

Муниципальное бюджетное общеобразовательное
учреждение города Новосибирска
«Гимназия № 3 в Академгородке»



СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Руководство по качеству

Утвержден и введен в действие
приказом № 44 от 27.06.2013 г.
Введён впервые

Содержание

Предисловие.....	3
Сведения об образовательном учреждении	4
1. Область применения	8
2. Нормативные ссылки	8
3. Термины, определения и обозначения.....	9
4. Система менеджмента качества АКЛ.....	10
5. Деятельность руководства в системе менеджмента качества.....	15
6. Менеджмент ресурсов.....	20
7. Процессы жизненного цикла.....	21
8. Измерение, анализ и улучшение	25
9. Информирование общества	26
Лист регистрации изменений.....	30
Лист подписей для согласования	32

Предисловие

1. **Разработан и внесен группой** качества МБОУ гимназия № 3 в Академгородке.
2. **Утвержден и введен в действие** приказом директора № 44 от 27.06. 2013 г.
3. **Введен впервые.**
4. **Пересмотр** стандарта организации – по мере необходимости.
5. Разработка, согласование, утверждение, издание (тиражирование), обновление (изменение или пересмотр) и отмена настоящего стандарта производится разработчиками СТО.

Настоящий стандарт является интеллектуальной собственностью МБОУ гимназии № 3 в Академгородке.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
Системы менеджмента качества
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Дата введения 27.06.2013

Сведения об образовательном учреждении

Сведения об образовательном учреждении

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Гимназия № 3 в Академгородке» - одна из первых гимназий в городе Новосибирске, стала в свое время образовательным учреждением нового типа, ориентированным на качественное современное образование на уровне международных стандартов.

Школа родилась в научном центре Сибири - Академгородке, который соединяет в себе три начала: развитие современной науки (более 50 научно-исследовательских институтов по самым различным областям знания), активные связи науки и практики (сеть специальных конструкторских бюро и опытных заводов), подготовку кадров на современном уровне (НГУ).

История МБОУ гимназии № 3 в Академгородке началась в 1971 году, когда на Детском проезде, 10 открыли среднюю школу № 25. В 1989 г. школа № 25 выдвинула идею создания гимназии в своих стенах, впитавших дух Новосибирского государственного университета, физико-математической школы и школы с углубленным изучением английского языка, которые в свое время располагались в здании школы. В этом же году был получен статус экспериментальной площадки, в 1990 году – школы-гимназии № 25, а статус гимназии № 3 был присвоен в 1996 году. В ходе очередной аккредитации в мае 2012г школа вновь подтвердила свой статус. Идёт внедрение федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС) в начальной школе.

МБОУ гимназия №3 в Академгородке – организация, осуществляющая образовательную деятельность. Это общественно-активная школа, центр местного сообщества и пример эффективного социального партнёрства в образовании.

Миссия школы - создание условий для развития обучающегося как личности и его социальной успешности.

Цель - обеспечение условий эффективного развития образовательного пространства школы для подготовки человека к жизни в быстро меняющихся социально-культурных условиях поликультурной среды, требующих способности к саморазвитию и творчеству.

Инновационно-методическая деятельность школы

В 2006 году школой одержана победа в конкурсном отборе общеобразовательных учреждений, активно внедряющих инновационные программы в рамках национального проекта «Образование» (1 место).

В 2008 году ОУ второй раз побеждает в конкурсном отборе общеобразовательных учреждений, активно внедряющих инновационные программы в рамках национального проекта «Образование» на областном уровне.

В 2009 году школа стала лауреатом городского конкурса «Лучшая школа города Новосибирска-2009».

В 2010 году ОУ становится победителем в региональном конкурсном отборе общеобразовательных учреждений, готовых внедрять проекты создания специализированных классов для одаренных детей математического и естественнонаучного направлений.

В 2010 году творческий коллектив школы становится лауреатом в городском конкурсе проектов «Новая школа Новосибирска».

В 2011 году ОУ становится победителем городских конкурсов инновационных проектов (одно первое место, лауреатство и благодарственное письмо).

В 2011 году школа прошла конкурсный отбор ОУ по внедрению регионального проекта «Модель системы управления качеством образования в общеобразовательных учреждениях НСО» в статусе пилотной площадки.

В 2011 году ОУ становится победителем всероссийского конкурса «Качественное образование – будущее нации», Элита Российского образования, Национальная премия в области образования.

В МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 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 2012 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 – заместитель директора по УВР.

С 2013-2014у.г. планируется начать внедрение системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Состав обучающихся

В МБОУ гимназия № 3 в Академгородке обучение организуется с 1 по 11 классы. Каждая параллель состоит из 3-х или 4-х классов. Наполняемость классов в гимназии устанавливается в количестве – 25-30 обучающихся. Всего в гимназии на начало 2012-2013у.г. - 978 учеников.

Особенности образовательной программы

В ОО образовательные программы подразделяются на:

- Образовательные программы начального общего образования
- образовательные программы основного общего образования;
- образовательные программы среднего общего образования.

Образовательная программа направлена на решение задач формирования общей культуры личности, её адаптации к жизни в обществе, на получение необходимого объема знаний и профессионального самоопределения.

Общей целью гимназического образования является формирование высокообразованной личности, ориентированной на получение высшего образования, на подготовку к творческой деятельности; предоставление возможности самореализации, саморазвития личности учащегося; формирование гуманистического мироощущения и мировоззрения.

Учебный план гимназии призван представить в процессе обучения следующее: отразить концепцию гуманизации и гуманитаризации среднего образования; обеспечить развивающую общекультурную функцию обучения; обеспечить широкую лингвистическую подготовку учащихся; обеспечить условия для реализации предпрофильной подготовки и профильного обучения; дать возможность осознанного выбора учениками дополнительного образования по интересующим их направлениям. В 1-х-3-х классах гимназии реализуются стандарты второго поколения, в 4-х-11-х классах – стандарты первого поколения. Активно внедряется концепция многокультурного плюрализма, системно-деятельностный подход, формируются компетенции обучающихся.

Это образовательное учреждение гуманитарной направленности. По результатам аккредитации подтверждено углублённое изучение английского языка в 5-х-9-х классах (основная школа) и русского языка в 10-11-х (старшая школа) классах социально-гуманитарной направленности. В 9-х-11-х классах характерна многопрофильность. Профильное обучение в гимназии представлено следующими направлениями: социально-гуманитарное, информационно-математическое, физико-математическое, естественно-научное.

Материально-техническое и программно-методическое обеспечение школы

- за гимназией закреплено право управления зданием (год постройки 1971, трёхэтажное), расположенным по адресу: ул. Детский проезд, 10;
- гимназия имеет 33 учебных кабинета, 1 спортивный зал, 2 компьютерных класса, актовый зал, совмещённый со столовой, медицинский кабинет, библиотеку;
- 80% учебных кабинетов оснащены компьютерной техникой и интерактивными досками, кабинеты физики и кабинет химии - современным лабораторным оборудованием;
- кабинеты информатики оборудованы компьютерами в количестве 24 штук, интерактивными досками. Компьютеры подключены к Интернету и локальной сети. Компьютерная техника используется в работе администрации и структурных подразделений гимназии;
- в гимназии имеется 35 мультимедийных проекторов, 23 интерактивных досок;
- в гимназии действует библиотека, оборудованная компьютерами, ксероксом; имеется электронный каталог, медиатека, выход в Интернет. В библиотеке имеется в наличии книжный фонд - 24217, доля учебных изданий составляет 70%, рекомендованных федеральным органом управления образованием, что позволяет обеспечить учебными пособиями 80% учащихся;
- спортивная база позволяет заниматься атлетическими и игровыми видами спорта;
- для создания здоровьесберегающей среды функционируют кабинет психолога, медицинский кабинет, столовая;
- техническое оснащение столовой (160 посадочных мест), позволяет осуществлять разнообразное и качественное питание коллектива гимназии. Свыше 90 % учащихся охвачены горячим питанием;
- для обеспечения безопасности образовательного пространства здание гимназии оснащено пожарной сигнализацией, тревожной кнопкой, системой видеонаблюдения;
- для формирования дальнейшего развития информационной среды создан и регулярно обновляется гимназический сайт;
- материально-техническая база отвечает требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН.

Рабочие программы по предметам составлены на основе авторских и Примерных программ с учетом требований ГОС начального общего, основного общего и среднего общего образования. В ОУ разработаны и внедрены авторские программы, прошедшие внешнюю экспертизу, по специализированным курсам школьного компонента учебного плана. В процессе обучения педагоги школы применяют инновационные образовательные технологии такие, как личностно-ориентированная и проблемная, информационно-коммуникативная и проектная, развивающая и здоровьесберегающая.

Основные этапы развития системы менеджмента качества в ОУ

В 2011г. МБОУ гимназия № 3 в Академгородке стал победителем (пилотной площадкой) регионального конкурса проектов «Внедрение модели управления качеством образования в ОУ Новосибирской области» (приказ №1452 от 23.08.2011 МОН и ИП НСО). 2013 год - переход из статуса пилотной площадки в статус стажировочной площадки, организация работы 6 школ г. Новосибирска и НСО.

В 2012 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 по качеству – заместитель директора по научно-методической работе. На основании этого приказа была создана и обучена группа внутренних аудиторов, был создан Совет по качеству и утверждено Положение о Совете по качеству.

С 2013 году в МБОУ гимназия № 3 в Академгородке идёт внедрение системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Юридический адрес: 630090, г. Новосибирск, ул. Детский проезд, 10

Телефон: 330-24-74, **факс:** 330-24-7

Электронный адрес: gym_3_nsk@nios.ru; **сайт:** www.gy3.ru

1. Область применения

- 1.1. Настоящий стандарт демонстрирует соответствие системы менеджмента качества (далее СМК) муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения города Новосибирска «Гимназия № 3 в Академгородке» (далее – школа, ОУ) требованиям международного стандарта ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001 – 2011, принятых в качестве модели системы обеспечения качества образовательной деятельности ОУ. Требования этих документов представлены и детализированы применительно к школе в разделах 4, 5, 6, 7, 8 и 9 данного Руководства по качеству.
- 1.2. Руководство по качеству содержит описание СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке с учетом специфики школы, а также является основой для проведения внутренних аудитов и постоянного совершенствования СМК, обучения работников ОУ вопросам теории и практики менеджмента качества.
- 1.3. Руководство по качеству разработано в соответствии с требованиями МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2011 (пункт 4.2.2) и содержит описание:
 - области применения СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке, включая необходимые комментарии и особенности;
 - описание состава, содержания и взаимодействия процессов системы менеджмента качества, ссылки на документированные процедуры, разработанные для СМК.
- 1.4. Положения настоящего стандарта распространяются на деятельность всех структурных подразделений муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения города Новосибирска «Гимназия № 3 в Академгородке»
- 1.5. Пересмотр СТО по мере необходимости.

2. Нормативные ссылки

При разработке и применении настоящей процедуры применяют следующие нормативные и организационно-методические документы:

- Международный стандарт ISO 9000:2008/ ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- Международный стандарт ISO 9001:2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования.
- Международный стандарт ISO 9004:2000 / ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
- Федеральный закон «Об образовании в РФ».
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 002 – 2013 Управление документацией
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 003– 2013 Управление записями
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 004 – 2013 Внутренний аудит
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 005 – 2013 Управление несоответствующей продукцией
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 006 – 2013 Корректирующие и предупреждающие действия
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 007 – 2013 Процесс управления СМК
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 008 – 2013 Процесс обучения
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 009 – 2013 Процесс воспитания
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 010 – 2013 Инновационная деятельность
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 011 – 2013 Производственная среда
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 012 – 2013 Закупки
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 013 – 2013 Менеджмент персонала
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 014 – 2013 Инфраструктура

- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 015 – 2013 Мониторинг, измерение и анализ процессов
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 016 – 2013 Маркетинг и связь с потребителем
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 017 – 2013 Статистические методы

3. Термины, определения и обозначения

Требование (requirement) - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей (customer satisfaction) – восприятие потребителями степени выполнения их **требований**.

Высшее руководство (top management) - лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Планирование качества (quality planning) - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Обеспечение качества (quality assurance) - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Улучшение качества (quality improvement) - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Результативность (effectiveness) - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Организационная структура (organizational structure) – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Потребитель (customer) - лицо, получающее продукцию.

Заинтересованная сторона (interested party) - лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

Верификация (verification) - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Валидация (validation) - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Процедура (procedure) - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Документированная процедура – документ, содержащий процедуру, может называться «процедурный документ».

Характеристика (characteristic) - отличительное свойство.

Политика в области качества (quality policy) - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Руководство по качеству (quality manual) - документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Цели в области качества (quality objective) то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

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

Проектирование и разработка (design and development) - совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или спецификации на продукцию, процесс или систему.

Надежность (dependability) - собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

Прослеживаемость (traceability) - возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Компетентность (competence) - выраженные личные качества и способность применять свои знания и навыки.

Аудит (проверка) (audit) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

ГОС – государственный образовательный стандарт;

МС – международный стандарт;

МО – министерство образования и науки;

ДП – документированная процедура;

КП – карта процесса;

НИПКиПРО – Новосибирский институт повышения квалификации и переподготовки работников образования;

КД – корректирующие действия;

ОП – основные процессы;

ОУ – образовательное учреждение;

Школа, ОУ – МБОУ гимназия № 3 в Академгородке.;

ПД – предупреждающие действия;

ПМ – процессы менеджмента;

Руководство — руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

СК – совет по качеству;

СТО - стандарт организации;

РК – руководители кафедр;

РП – руководитель(владелец) процесса.

4. Система менеджмента качества МБОУ гимназии № 3 в Академгородке

Система менеджмента качества МБОУ гимназии № 3 в Академгородке является средством для достижения политики и целей школы в области качества, обеспечивает подтверждение его способности оказывать высококачественные образовательные услуги в соответствии с установленными требованиями заинтересованных сторон.

Область применения СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке распространяется на разработку и предоставление образовательных услуг в сфере основного общего и среднего (полного) общего образования.

Результативная деятельность школы обеспечена государственной лицензией на образовательную деятельность, государственной аккредитацией, наличием высококвалифицированного педагогического коллектива и соответствующей инфраструктурой.

