

Утверждаю
директор МБОУ ТЛИ №128
Н.И.Моисеенко

Приказ № 130 от 30.05.2013г.

Обязательная документированная процедура
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

Новосибирск 2013

Содержание

| | |
|--|---|
| 1. Область применения | 3 |
| 2. Нормативные ссылки | 3 |
| 3. Обозначения и сокращения | 3 |
| 4. Ответственность и полномочия | 3 |
| 5. Общие положения | 3 |
| 6. Краткое описание процесса управления несоответствиями | 4 |
| 7. Описание процедуры | 4 |
| 8. Изменения | 5 |
| 9. Согласование, хранение, рассылка | 5 |
| Приложение 1. Управление несоответствующей продукцией | 6 |

1. Область применения

1.1. Настоящая документированная процедура устанавливает порядок и способы управления несоответствующей образовательной услугой.

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

2. Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре применены термины и определения и использованы ссылки на стандарты:

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

3. Обозначения и сокращения

В настоящей документированной процедуре применены следующие обозначения и сокращения:

ОДП – обязательная документированная процедура

МС – Методический совет

ОК – ответственный за качество

ПРОБ – предметное объединение

4. Ответственность и полномочия

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

| 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 | | + | | |

Таблица 1. Матрица ответственности

5. Общие положения

5.1. Под управлением несоответствующей продукцией понимается процедура, предполагающая идентификацию продукции, несоответствующую требованиям, установленным в нормативных документах и управление ею, с целью повышения качества образовательной услуги.

5.2. Для МБОУ ТЛИ №128 продукция, которая не соответствует требованиям – это обучающиеся и выпускники, не имеющие требуемых знаний, умений и навыков, т.е. имеющие отрицательные результаты обучения, экзаменов. Кроме обучающихся и выпускников под несоответствующей продукцией понимаются несоответствия в работе педагогического коллектива.

5.3. Управление несоответствующей продукцией выполняется посредством осуществления действия с целью устранения обнаруженного несоответствия.

5.4 Записи о выявленных несоответствиях, корректирующих и предупреждающих действиях, поддерживаются в рабочем состоянии.

6. Краткое описание процесса управления несоответствиями

6.1. Процесс управления несоответствиями является подпроцессом ОП4 «Управление».

6.2. Входы процесса – информация о несоответствующей продукции и её характеристиках, поступающая от процессов ОП1, ОП2, ОП3, ВП1: классные журналы, экзаменационные протоколы по итогам ГИА, результаты аудита ПРОБ, заключения о качестве учебных занятий и др.

Выходы процесса – зарегистрированная несоответствующая продукция, а также информация о решениях и действиях, предпринятых в отношении несоответствующей продукции: неуспевающие обучающиеся (по результатам четверти, полугодия, года или ГИА), учебные занятия низкого качества, а также приказы директора, распоряжения заместителей директора, план работы ПРОБ на следующий учебный год и др.

6.3. Процесс управления несоответствиями (алгоритм) состоит из следующих этапов:

- выявление несоответствующей продукции, регистрация,
- анализ несоответствия,
- принятие решения о дальнейших действиях.

6.4. Результаты процесса управления несоответствиями являются входными данными для процессов корректирующих и предупреждающих действий.

6.5. Для оценки результативности процесса управления несоответствиями используются следующие показатели:

- количество выявленных несоответствий,
- установление причин по всем выявленным несоответствиям,
- принятие решений о корректирующих и предупреждающих действиях.

7. Описание процедуры

7.1. Определение критериев и методов

7.1.1. Критериями для управления несоответствующей продукцией являются требования, установленные ГОС, правилами проведения текущего контроля успеваемости, государственной итоговой аттестации обучающихся, правилами перевода обучающихся.

7.1.2. Методы, необходимые для обеспечения результативности при осуществлении процесса управления несоответствующей продукцией:

- внесение изменений в организацию учебного процесса, усиление контроля качества проведения учебных занятий и соблюдения Правил трудового распорядка обучающимися и педагогами;
- проведение бесед с обучающимися;
- объявление дисциплинарных взысканий, увольнение (для педагогов);
- организация повторного обучения или условного перевода (для обучающихся)

7.2. Идентификация несоответствий по критериям

7.2.1. Идентификация несоответствий осуществляется на основе критериев: входной контроль, текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестации.

