акты, штатное расписание, должностные инструкции, а также документы, предназначенные непосредственно для руководителей подразделений, исполнителей работ в рамках СМК (планы, программы, организационно-распорядительная документация, учебно-методические материалы).

IV уровень – формы документов для ведения записей (бланки отчётов, протоколов, анализа посещённых уроков, результатов анкетирования и т.п.) Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества.

V уровень – правовые документы на уровне РФ, Новосибирской области, г.Новосибирска, а также Устав лицея, должностные инструкции, Положения, которые содержат конкретные требования к функциям, полномочиям и ответственности персонала и подразделений.

5. Основные процессы жизненного цикла услуги

Основные процессы жизненного цикла образовательной услуги определены, спланированы, документированы и управляемы.

К основным процессам жизненного цикла отнесены следующие:

1. Обучение (процесс ОП1);
2. Воспитание (процесс ОП2);
3. методическая и инновационная деятельность, обусловленная маркетинговыми исследованиями рынка образовательных услуг и рынка труда (процесс ОП3).

5.1. Обучение (процесс ОП1) включает в себя следующие подпроцессы:

- Исследование требований потребителей
- Планирование учебной деятельности (ООП, включая учебный план)
- Приём обучающихся
- Реализация плана образовательной деятельности
- Диагностика сформированности образовательных компетентностей
- Выпуск обучающихся
- Мониторинг, анализ и улучшение

Полное описание процессов жизненного цикла для процесса ОП1 приведено в книге процессов.

5.2. Воспитание (процесс ОП2) включает в себя следующие подпроцессы:

- Маркетинговые исследования рынка услуг, связанных с воспитанием, а также анализ требований потребителей
- Планирование воспитательной работы
- Реализация плана воспитательной работы
- Диагностика сформированности компетентностей в части воспитания
- Мониторинг, анализ и улучшение

Полное описание процессов жизненного цикла для процесса ОП2 приведено в книге процессов.

5.3. Методическая и инновационная деятельность (процесс ОП3) включает в себя следующие подпроцессы:

- Исследование рынка образовательных услуг для педагогов и рынка труда с учётом требований потребителей
- Мотивация потребности педагогов в методической и инновационной работе
- Планирование методической и инновационной работы

- Реализация планов методической и инновационной работы
- Мониторинг, анализ и улучшение

Руководство процессом методической и инновационной деятельности осуществляет заместитель директора по научно-методической работе, в подчинении которого находятся кураторы и руководители предметных объединений с вменёнными им полномочиями и ответственностью за реализацию планов.

Полное описание процессов жизненного цикла для процесса ОПЗ приведено в книге процессов.

6. Вспомогательные процессы жизненного цикла услуги

Вспомогательные процессы жизненного цикла образовательной услуги определены, спланированы, документированы и управляемы.

К вспомогательным процессам жизненного цикла отнесены следующие:

1. Менеджмент персонала (процесс ВП1),
2. Бухгалтерско-финансовое обеспечение образовательного процесса, включая закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов (процесс ВП2),
3. Инфраструктура и производственная среда, включая библиотечное и информационное обслуживание, обеспечение безопасности жизнедеятельности и здоровьесбережения, а также социальную поддержку обучающихся и сотрудников (процесс ВП3).

6.1. Менеджмент персонала

Процесс «Менеджмент персонала» включает в себя подпроцессы:

- Планирование повышения квалификации кадров
- Дифференциация заработной платы в зависимости от результатов деятельности
- Поддержка аттестации педагогов
- Мониторинг, анализ и улучшение

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

Приём на работу проводится на основе результатов собеседования с руководителями соответствующих подразделений на основании образования, опыта и подготовки.

Целями подобного контроля являются:

- подтверждение ранее полученной квалификации,
- выявление пробелов и затруднений в профессии,
- корректировка и обучение.

Формирование штата осуществляется директором лица, администрация формирует резерв специалистов для выдвижения на руководящие должности.

Для повышения осведомлённости и компетентности персонала в лицее предусмотрено как внутреннее, так и внешнее обучение. Обучение проводится в соответствии с планами работы (образовательной, психологической, профсоюзной, методической и т.п.) по запросу руководителей ПРОБ и отдельных педагогов. Внешнее обучение проводится по договорам с организациями, имеющими лицензию на право обучения и проведения семинаров.

Для обеспечения постоянного уровня знаний при совершенствовании процессов, улучшении качества процессов в лицее систематически проводится обучение руководителей ПРОБ менеджменту качества. Коллектив на педагогических советах регулярно информируется о ходе разработки, внедрения и реализации СМК.

Для мотивации профессионального роста и самооценки педагога работают по планам саморазвития, в лицее ежегодно проводится конкурс портфолио, аттестация педагогов осуществляется внешними организациями.

6.2. Бухгалтерско-финансовое обеспечение (включая закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов).

Процесс «Бухгалтерско-финансовое обеспечение» включает в себя подпроцессы:

- Закупки
- Взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов
- Дифференциация заработной платы в зависимости от результатов деятельности
- Оснащение кабинетов современным техническим оборудованием
- Мониторинг, анализ и улучшение

Закупки

К числу покупных изделий и услуг относятся:

- учебно-методические материалы для основных процессов,
- учебники,
- курсовая переподготовка персонала,
- оплата работы персонала,
- канцелярские товары,
- ИТ-оборудование, включая программное обеспечение,
- оплата ремонтных работ.

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

- регистрация третьей стороной,
- оценка поставщика, данная третьей стороной (ГУО мэрии г. Новосибирска),
- репутация поставщика, при этом учитываются отзывы других покупателей этого поставщика.

Основным нормативно-правовым актом, регулирующим процесс закупок, является Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд".

Поставщику направляются технические условия, подробно устанавливающие, какой должна быть заказываемая продукция, чтобы она отвечала требованиям лица. 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,
- требованиях к квалификации персонала и др.

Входному контролю (верификации) подвергаются закупаемые на стороне оборудование, услуги и материалы. В случае выявления несоответствий действия регламентируются договорами поставки и обслуживания.

6.3. Инфраструктура и производственная среда

Процесс «Бухгалтерско-финансовое обеспечение» включает в себя подпроцессы:

- Библиотечное и информационное обслуживание
- Обеспечение безопасности жизнедеятельности и здоровьесбережения педагогов и обучающихся
- Социальная поддержка обучающихся и сотрудников
- Мониторинг, анализ и улучшение

Руководство лицея обеспечивает необходимыми ресурсами основные процессы в соответствии с выделяемыми бюджетом материально-финансовыми средствами.

Управление элементами инфраструктуры осуществляется в соответствии с эксплуатационной и нормативной документацией. Директором лицея решаются вопросы по охране окружающей среды, связанные с инфраструктурой, такие как озеленение пришкольной территории, субботники, своевременный вывоз отходов, уборка снега, чистка кровли.

Инфраструктура лицея включает здания и помещения, ИТ-оборудование (включая программное обеспечение), средства связи, охрану.

В лицее создана и поддерживается в управляемом состоянии производственная среда, соответствующая требованиям, предъявляемым к образовательным услугам.

Производственная среда понимается как физические и социально-психологические факторы, позитивно влияющие на мотивацию, работу и удовлетворённость персонала.

Производственная среда включает в себя технику безопасности и охрану труда для обеспечения безопасности жизнедеятельности и здоровьесбережения, рациональное использование площадей, санитарно-бытовые помещения и места отдыха, санитарно-гигиенические условия рабочей среды как средства мотивации персонала.

Наличие охраны, уличного освещения, шлагбаума при въезде на территорию лицея, тревожной кнопки, кабинетов для проведения занятий по ОБЖ обеспечивают безопасность жизнедеятельности и здоровьесбережения всех участников образовательного процесса.

Подписка и обновление библиотечного фонда происходит в зависимости от заявок и финансирования.

Руководство и профсоюзный комитет лицея берёт на себя социальную поддержку обучающихся и сотрудников.

7. Измерение, анализ и улучшение

Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения соответствия образовательных услуг, результативности деятельности в области качества спланированы и применяются в соответствии с основными документированными процедурами СМК.

Измерения, анализ результатов и улучшения определены и осуществляются внутри каждого процесса путём:

- проведения внутренних аудитов;
- мониторинга основных показателей деятельности лицея;
- оценки удовлетворённости потребителей.

7.1. Внутренний аудит качества

С целью проверки соответствия деятельности и результатов в области качества установленным требованиям в лицее планируются и проводятся внутренние аудиты качества согласно процедуре ОДПЗ. Внутренний аудит качества образовательного учреждения – это систематический документируемый процесс экспертизы подразделений лицея, процессов, проводимый для внутренних целей на основе действующей документации и установления соответствия объекта исследования определённым критериям аудита, целям и задачам.

Цели внутреннего аудита:

- Определение степени соответствия лицея аккредитационным показателям;
- Оценка возможности лицея обеспечить соответствие продукции законодательным требованиям, нормативным требованиям и требованиям договора с потребителем;
- Оценка результативности достижения конкретных целей;
- Идентификация областей потенциального улучшения СМК.

Последующие действия:

- Разработка плана корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- Повторная проверка по выявленным несоответствиям;
- Анализ со сторон руководства;
- Улучшения.

7.2. Удовлетворённость потребителей

В лицее определены и осуществляются методы связи с потребителями:

- размещение информации об образовательных услугах, о результатах деятельности (стенды и сайт лицея),
- заключение договоров с родителями при зачислении детей в лицей,
- взаимосвязь с Фондом лицея и Советом лицеистов,
- классные родительские собрания,
- анкетирование потребителей с целью выяснения запроса на образование и удовлетворённости.

Оценка удовлетворённости проводится на основании результатов анкетирования всех участников образовательного процесса, а также опросов внешних организаций. Результаты анализа удовлетворённости потребителей ответственные исполнители периодически докладывают на Совете СМК. Полученные результаты лежат в основе анализа результативности СМК и корректировки деятельности по процессам.

7.3. Измерение и мониторинг процессов

В лицее установлены методы измерений, периодичность и субъекты мониторинга на этапах жизненного цикла образовательной услуги (ИКП).

Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить, насколько образовательная услуга отвечает требованиям потребителей.

Показатели и индикаторы результативности приведены в описании соответствующих процессов.

Для оценивания результативности процессов используется процентная шкала.

После подсчёта баллов по всем процессам создаётся лучевая диаграмма.

7.4. Управление несоответствиями

Управление несоответствиями ведётся в соответствии с ОДП4.

7.5. Анализ данных для улучшения

В лицее постоянно ведётся работа по повышению результативности СМК на основе анализа результативности процессов, удовлетворённости потребителей, результатов аудитов, анализа данных корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Процедура определения, сбора и анализа данных для оценки результативности деятельности лицея, а также определения методов для повышения результативности процессов СМК установлены в п. 3.2 РК.

7.6. Корректирующие действия

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок разработки и внедрения корректирующих действий регламентирован процедурой ОДП 5.

7.7. Предупреждающие действия

В лицее используются методы предупреждения причин потенциальных несоответствий.

Порядок разработки и внедрения предупреждающих действий регламентирован процедурой ОДП6.

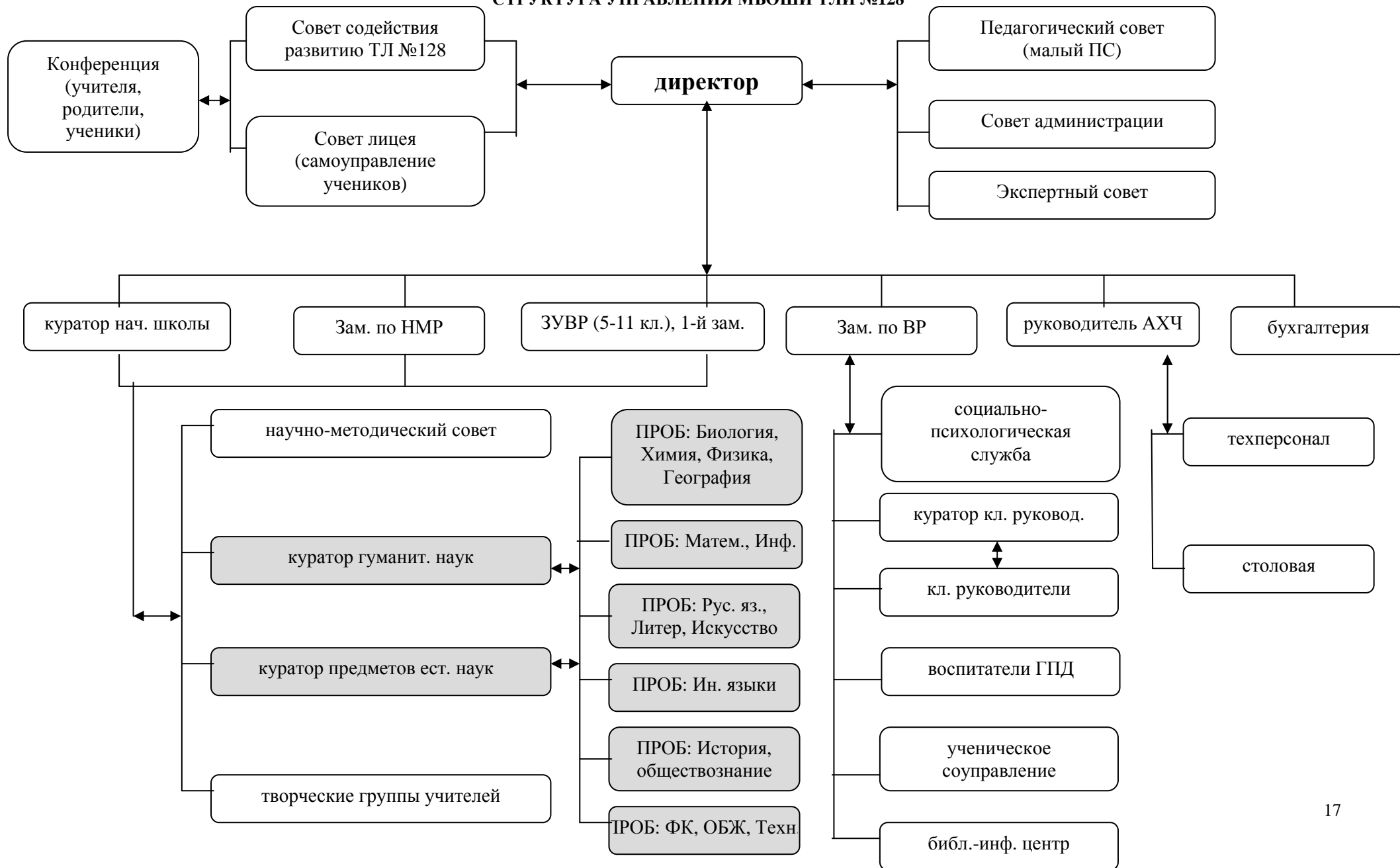
8. Информирование общества

Ответственность за информирование общества лежит на руководстве лицея. Сбор и подготовка данных для информирования общества осуществляется через Совет СМК лицея.

Лицей ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность в форме Публичного доклада, а также всю необходимую статистическую информацию в различные контролирующие и управляющие органы.

Лицей, используя средства массовой информации, интернет и иные способы, информирует общество, учащихся, их родителей и сотрудников, а также иные заинтересованные стороны о результатах и планах своей деятельности.

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ МБОУШ ТЛИ №128



Матрица ответственности по процессам

Р – руководит
 О – ответственный (исполнитель)
 И – информирует
 А – анализирует
 К – контролирует

Процесс	дир.	зам. по УВ Р	рук. УВ Р	зам. по НМР	зам. по ВР	рук. ПРОБ	рук. АХ Ч	бух.	с.пед.	псих.
Управление основными и вспомогательными процессами ОП4	Р	АИ	АИ	О	АИ	АИ	АИ	АИ	АИ	АИ
Обучение ОП1	Р	О	КА	КА	И	КА	И	И	И	И
Воспитание ОП2	Р	АИ	АИ	АИ	О	АИ	И	И	И	И
Методическая и инновационная деятельность ОП3	Р	КИ	КИ	О	КИ	АИ	И	И	И	АИ
Менеджмент персонала ВП1	Р	АИ	О	КИ	КИ	И	И	И	И	АИ
Бухгалтерско-финансовое обеспечение образовательного процесса (включая закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов) ВП2	РК	И	И	И	И	И	ОА	ОА	И	И
Инфраструктура и производственная среда (включая библиотечное и информационное обслуживание, обеспечение безопасности жизнедеятельности и здоровьесбережения, а также социальную поддержку обучающихся и сотрудников) ВП3	РК	И	И	И	И	И	ОА	ОА	ОА	И

Организационная структура управления системой менеджмента качества



Руководство СМК осуществляет директор и его заместители по УВР, ВР, НМР.

Совет управления качеством образования равен по составу **Методическому совету** и **Экспертному совету** в целях оптимизации управленческого ресурса. Проблематика, обсуждаемая на Методическом совете, напрямую связана с качеством образования, а решения являются управленческими. В качестве Экспертного совета он рассматривает вопросы, связанные с распределением стимулирующей части ФОТ лица в соответствии с выработанными критериями, в числе которых и показатели качества образования.

Фонд лица и Совет лицестов – основные органы государственно-общественного управления в лице, которые формулируют потребности личности, общества, государства, т. е. заказ на образовательные услуги и образовательный результат.

Предметное объединение (ПРОБ) проводит систематическую деятельность (в рамках своих полномочий) по планированию, реализации, контролю, измерению, анализу качества образования в лице.

Педагогический совет лица – коллективный орган, обеспечивающий широкое обсуждение проблем лицейского образования, формирующий новое педагогическое мышление, отношения сотрудничества для реализации основных задач лица.

Реестр процессов СМК лица

код	Название процессов
ОП4	Управление основными и вспомогательными процессами
ОП1	Обучение
ОП2	Воспитание
ОП3	Методическая и инновационная деятельность
ВП1	Менеджмент персонала
ВП2	Бухгалтерско-финансовое обеспечение образовательного процесса (включая закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов)
ВП3	Инфраструктура и производственная среда (включая библиотечное и информационное обслуживание, обеспечение безопасности жизнедеятельности и здоровьесбережения, а также социальную поддержку обучающихся и сотрудников)

Реестр ОДП СМК лица

код	Название процедур
ОДП1	Управление документацией
ОДП2	Управление записями
ОДП3	Внутренний аудит
ОДП4	Управление несоответствиями
ОДП5	Корректирующие действия
ОДП6	Предупреждающие действия