4.1. Модель СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке

В школе разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постепенно улучшается СМК – главный инструмент для проведения политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством. В ОУ 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: обучающихся и их родителей, высших учебных заведений, предприятий-работодателей, общества и государства в целом, а также персонала ОУ.



Рис. 1. Концептуальная модель СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке

Модель СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке основана на процессном подходе и охватывает все основные требования МС ISO 9001:2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008, не детализируя их. В скобках указаны номера МС в соответствии с нумерацией разделов МС ISO 9001 (рис. 1).

В рамках концептуальной модели СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке:

- a) определены основные и вспомогательные процессы системы менеджмента качества, характерные для образовательной деятельности ОУ, которые представлены в приложении 1 данного стандарта;
- b) определена последовательность и взаимодействие этих процессов, что нашло отражение в приложении 2 данного стандарта;
- c) определены критерии и методы обеспечения результативности как при осуществлении процессов СМК, так и при управлении ими (СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 007-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 008-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 009-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 010-2013);
- d) определены необходимые ресурсы и информация для поддержания всех процессов и их мониторинга (СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 012-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 013-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 014-2013, раздел 6 Руководства);
- e) 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 (СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 004-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 005-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 006-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 015-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 017-2013, раздел 8 Руководства).
- f) 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 и обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Основу СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке составляют основные и вспомогательные процессы, перечень и идентификационный номер которых представлены в таблице 1.

Система идентификации документов СМК
МБОУ гимназия № 3 в Академгородке Таблица 1

Название документа	Код документа СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке
Руководство по качеству	001-2013
Управление документацией (инструкция)	002-2013
Управление записями	003-2013
Внутренний аудит СМК	004-2013
Управление несоответствующей продукцией	005-2013
Корректирующие и предупреждающие действия	006-2013
Процесс управления	007-2013
Процесс обучения	008-2013
Процесс воспитания	009-2013
Инновационная деятельность	010-2013
Производственная среда	011-2013
Закупки	012-2013

Менеджмент персонала	013-2013
Инфраструктура	014-2013
Мониторинг, измерение и анализ процессов	015-2013
Маркетинг и связь с потребителем	016-2013
Статистические методы	017-2013

Для каждого процесса СМК разрабатывается и регулярно обновляется СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке, в котором отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СК КГУ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей процесса. Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу;
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов;

Менеджмент процессов СМК школы осуществляется в соответствии с принятой моделью, отвечающей требованиям МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2011 и включает необходимые элементы менеджмента качества:

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

Планирование основных процессов ОУ ведется на основе стратегии развития СМК с использованием инструментов менеджмента качества.

Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в СТО СМК школы.

Оценивание качества процесса – осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самообследование, самооценка, внешняя независимая оценка, оценка уровня зрелости, оценка качества образовательного процесса, аудит СМК).

Распределение ответственности и полномочий при менеджменте процессов системы менеджмента качества ОУ описано в разделе «Распределение ответственности и полномочий в системе менеджмента качества ОУ».

Правила документирования процессов определены в разделе «Требования к документации»

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке разработана согласно требованиям МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2011 и включает пять уровней, приведенных на схеме рис. 2.

Первый уровень включает:

- документы концептуального характера на уровне ОУ: миссия (п. 5.3 Руководства), Стратегия развития школы (п. 5.3 Руководства), Политика в области качества, Цели в области качества;
- документы по описанию СМК школы: Руководство по качеству.

Второй уровень включает обязательные документированные процедуры:

- Управление документацией СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 002-2013;
- Управление записями СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 003-2013;
- Внутренний аудит СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 004-2013;
- Управление несоответствующей продукцией СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 005-2013;
- Корректирующие и предупреждающие действия СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 006-2013;
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке основных и вспомогательных процессов.

Третий уровень включает документы ОУ 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).

Пятый уровень включает:

- правовые документы на уровне государства: Федеральные законы РФ, Законы РФ, Указы Президента, Постановления Правительства РФ, МО и науки, Постановления федеральных, региональных, муниципальных органов исполнительной власти;
- правовые документы на уровне МБОУ гимназии № 3 в Академгородке: Устав, свидетельство, лицензия, локальные акты, должностные инструкции, техническая документация, методические документы и рекомендации.

Документация СМК является объектом постоянного улучшения и пополняется документированными процедурами и методическими инструкциями, необходимыми для повышения результативности и эффективности СМК.

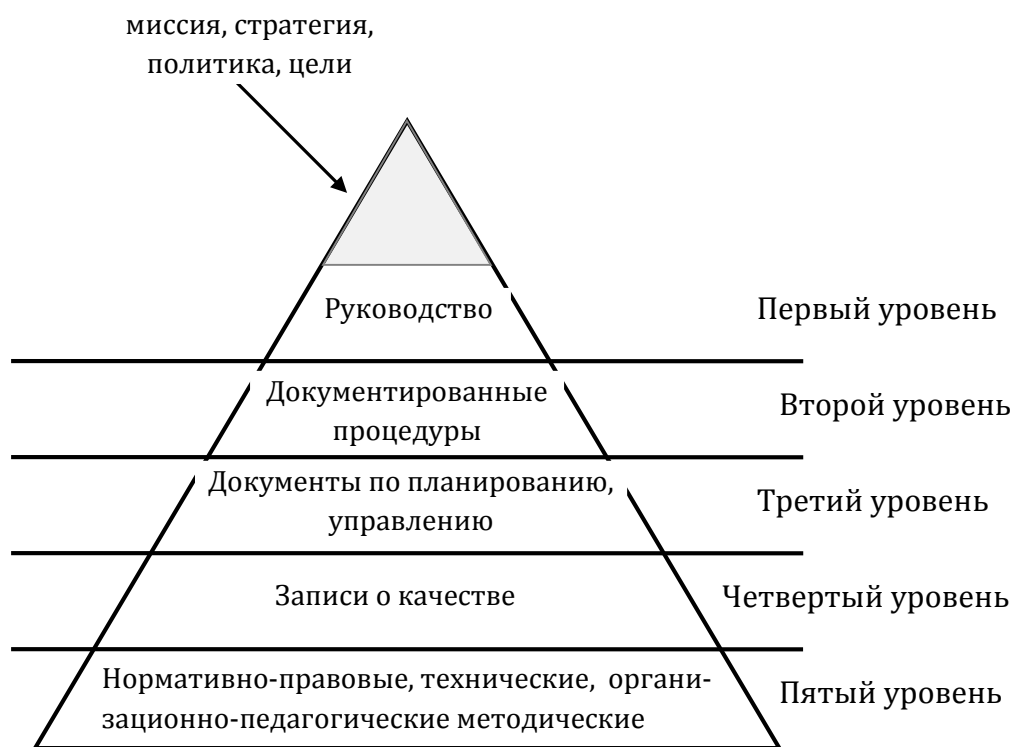


Рис. 2 Структура документации СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке

4.2.2. Руководство по качеству

Руководство по качеству является обобщающим документом СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке.

Руководство по качеству используется:

- для удовлетворения внутренних потребностей ОУ:
 - служит методическим руководством (справочником) для руководителей и сотрудников школы, является методологической основой по совершенствованию и эффективному использованию СМК, обучению руководителей и сотрудников ОУ;
 - устанавливает и доводит до сотрудников школы основные принципы и методы менеджмента качества в целом и применительно к условиям МБОУ гимназии № 3 в Академгородке, 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 МБОУ гимназии № 3 в Академгородке:
 - служит демонстрационным документом для потребителей и внешних заинтересованных сторон (Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, сертифицирующих органов, работодателей, обучающихся и их родителей, организаций-партнеров и т.п.);
 - является документом, демонстрирующим соответствие деятельности ОУ в области качества требованиям МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Руководство по качеству включает: краткую характеристику школы, область применения и описание СМК в соответствии с Политикой в области качества, стратегией развития ОУ, требованиями МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2011 и других внешних документов в области качества деятельности, ссылки на документированные процедуры, распределение ответственности и полномочий, основные процессы деятельности и необходимые ресурсы. Ответственным за разработку Руководства по качеству является директор школы.

4.2.3. Управление документацией

В МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 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 СТО СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 002 «Управление документацией».

4.2.4. Управление записями

Управление записям направлено на организацию информационных потоков, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству ОУ и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам качества и улучшения процессов деятельности подразделений и школы 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 СТО СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 003 «Управление записям».

5. Деятельность руководства в системе менеджмента качества

5.1. Ответственность руководства

Высшее руководство ОУ 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 МБОУ гимназия № 3 в Академгородке в соответствии со стандартом МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001 – 2011 входят следующие аспекты:

- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности школы, его достижениях и планах развития (см. раздел 9 настоящего Руководства);
- обеспечение понимания всеми работниками ОУ требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к общему образованию;
- разработка и реализация политики и целей ОУ в области качества (см. раздел 5.3 Руководства);
- планирование и развитие системы менеджмента качества (см. раздел 5.4. Руководства);
- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала школы (см. раздел 5.5.1 Руководства);
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;
- поддержание компетентности персонала ОУ, гарантирующей качество образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;
- анализ и оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства;
- подготовка МБОУ гимназии № 3 в Академгородке к лицензированию и аккредитации.

5.2. Ориентация на заинтересованные стороны

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- обучающиеся и их родители;
- педагоги и работники школы;
- высшие учебные заведения;
- предприятия-работодатели;
- общество и государство в целом.

Исследование требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых ОУ, в системе менеджмента качества осуществляется в рамках процессов «Маркетинг и связь с потребителями» СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 016.

5.3. Политика в области качества

Политика в области качества формируется на основании следующих компонентов:

- стратегии, зафиксированной в стратегической Программе развития ОУ;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей образовательной услуги и других заинтересованных сторон;
- информации о результатах функционирования СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке за предыдущие периоды.

Высшее руководство школы формирует миссию и разрабатывает стратегию развития, которая отражает все направления деятельности школы. На основе стратегии развития ОУ разрабатывается стратегия развития МБОУ гимназии № 3 в Академгородке в области качества и формулируется политика в области качества.

Миссия гимназии №3 - создание условий для развития гимназиста как личности и социальной успешности учащихся и выпускников школы.

Гимназия формирует политику качества, направленную на постоянное улучшение качества образовательных услуг на основе обратной связи с внешними и внутренними потребителями; рассматривает философию всеобщего управления качеством как основу стратегического управления; строит образование как процесс, осуществляемый в интересах личности, общества и государства.

Стратегической цели в области качества образовательное учреждение достигает, решая задачи:

- совершенствования структуры и содержания образовательных программ, предоставления обучающимся широких возможностей для реализации индивидуальных траекторий обучения, получения образования в течение всей жизни;
- повышения уровня профессиональной компетентности педагогов в системе самообразования, методической, опытно-экспериментальной и проектно-исследовательской деятельности, включенности в процессы управления качеством образования;
- укрепления материально-технической базы учебного процесса путем приобретения современного оборудования и развития инфраструктуры, повышения безопасности и улучшения здоровьесберегающих характеристик образовательного пространства гимназии;
- развития самостоятельности, социальной активности и лидерских качеств обучающихся, путем включения их в социально значимые практики и в работу системы самоуправления и самоорганизации;
 - расширения взаимодействия с основными потребителями образовательных услуг – родителями, учреждениями высшего образования, НИИ СО РАН, бизнесом, предприятиями, учредителем и привлечения их к поддержке образовательных инициатив гимназии;
- развития современной эффективной системы управления, формирования в коллективе культуры качества с учетом тенденций развития мирового и российского образования.

Решая поставленные задачи, гимназия:

- Участвует в региональной сети управления качеством образования, создаваемой Министерством образования, науки и инновационной политики НСО, принимает участие в научно-методических совещаниях, делится опытом работы по внедрению региональной модели управления качеством образования.
- Развивает организационные структуры, в том числе создает Совет по качеству и группы внутренних аудиторов для проведения экспертной оценки системы качества, формирует механизмы обеспечения прямой и обратной связи с потребителями образовательных услуг, осуществляет мониторинг качества образования с позиции удовлетворённости потребителей.
- Для поддержания процессов жизненного цикла учреждения обеспечивает эффективное использование необходимых ресурсов – нормативных, информационных, финансово-экономических, административно-хозяйственных, материально-технических, организационно-методических, кадровых.
 - Обеспечивает материальные и методические условия для использования новых образовательных технологий, позволяющих достигать качественного современного образования в соответствии с российскими образовательными стандартами.
- Привлекает учреждения высшего образования и науки региона к непосредственному участию в образовательном процессе, включая ведение специализированных курсов, организацию исследовательской работы с одарёнными детьми.
- Систематически вовлекает обучающихся в олимпиадную, исследовательскую, проектную деятельность, создает условия для раскрытия творческого потенциала обучающихся, способствует самореализации их личности.
- Создает условия, стимулирующие заинтересованность работников гимназии в повышении качества образования, организует методическую и опытно-экспериментальную работу для повышения уровня профессиональных компетенций сотрудников, осуществляет политику поддержки, продвижения и поощрения лидеров качества – обучающихся, педагогов, вспомогательного персонала.

Качество работы гимназии – общее дело всех его сотрудников.

Руководство гимназии в лице директора Алексеевой Татьяны Алексеевны берёт на себя обязательства и несёт ответственность за повышение качества образовательных услуг, обеспечение необходимыми ресурсами, проведение публичного отчета на основе глубокого анализа результатов деятельности, является гарантом консолидации усилий всех участников образовательного процесса, направленных на развитие процессного подхода на основе ISO 9000 и последовательную реализацию принципов всеобщего управления качеством (TQM).

- Политика МБОУ гимназии № 3 в Академгородке в области качества приведена в Приложении 4.
Стратегия и политика ОУ в области качества обсуждается руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий работников школы, обучающихся, родителей, партнеров и иных заинтересованных сторон.
Миссия, цели и политика ОУ в области качества доводятся до сведения всех сотрудников МБОУ гимназии № 3 в Академгородке, его партнеров и иных заинтересованных сторон.
Политика в области качества ясно сформулирована, оформлена отдельным документом и доведена до сведения всех работников школы.
Политика в области качества анализируется и пересматривается по мере необходимости.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

Цели МБОУ гимназии № 3 в Академгородке в области качества ежегодно устанавливаются и утверждаются директором для реализации политики в области качества.

Цели в области качества устанавливаются для всех направлений деятельности и структурных подразделений школы. Они конкретизированы, и измеримы. Ответственность за обеспечение достижения целей ресурсами несет директор ОУ. Ответственность за их достижение несут руководители подразделений.

Цели в области качества оформлены отдельными документами, доведены до всех подразделений организации и обеспечено их понимание всеми сотрудниками.

Стратегические цели и задачи в области качества спроецированы на все уровни управления и на структурные подразделения и находят выражение в планах конкретных действий и мероприятий с указанием сроков выполнения и ответственных за него.

Информация обо всех показателях достижения целей в области качества содержится в СТО СМК на процессы.

5.4.2. Планирование системы менеджмента качества

Для реализации Политики и достижения целей в области качества руководство ОУ осуществляет планирование деятельности путем разработки и реализации соответствующих программ и планов по всем направлениям в рамках системы менеджмента качества.

В школе предусмотрено стратегическое (Программа развития), тактическое (планы работы на год) и оперативное (планы работы на месяц) планирование.

Выполнение планов контролируется директором ОУ.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Ответственность, права и обязанность персонала МБОУ гимназии № 3 в Академгородке определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке.

Ответственность за процессы СМК определена в приложении 3.

Директор школы назначает ответственного и полномочного представителя высшего руководства ОУ по системе менеджмента качества. В ОУ эти полномочия закреплены за заместителем директора по НМР. 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;
- подготовка и представление руководству ОУ данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками ОУ.

Представитель руководства по качеству наделяется следующими **полномочиями**:

- осуществляет взаимодействие с внешними организациями по вопросам качества и/или СМК;
- организует взаимодействие высшего руководства ОУ с руководителями процессов при согласовании целей и ресурсов для их достижения;
- информирует руководство о функционировании системы менеджмента качества, в том числе о состоянии ресурсов, находящихся в распоряжении руководителей процессов;
- контролирует деятельность руководителей процессов по результатам:
 - сбора и анализа записей и данных о процессе;
 - управления несоответствиями;
 - мероприятий (планируемых, корректирующих и предупреждающих), выполняемых в рамках процессов.

Директор ОУ, как представитель руководства по качеству, обладает всеми необходимыми полномочиями по утверждению, внедрению и координации СМК. Директор школы назначает (приказ, матрица ответственности) руководителей процесса.

Руководитель процесса **уполномочен:**

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие действия, мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководитель процесса несет **ответственность** за менеджмент процесса во всех его аспектах – планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

5.5.2. Внутренний обмен информацией

Доведение информации о политике, целях и результатах работы по качеству, ознакомление персонала с требованиями системы менеджмента качества ОУ осуществляют руководители подразделений.

Информирование по вопросам системы менеджмента качества осуществляется на совещаниях по качеству, педагогических и административных советах, на заседаниях кафедр, через сайт школы.

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

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Оценка эффективности СМК высшим руководством ОУ осуществляется на административном совещании не реже одного раза в год. Анализ СМК руководством ОУ проводится на основании исходных данных, представляемых руководителями процессов и ответственным по качеству. Ответственные по качеству в подразделениях и владельцы процессов несут ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации в установленном порядке. Ответственный представитель руководства по качеству проводит анализ представленных материалов.

По итогам рассмотрения отчетов членами вносятся предложения по разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий. Во время совещания ведется протокол, фиксирующий все принятые решения, по итогам заседания готовится приказ директора ОУ об оценке результативности СМК. Результаты проведения таких оценок доводятся до руководителей процессов СМК, сотрудников школы и иных заинтересованных сторон.

5.6.2. Входные данные для анализа

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

- реализация политики в области качества (выполнение мероприятий, направленных на достижение целей в области качества);
- выполнение основных показателей ОУ в области качества; результативность процессов; результативность использования ресурсов;
- оценка результативности педагогического состава (по данным РК и руководителей процессов);
- сравнение с лучшими достижениями, с деятельностью статусных ОУ;
- 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 ОУ 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 ОУ;
- стратегии и инициативы по маркетингу.

6. Менеджмент ресурсов

6.1. Обеспечение ресурсами

Руководство МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 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. Управление персоналом

6.2.1. Общие положения

Организационная структура МБОУ гимназии № 3 в Академгородке предполагает наличие в ее штате высококвалифицированных специалистов, в том числе с учеными степенями и званиями. Персонал ОУ, выполняющий работу, влияющую на качество образовательных услуг, обладает необходимыми компетентностью, навыками и опытом.

Формирование штата осуществляется директором школы. Прием на работу проводится на основе результатов собеседования с руководителями соответствующих подразделений с учетом квалификационных требований, подбирается в соответствии со штатным расписанием и должностными инструкциями.

Процесс управления персоналом осуществляется в соответствии с СТО СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 013 – 2012 «Менеджмент персонала».

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

Требования к квалификации персонала установлены должностными инструкциями, трудовыми договорами в соответствии с единым квалификационным справочником. Вновь принятые работники знакомятся с Уставом школы, правилами внутреннего трудового распорядка, Коллективным договором, а также Политикой в области качества и иными нормативными актами. В установленном порядке работники проходят обучение и инструктаж по охране труда и технике безопасности, результаты которых фиксируются в специальном журнале.

Ответственность за подбор и соответствие квалификации работников установленным квалификационным требованиям, а также за определение ежегодной потребности в подготовке и аттестации персонала несут руководители подразделений.

Повышение квалификации персонала проводится согласно годовому плану, формируемому администрацией ОУ на основе предложений РК и утверждается директором школы.

Контроль выполнения плана повышения квалификации работников осуществляется руководителем процесса «Менеджмент персонала».

Для обеспечения осведомленности сотрудников ОУ об актуальности и важности их деятельности производится ежегодный отчет по итогам работы школы, отчеты о работе заведующих кафедрами, которые рассматриваются и обсуждаются на педагогическом совете. Информация размещается на сайте ОУ в виде Публичного доклада/Самообследования.

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 СТО СМК «Управление документацией» и «Управление записями».

6.3. Инфраструктура

Руководство ОУ 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.

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

Управление элементами инфраструктуры осуществляется в соответствии с эксплуатационной и нормативной документацией. Руководством школы решаются вопросы по охране окружающей среды, связанные с инфраструктурой, такие как охрана природы, ликвидация загрязнения, отходов, безопасность и охрана труда.

Управление элементами инфраструктуры, осуществляется в соответствии с СТО СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке «Инфраструктура», а также эксплуатационной и нормативной документацией.

6.4. Производственная среда

Деятельность ОУ направлена на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий деятельности учащихся и педагогов школы, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать процесс обучения.

Руководство ОУ 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.).

Управление элементами производственной среды, осуществляется в соответствии с СТО СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке «Производственная среда», а также эксплуатационной и нормативной документацией.

7. Процессы жизненного цикла

7.1. Планирование процессов жизненного цикла образовательной услуги

СМК в МБОУ гимназии № 3 в Академгородке выделяет пять основных категорий процессов, непосредственно относящихся к процессам жизненного цикла продукции:

- процессы, связанные с потребителями;
- проектирование и разработка;
- закупки;
- управление устройствами для мониторинга и измерений.

Основными процессами МБОУ гимназии № 3 в Академгородке являются:

- обучение;
- воспитание;
- инновационная деятельность;
- управление.

Все процессы определены, идентифицированы, спланированы, документированы и управляемы (см. раздел 4, таблица 1).

Планирование жизненного цикла образовательной услуги осуществляется в соответствии с СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 007-2012 Процесс управления СМК и с учетом основных процессов СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 008-2013, СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 009-2013, СТО СМК АКЛ 010-2013:

- целей в области качества и требований к продукции;
- необходимости в определении ресурсов и нормативной документации для реализации услуги;
- необходимой деятельности по верификации и валидации, мониторингу, измерению и контролю;
- требований к ведению записей по качеству, необходимых для предоставления доказательств того, что процессы образовательной деятельности (как и сама деятельность) отвечают установленным требованиям.

Результат этого планирования представлен в виде ежегодно разрабатываемого документа «Комплексно-целевое планирование учебно-воспитательной, научно-методической работы МБОУ гимназии № 3 в Академгородке на учебный год».

7.2. Процессы, связанные с потребителем

7.2.1. Определение требований, относящихся к образовательной услуге

Определение требований к образовательной услуге осуществляется в соответствии с процедурами СТО СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 016-2012 «Маркетинг и связь с потребителем», а также нормативными документами федеральных, региональных, муниципальных органов исполнительной власти (законодательные и обязательные), а также документами ОУ (Устав, локальные акты, образовательная программа), в которых изложены требования, определенные организацией как необходимые.

7.2.2. Анализ требований, относящихся к образовательной услуге

Анализ требований, относящихся к образовательной услуге, осуществляется в соответствии с процедурами СТО СМК 016-2012 «Маркетинг и связь с потребителем».

7.2.3. Связь с потребителем

В МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 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 МБОУ гимназии № 3 в Академгородке, доводится до потребителей посредством разработанных ОУ рекламных материалов, через сайт школы, СМИ, а также встреч с потенциальными клиентами.

Изучение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг осуществляется в соответствии с процедурой «Анализ удовлетворенности потребителей», описанной в СТО 016-2012 «Маркетинг и связь с потребителем».

7.3. Проектирование и разработка

Применительно к ОУ требования к проектированию и разработке охватывают процесс проектирования очень сложного объекта: содержание образования.

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Планирование проектирования и разработки содержания образования включает:

- установление целей разработки, планирование хода ее выполнения и ответственных за разработку;

- установление необходимых данных для разработки;
- установление формы выходных материалов в результате разработки;
- анализ по завершению;
- модификацию проекта с целью внесения изменений.

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные по проектированию и разработке содержания образования в основном определяются требованиями ГОС (федеральный и региональный компоненты), профилем, стратегией и политикой лица, требованиями потребителей. Входные данные представлены в карте подпроцесса «Проектирование и разработка» СТО СМК 008-2012 «Процесс обучения».

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные процесса проектирования и разработки задокументированы в виде Образовательной Программы, Учебного плана, рабочих программ по предметам, тематического и календарного планирования, планов уроков и др. Выходные данные представлены в карте подпроцесса «Проектирование и разработка» СТО СМК 008-2012 «Процесс обучения».

7.3.4. Анализ проекта и разработки

Для анализа проекта и разработки определены стадии, на которых следует проводить рассмотрение (анализ) разрабатываемых элементов содержания образования. Анализ проводится в соответствии с процедурой «Проектирование и разработка». Рассмотрения назначаются по мере того, как происходит отработка проекта и становится доступной необходимая для анализа информация.

7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация (проверка) выполняется на различных стадиях разработки и позволяет убедиться в том, что выполненная работа соответствует заложенным требованиям. В карте подпроцесса «Проектирование и разработка» предусмотрены методы проверки и лица, проводящие проверки. Записи результатов верификации поддерживаются в рабочем состоянии.

7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация позволяет убедиться в том, что разработанная продукция соответствует установленным требованиям. Оценка включает механизмы отслеживания дальнейшей судьбы выпускников и анализ мнений потребителей. Валидация проводится в соответствии с картой подпроцесса «Проектирование и разработка».

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

При изменении входных данных к разработке со стороны заказчика новые требования к образовательной услуге устанавливаются директором ОУ 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

Деятельность по обеспечению всех видов деятельности образовательного учреждения необходимыми материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к его входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в СТО СМК 012 - 2012 «Закупки».

В МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 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 ISO 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 ОУ. Закупочные документы оформляются в письменном виде в соответствии с требованиями, изложенными в СТО СМК 012 - 2012 «Закупки».

7.4.3. Верификация закупленной продукции

Входному контролю подвергаются закупаемые на стороне оборудование, услуги и материалы. Учебники и учебно-методические комплексы, поставляемые сторонними учреждениями, проверяются на полноту и адекватность.

Оценка качества ряда продукции обеспечивается наличием сертификатов. 7.5. Основные процессы жизненного цикла продукции: СТО СМК 008 - 2012 «Процесс обучения», СТО СМК 009 - 2012 «Процесс воспитания», СТО СМК 010 - 2012 «Инновационная деятельность».

7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Образовательный процесс в МБОУ гимназии № 3 в Академгородке осуществляется в соответствии с утвержденными образовательными программами, включающие Учебный план и рабочие учебные программы по предметам, муниципальным заказом, лицензией на право ведения образовательной деятельности. Уставом ОУ. Рабочие учебные программы по предметам обсуждаются на соответствующих кафедрах.

Управление подготовкой и реализацией образовательной услуги описывается, соответственно, процедурами СТО СМК 007-2012 «Процесс управления СМК», СМК 008-2012 «Процесс обучения», СТО СМК 009 - 2012 «Процесс воспитания» и *охватывает следующие объекты:*

- характеристика образовательной услуги;
- зачисление обучающихся;
- учебные планы и расписание занятий;
- структуру и содержание учебных предметов;
- использование соответствующего оборудования (лабораторное, компьютеры);
- наличие рабочих инструкций для вспомогательного персонала;
- управление ресурсами и их распределение;
- система мониторинга и измерений показателей качества;
- 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 рынка. Оценка включает анализ удовлетворенности заказчика. Валидация проводится в соответствии с процедурой СТО СМК 016-2012 «Маркетинг и связь с потребителем».

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Подраздел 7.5.3 «Идентификация и прослеживаемость» стандарта требует существенной корректировки применительно к ОУ. Идентификация и прослеживаемость можно интерпретировать как необходимость фиксации и учета результатов каждого конкретного учащегося и выпускника школы. Такая фиксация в ОУ осуществляется классными руководителями в виде «Портфолио», которое при необходимости может быть представлено вузу или организации, принимающей его (ученика, выпускника) к себе.

7.5.4. Собственность потребителя

Школа защищает и сохраняет собственность потребителя (обучающихся, персонала).

Собственность потребителя включает в себя учебники, учебные пособия, социологические и психологические исследования, персональные данные, документы, являющиеся собственностью потребителя.

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

- документы, сданные обучающимся: личное дело, аттестат, наградные дипломы, свидетельство о рождении, копия паспорта и другие подобные документы;
- соглашения об интеллектуальной собственности;
- медицинская карта;
- реферативные работы;
- заявления, заполненные обучающимися и их родителями при поступлении;
- собственное оборудование потребителя;
- аттестационные материалы учащихся и педагогов.

Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель извещается об этом и производится соответствующая запись (акт, протокол, служебная записка) согласно требованиям п. 4.2.4 Руководства.

7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений

В МБОУ гимназии № 3 в Академгородке используются манометры в системе электроэнергоснабжения учебного корпуса. Проверка осуществляется на основании договора.

8. Измерение, анализ и улучшение

8.1. Общие положения

В ОУ разработаны и внедрены документы на процессы «Мониторинг и измерение результативности процессов СМК», «Статистические методы», «Внутренний аудит», в которых определены 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. Школа обеспечивает сбор, анализ и использование информации, необходимой для результативной деятельности.

В МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 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.

Процесс измерения и оценки СМК в ОУ определен путем:

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

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Уровень удовлетворенности потребителей измеряется путем сопоставления целей и показателей деятельности МБОУ гимназии № 3 в Академгородке с ожиданиями потребителей ОУ.

Оценка удовлетворенности потребителей проводится на основании результатов анкетирования обучающихся, сотрудников ОУ, потребителей и опросов организаций, которым школа предоставляет образовательные услуги в соответствии с процедурой СТО СМК 016-2012 «Маркетинг и связь с потребителем».

Полученная информация служит входными данными для анализа результативности и эффективности СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке.

8.2.2. Внутренний аудит

С целью проверки соответствия деятельности в области качества и связанных с ней результатов установленным требованиям и определения результативности СМК в МБОУ гимназии № 3 в Академгородке планируются и проводятся внутренние аудиты качества согласно процедуре СТО СМК 004-2012 «Внутренний аудит СМК».

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

В МБОУ гимназии № 3 в Академгородке установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги, предусмотренные СТО СМК на основные и вспомогательные процессы, а также процедурами «Мониторинг и измерение результативности процессов СМК», «Статистические методы». Цель - установление состояния СМК, демонстрация способности процесса достигать запланированного результата.

Результаты оформляются в виде записей.

При невозможности достижения запланированных результатов порядок и подготовка корректирующих действий предусмотрены в СТО СМК 006-2012 «Корректирующие и предупреждающие действия» для обеспечения соответствия качества подготовки выпускников требованиям потребителей.

8.2.4. Мониторинг и измерение и продукции

Мониторинг и измерение характеристик предоставляемых образовательных услуг осуществляется на соответствующих стадиях процесса жизненного цикла продукции, согласно запланированным мероприятиям.

8.3. Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствиями регламентировано процедурой СТО СМК 005 -2012 «Управление несоответствующей продукцией».

8.4. Анализ данных для улучшения

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 Руководства.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

В МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 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 руководства.

8.5.2. Корректирующие и предупреждающие действия

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок разработки и внедрения корректирующих действий регламентирован процедурой СТО СМК «Корректирующие и предупреждающие действия».

В МБОУ гимназии № 3 в Академгородке используются методы предупреждения причин потенциальных несоответствий. Порядок разработки и внедрения предупреждающих действий регламентирован процедурой СТО СМК 006-2012 «Корректирующие и предупреждающие действия».

9. Информирование общества

Ответственность за информирование общества лежит на руководстве ОУ (см. п. 5.1 Руководства). Сбор и подготовка данных для информирования общества осуществляется через Совет по качеству и владельца процесса «Маркетинг и связь с потребителями»

9.1. Общественная роль школы

МБОУ гимназия № 3 в Академгородке осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в МО и науки РФ, в МО и науки НСО, Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) и иные полномочные органы РФ.

МБОУ гимназия № 3 в Академгородке, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, обучающихся, их родителей и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

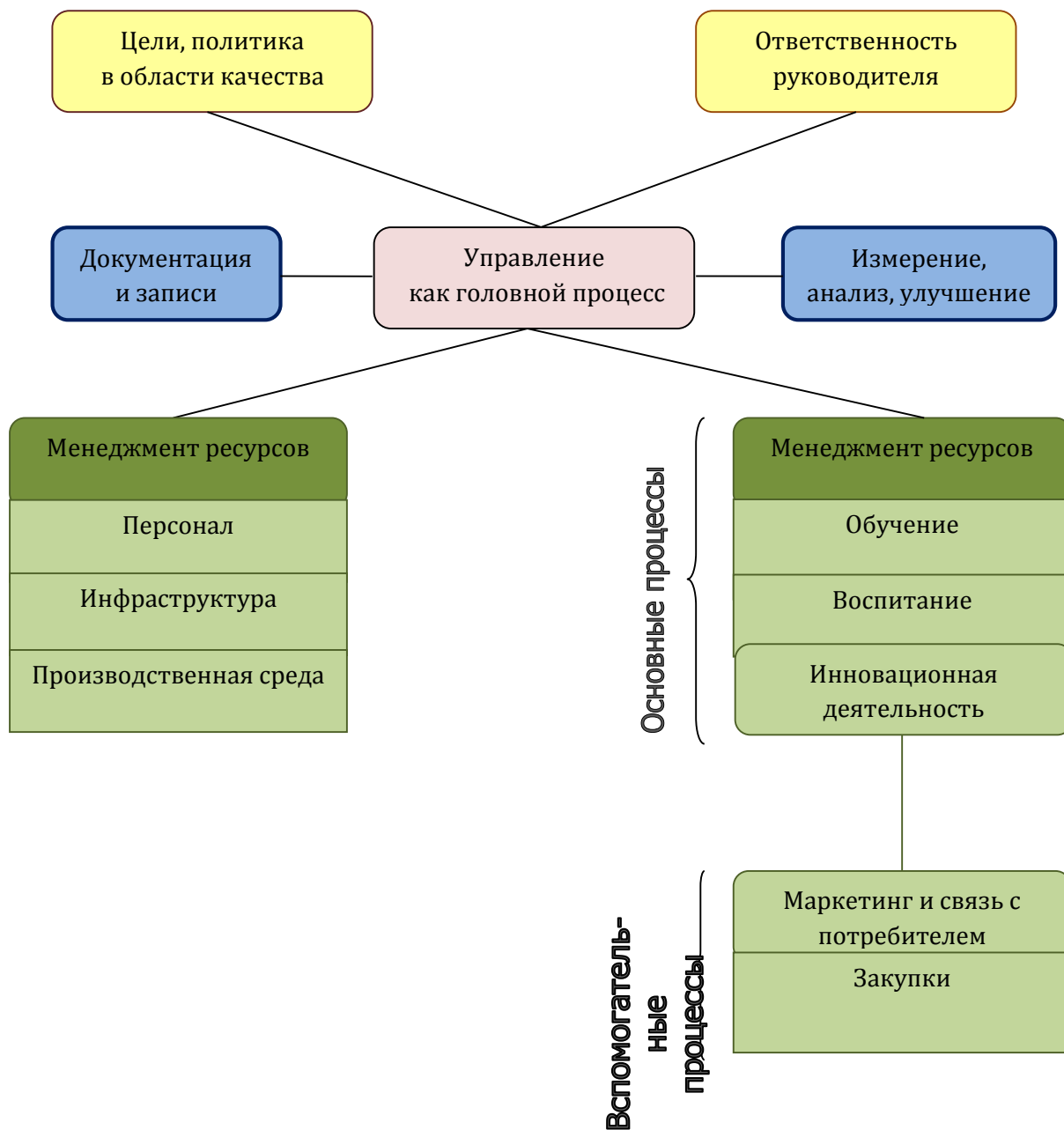
9.2. Публикации

МБОУ гимназия № 3 в Академгородке осознает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- о результатах деятельности *МБОУ гимназия № 3 в Академгородке*;
- об индивидуальных достижениях учащихся;
- о квалификации и результативности деятельности педагогов *МБОУ гимназия № 3 в Академгородке*;
- об используемых технологиях обучения и воспитания;
- о социальном партнерстве;
- о ресурсном обеспечении образовательного процесса;
- о планах и стратегиях развития;
- об участии в инновационной деятельности (проектах, грантах).

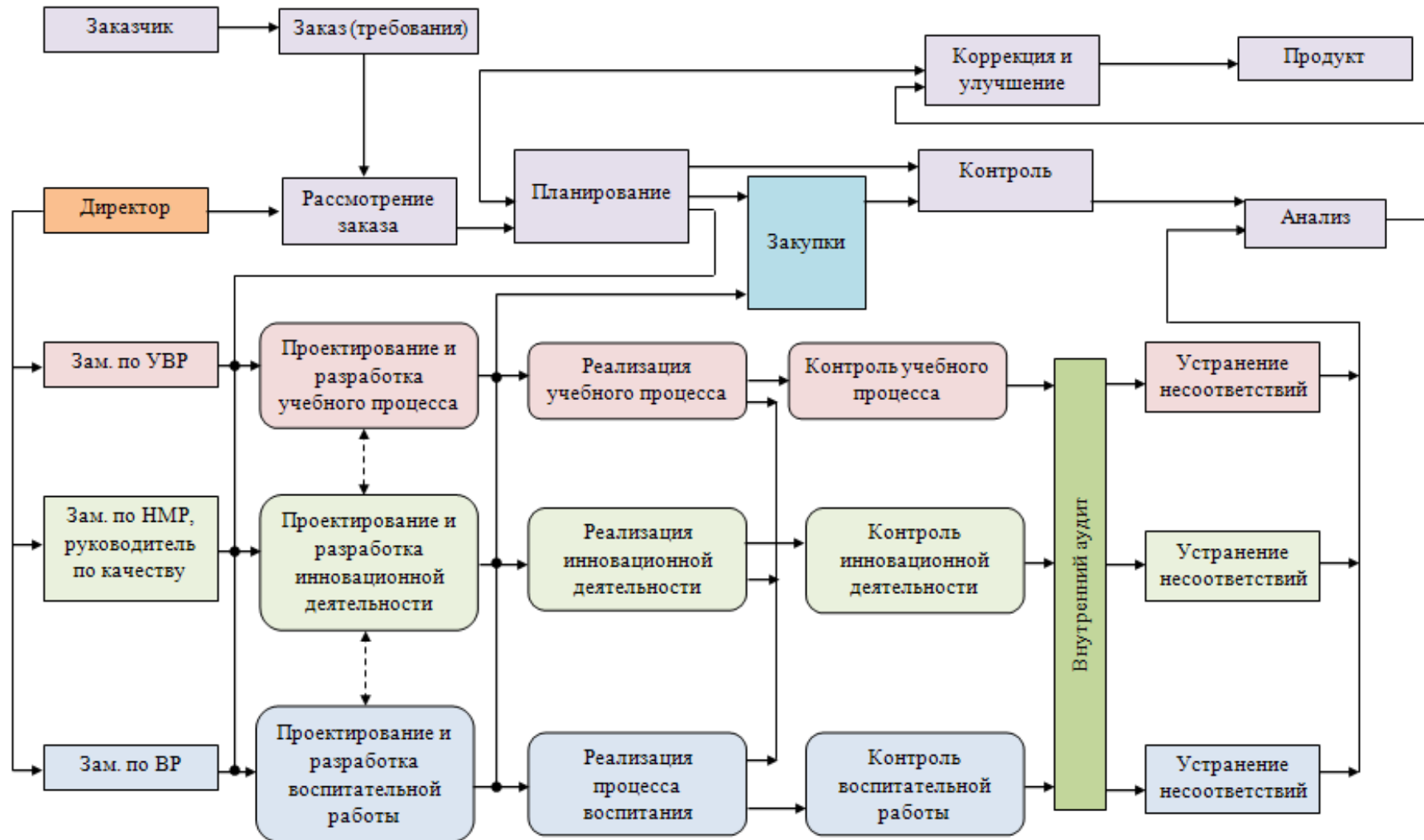
МБОУ гимназия № 3 в Академгородке гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

Классификация основных и вспомогательных процессов



Приложение 2

Схема взаимодействия основных процессов



Приложение 3

Матрица ответственности на процесс управления

«УТВЕРЖДАЮ»: _____

Директор гимназии Т.А. Алексеева

МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

5.4.0	Процессы СМК	Директор	Зам. по НМР, отв. по кач-ву	Зам. по УВР	Зам. по ВР	Зав. кафедрами					Глав бух.	Пси холо г	БЦ	Зам. по АХЧ	
						МО	ЕНО	АКО	ГО	ВР					
5.4.1	Процесс управления СМК	Р	О	О	О	О	О	О	О	О	И	О	О	О/И	
7.5	Процесс обучения	К	К	Р	О	О	О	О	О	О	И	О	И	И	
7.5	Процесс воспитания	К	К	О	Р	О	О	О	О	О	И	О	И	И	
7.5	Инновационная деятельность	К	Р	О	О	О	О	О	О	О	И	О/И	О/И	И	
6.2	Вспомогательные процессы:	Менеджмент персонала	Р	О	И/О	И/О	О	О	О	О	О	И	И	И	И
6.3		Инфраструктура	К	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	Р
6.3		Производственная среда	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	О	И	И	О
		Маркетинг и связь с потребителем	Р	О	И	О	У	У	У	У	У	И	И	И	И
		Закупки	Р	И	И	И	И	И	И	И	И	О	И	У	О

Условные обозначения: Р – руководит, У – участвует; О – организует; К – контролирует; И – информирует;
МО – математическое образование, ЕНО – естественнонаучное образование, ГО – гуманитарное образование,
ВР – воспитательная работа, БЦ – библиотечный центр

Лист регистрации изменений

№ изме- нения	Номера листов				Всего листов	Подпись	Дата
	изменен- ных	заменен- ных	новых	аннули- рован- ных			

Лист подписей для согласования

СОГЛАСОВАНО:

Представитель руководства по качеству

Рекичинская Е.А.

Стандарт разработали:

Алексеева Т.А.

Рекичинская Е.А.

Ткачук Н.Г.