7.2.2. Входной контроль проводится в начале учебного года в виде контрольных работ. Текущий и промежуточный контроль успеваемости обучающихся осуществляется в течение года в соответствии с Положением о текущей и промежуточной аттестации, и итоговая аттестация – в соответствии с нормативно- правовыми документами о ГИА.

7.2.3. Все виды оценивания знаний обучающихся основаны на четырёхбалльной шкале в соответствии с Уставом МБОУШИ ТЛИ №128.

7.2.4. Идентификация несоответствий (знания обучающихся) устанавливается на основе оценок, проставленных в классных журналах, экзаменационных протоколах.

7.2.5. Итоги анкетирования обучающихся содержат сведения о степени удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг.

7.2.6. Итоги аудита учебно-методической работы ПРОБ содержат сведения о соответствии учебно-методической документации установленным требованиям, недостатки и замечания по состоянию учебно-методической работы и предложения по её улучшению.

7.3. Выявление причин несоответствия

7.3.1. Результаты каждого этапа обучения обсуждаются на заседаниях ПРОБ, МС и педагогических советах. Выявляются причины возникновения несоответствий и принимаются решения для их устранения. Решения протоколируются.

7.3.2. Причинами несоответствия могут быть:

- низкий уровень подготовки обучающихся;
- нарушение учебной дисциплины обучающимися (непосещение занятий, неподготовленность к учебным занятиям, нарушение графика контрольных мероприятий);
- неэффективная организация учебного процесса;
- отсутствие необходимых ресурсов: учебно-методических материалов, программного обеспечения и др.

7.3.3. В процессах ОПЗ и ВП1 причины несоответствий устанавливаются по результатам обучения в четверти, полугодии, году, а также проверок готовности ПРОБ к учебному году:

- мониторинга обеспеченности учебной и учебно-методической литературой,
- проверки соответствия учебно-методической документации требованиям ГОС,
- проверок состояния учебно-методической работы ПРОБ,
- выборочного анкетирования обучающихся и их родителей для определения степени удовлетворённости качеством образовательных услуг,
- отчётов на МС и педагогических советах.

7.4. Определение действий, необходимых для устранения несоответствий

7.4.1. После выявления причин несоответствий разрабатываются планы корректирующих и/или предупреждающих действий, в которых определяются лица, ответственные за их исполнение, а также устанавливаются сроки исполнения.

Установленные действия включаются в план работы на следующий год или выполняются незамедлительно. Контроль исполнения плана корректирующих и/или предупреждающих действий осуществляет руководитель процесса или руководитель подразделения.

Порядок регистрации несоответствий и проведения предупреждающих и корректирующих действий описан в **Приложении 1.**

8. Изменения

Разработка, оформление, согласование и утверждение изменений настоящей ОДП, а также внесение в неё изменений производятся и регистрируются в Листе регистрации изменений в соответствии с ОДП1.

9. Согласование, хранение, рассылка

9.1. Согласование настоящей ОДП осуществляется с директором и оформляется в Листе согласования.

9.2. Ответственность за хранение подлинника, тиражирование и рассылку учтённых рабочих экземпляров настоящей ОДП возлагается на ОК.

9.3. Ответственность за сохранность учтённых рабочих экземпляров настоящей ОДП несут руководители структурных подразделений, получившие рабочие экземпляры в соответствии с ОДП1.

Приложение 1

Журнал регистрации несоответствующей продукции

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

План предупреждающих и корректирующих действий

| Характер выявленного несоответствия | Причина несоответствия | КД или ПД | Ответственный за реализацию | Сроки выполнения | | Отметка о выполнении | Эффективность |
|-------------------------------------|------------------------|-----------|-----------------------------|------------------|-----------|----------------------|---------------|
| | | | | начало | окончание | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |