

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



СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Управление несоответствующей продукцией

Утвержден и введен в действие
приказом № 1 от 27.06.2013 г.
Введён впервые

Новосибирск, 2013

Содержание

Предисловие.....	3
1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины, определения и обозначения.....	5
4. Требования	7
<i>Приложение 1</i>	11
<i>Приложение 2</i>	12
<i>Приложение 3</i>	13
Лист регистрации изменений	14
Лист подписей для согласования.....	15

Предисловие

1. **Разработан и внесен группой** качества МБОУ гимназии № 3 в Академгородке.
2. **Утвержден и введен в действие** приказом директора № 1 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

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

Дата введения 27.06.2013

1. Область применения

1.1. Настоящий стандарт определяет порядок установления и анализа несоответствующей продукции, ответственность руководства за разработку, внедрение, процесса управления несоответствующей продукцией, который включает планирование, организацию, координацию и контроль, необходимые для достижения целей в области качества.

1.2. Настоящий стандарт разработан для реализации требований к процессу управления несоответствующей продукцией в образовательном учреждении, реализующем государственный стандарт, требований к системам менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО 9001-2011.

1.3. 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

- Федеральный закон «Об образовании в РФ».
- ISO 9000-2008/ ГОСТ Р ИСО 9000-2011/ Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ISO 9000-2008/ ГОСТ Р ИСО 9000-2011/ Системы менеджмента качества. Требования.
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 002-2013. Управление документацией.
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 007-2013. Процесс управления СМК
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 003-2013. Управление записями.
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 006-2013. Корректирующие и предупреждающие действия.
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 008-2013. Процесс обучения.
- СТО СМК МБОУ гимназия № 3 в Академгородке 009-2013. Процесс воспитания.
- ГОСТ Р 52614.2-2006. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования.

- Законодательные акты Российской Федерации в части изменения понятия и структуры государственного образовательного стандарта. Федеральный закон № 309-ФЗ от 1 декабря 2007 г

3. Термины, определения и обозначения

Верификация - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ГОСТ Р ИСО 9000).

Контроль - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой (ГОСТ Р ИСО 9000).

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

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

Несоответствие - невыполнение требования (ГОСТ Р ИСО 9000).

Несоответствие образовательной услуги - невыполнение требований освоения учебного материала не ниже заданного уровня и овладения необходимыми компетенциями обучающимися.

Несоответствующая услуга - услуга, не отвечающая установленным требованиям (ГОСТ Р ИСО 9000).

Образовательная услуга - комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых населению, предприятиям и организациям возможностей для приобретения ключевых компетенций, для удовлетворения тех или иных образовательных потребностей.

Образовательный процесс - процесс предоставления образовательной услуги (ГОСТ Р 52614.2).

Потребитель - организация или лицо, получающие услугу.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации (ГОСТ Р ИСО 9000).

Федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность требований, обязательных при реализации основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего, начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования образовательными учреждениями, имеющими государственную аккредитацию. (Федеральный закон № 309-ФЗ).

Обозначения и сокращения

ВР – воспитательная работа

ОГЭ – государственная итоговая аттестация

ЕГЭ – единый государственный экзамен

НМР – научно-методическая работа

УВР – учебно-воспитательная работа

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт

4. Требования

4.1. Общие положения

4.1.1. **Целью** управления несоответствующей продукцией является предотвращение выпуска и непреднамеренного использования несоответствующей продукции школы.

Задачами управления несоответствующей продукцией являются:

- выявление несоответствующей продукции в образовательной деятельности;
- устранение несоответствующей продукции в образовательной деятельности ОУ;
- сокращение затрат школы, связанных с оказанием несоответствующих услуг.

4.1.2. Контроль качества подготовки обучающихся на всех этапах образовательного процесса проводится с целью предотвращения выпуска выпускников несоответствующих установленным требованиям, государственным образовательным стандартам общего образования.

Основная дидактическая функция контроля – обеспечение обратной связи между учителем и учащимися, получение педагогом объективной информации о степени усвоения учебного материала, своевременное выявление недостатков и пробелов в знаниях.

Образовательное учреждение самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся.

В образовательных учреждениях, имеющих государственную аккредитацию, освоение указанных образовательных программ завершается обязательной государственной (итоговой) аттестацией обучающихся. Государственная (итоговая) аттестация обучающихся, освоивших образовательные программы среднего общего образования, проводится в форме единого государственного экзамена.

Контролирующие материалы, регламентируемые нормативы (критерии оценивания), периодичность, сроки и формы контроля, определяются соответствующими графиками проведения контрольных испытаний, расписанием зачетов и экзаменов, программами учебных дисциплин. Сроки, формы и порядок проведения итоговой аттестации устанавливается федеральными и региональными органами власти.

Формы и методы контроля представлены в Приложении 1.

4.1.3. На любом этапе контроля образовательной услуги могут быть выявлены несоответствия. К несоответствиям при осуществлении образовательной деятельности относятся выявленные отклонения от требований, установленных во внешней и внутренней нормативной документации, а также требований потребителей в отношении степени освоения учебного материала и овладения необходимыми компетенциями обучающимися. В школе реализуется управление следующими видами несоответствий:

- невыполнение обучающимися учебного графика (нарушение сроков сдачи рефератов, защиты лабораторных работ, контрольных работ, пропуски учебных занятий);
- неудовлетворительное освоение учебных дисциплин, проверяемые при промежуточной аттестации (тематические контрольные работы, полугодовые и итоговые зачеты, контрольные работы по окончанию года или аттестационного периода);
- неудовлетворительная подготовка, проверяемая на государственном экзамене (ОГЭ и ЕГЭ);
- несоответствие компетенций выпускников установленным требованиям ФГОС.

4.2. Управление несоответствующей услугой

Управление несоответствующей услугой в ходе образовательного процесса предусматривает выполнение следующих основных действий:

- выявление несоответствующей услуги и несоответствий;
- идентификацию и регистрацию несоответствующей услуги;
- анализ несоответствий и принятие решения об их устранении;
- устранение несоответствия, верификация.

Права и обязанности неуспевающих или не выполняющих учебный план учащихся определены Законом «Об образовании в РФ», Положением о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего общего образования, а также нормативными актами: Уставом МБОУ гимназии № 3 в Академгородке, Положением об итоговом контроле в переводных классах.

Для ликвидации несоответствия учащимся, не выполнившим учебный план, может быть предоставлена возможность:

- пересдачи контрольной работы, зачета, экзамена в другие сроки.
- сдачи экзамена по предмету, по которому выставлена неудовлетворительная отметка за год.

Для обучающихся, которые не имели возможность сдать зачеты и экзамены в общеустановленные сроки по болезни или по другим уважительным причинам (семейные обстоятельства), документально подтвержденным соответствующим учреждением, заместитель директора по УВР устанавливает индивидуальные сроки сдачи экзаменов и зачетов.

Устранение несоответствий по итогам государственной итоговой аттестации выпускников в соответствии с требованиями нормативной документации федерального и регионального уровней.

В случае выявления несоответствий, не подлежащих коррекции, неуспевающие или не выполняющие учебный план обучающиеся отчисляются. Решение об отчислении учащихся принимается педагогическим и утверждается директором МБОУ гимназии № 3 в Академгородке.

Все случаи несоответствий образовательной услуги должны идентифицироваться и регистрироваться в экзаменационных листах, протоколах ОГЭ и ЕГЭ, классных журналах немедленно после обнаружения.

Заместитель директора по УВР и заведующие кафедрами ведут статистику, учет и анализ всех несоответствий.

Отчетами по результатам контрольных мероприятий являются:

- сведения по результатам переводной и итоговой аттестации;
- отчеты классных руководителей о посещаемости и успеваемости учащихся.

На основании результатов ОГЭ и ЕГЭ, переводной аттестации заместитель директора по УВР готовит проект приказа о переводе учащихся в следующий класс, о выдаче аттестатов об основном общем или о среднем общем образовании.

Сведения о несоответствиях обсуждаются на различных уровнях управления (на заседании кафедры, управляющем совете, педагогическом и административном советах) и используются для планирования предупреждающих действий в соответствии с СТО СМК МБОУ гимназии № 3 в Академгородке 006-2015.

В Приложении 2 дана методологическая инструкция на процесс.

В Приложении 3 дана форма регистрации несоответствий.

4.3. Мониторинг и измерение процесса управления несоответствующей услугой

4.3.1. Мониторинг и измерение процесса управления несоответствующей услугой осуществляют:

- на уровне ОУ – представитель руководства по качеству;
- на уровне кафедр – заведующий кафедрой;
- на муниципальном и региональном уровнях.

4.3.2. Мониторинг и измерение осуществляются по показателям:

- число (%) учащихся, имеющих по всем предметам учебного плана отметки «4» и «5»;
- число (%) учащихся, имеющих по предметам учебного плана отметки «2»;
- число (%) учащихся, имеющих пропуски занятий по неуважительной причине;
- число (%) учащихся, получивших на переводной и итоговой аттестации отметки «4» и «5»;
- число (%) учащихся, получивших на переводной и итоговой аттестации отметки «2»;
- количество учащихся, уровень знаний и умений которых соответствует государственным образовательным стандартам общего образования.

4.3.3. Два раза в год (январь, июнь), заместитель директора по УВР готовит аналитическую справку в произвольной форме с отражением данных за прошедшее учебное полугодие и тенденций по показателям, приведенным в п 4.3.2. и предложения по улучшению и направляет представителю руководства по качеству. Данная информация обсуждается на педагогических и административных советах, на заседаниях кафедр.

4.4. Ответственность

4.4.1. Владелец процесса – заместитель директора по УВР.

За управление несоответствующей продукцией несут ответственность следующие должностные лица, каждый в рамках своей деятельности:

- заместитель директора по УВР;
- заместитель директора по ВР;
- заместитель директора по НМР;
- заведующие кафедрами.

4.4.2. Заведующие кафедрами несут ответственность за достоверность, полноту, своевременность и воспроизводимость информации по несоответствующей продукции.

4.4.3. Заместители директора в рамках своих полномочий несут ответственность за своевременную идентификацию, регистрацию несоответствующей продукции, анализ причин возникновения несоответствий и результатов их устранения.

4.4.4. Ответственность за объективность, своевременность и точность анализа причин возникновения несоответствующей продукции и разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий несут учителя и воспитатели. Педагогический персонал, участвующий в управлении несоответствующей продукцией, несет ответственность за сбор, обработку, первичный анализ и представление руководству школы соответствующих данных.

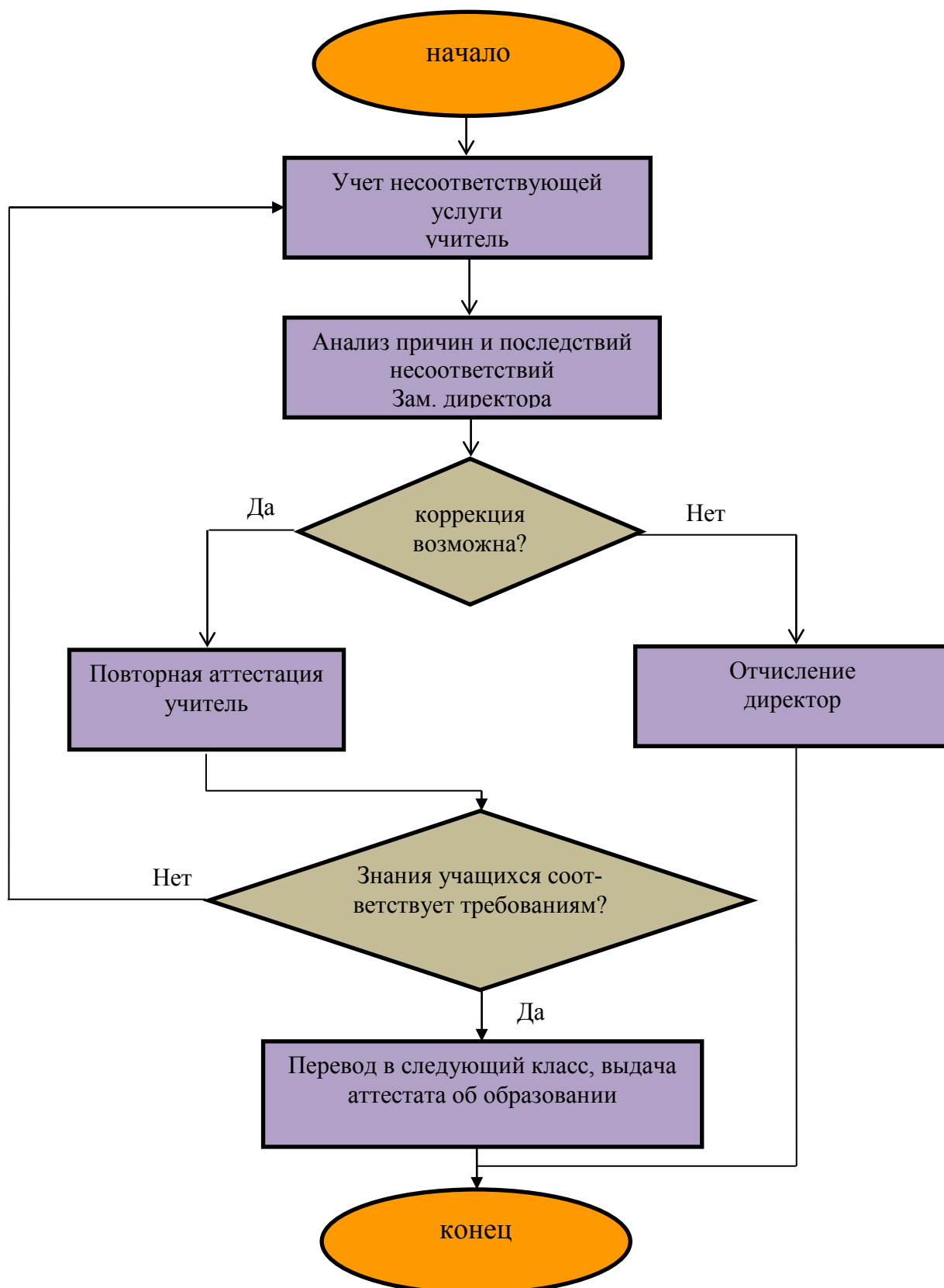
4.5. Критерии результативности процесса

Критерии	Показатели	Индикаторы
Разработка нормативной базы	Разработка плана внутришкольного контроля	Есть в наличии
	Разработка необходимых локальных актов	Есть в наличии и в полном объеме
Организация процесса выявления несоответствий	Выполнение плана внутришкольного контроля	от 90 до 100%
	Устранение несоответствий в ходе проведения внутреннего аудита	100%

*Приложение 1***Контроль и его характеристики**

Виды контроля	Методы и приёмы контроля	Педагогические требования к организации контроля
<ul style="list-style-type: none"> • предварительный • текущий • тематический • промежуточный • итоговый 	<ul style="list-style-type: none"> • терминологические диктанты по материалам лекций и самостоятельной работы с учебниками и словарям; • графические организаторы теоретической информации(таблицы, схемы, графики) по базовым изучаемым темам; • конспект, тезисы, реферат по научным публикациям; • исследовательский отчёт по практикуму; • письменные и устные рефлексивные тексты; • творческие тексты (сочинения, эссе); • тестовые контрольные задания; • электронная презентация или публикация (буклет) по результатам групповой проектной или индивидуальной исследовательской деятельности; • экзамен. 	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальный характер; • системность и регулярность на всех этапах обучения; • разнообразие форм проведения; • всесторонность; • объективность; • дифференцированный подход; • гласность; • единство требований.

Блок-схема на процесс



Приложение 3
(обязательное)

Форма регистрации несоответствий в структурных подразделениях
Регистрация несоответствия

наименование структурного подразделения				
№ п/п	Наименование несоответствия	Место обнару- жения несоот- ветствия	Принятое ре- шение (коррек- ция)	Ответственный за принимае- мое решение
1	2	3	4	5

Руководитель
структурного подразделения

(подпись)

ФИО

Лист регистрации изменений

№ из- мене ния	Номера листов				Всего листов	Под пись	Дата
	измененных	замененных	новых	аннули- рован- ных			

Лист подписей для согласования

СОГЛАСОВАНО:

Представитель руководства по качеству

Рекичинская Е.А.

Стандарт разработали:

Алексеева Т.А.

Воронцова А.Л.