	<b>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 200» Система менеджмента качества РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ</b>	<b>РИ СМК Лицей №200- 2013</b>
		Страниц 18
<b>Исполнитель: Минакова Е.А.</b>	<b>Контролировал: Никифорова И.Н.</b>	<b>Утвердил: Директор лицея Дергилёва Н.С.</b>
<b>Дата: 23.12.2013г. Подпись:</b>	<b>Дата: 23.12.2013г. Подпись:</b>	<b>Приказ № 510 Дата: 25.12.2013г. Подпись:</b>

## РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ


---

### ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СМК

---

наименование рабочей инструкции

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА  
«ЛИЦЕЙ № 200»**

	<b>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 200» Система менеджмента качества РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ</b>	<b>РИ SMK Лицей №200- 2013</b>
		Страниц 18
<b>Исполнитель: Минакова Е.А.</b>	<b>Контролировал: Никифорова И.Н.</b>	<b>Утвердил: Директор лицея Дергилёва Н.С.</b>
Дата: 23.12.2013г. Подпись:	Дата: 23.12.2013г. Подпись:	<b>Приказ № 510 Дата: 25.12.2013г. Подпись:</b>

**Форма оборотной стороны обложки рабочей инструкции**

Оценка результативности SMK

обозначение документа

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

**1. РАЗРАБОТАНА** \_\_\_\_\_ Рабочей группой по внедрению SMK  
наименование рабочей группы (РГ)


Координатор: \_\_\_\_\_ Минакова Е.А.

**2 ВНЕСЕНА** \_\_\_\_\_ Рабочей группой по внедрению SMK  
Руководитель: \_\_\_\_\_ Никифорова И.Н.

**3 СОГЛАСОВАНА** \_\_\_\_\_ с методическим Советом лицея  
Руководитель: \_\_\_\_\_ Ерёмина Л.А.


**6 ВВОДИТСЯ ВЗАМЕН (ВПЕРВЫЕ)** \_\_\_\_\_  
обозначение стандарта

**7 СРОК ПЕРЕСМОТРА** рабочей инструкции - \_\_\_\_\_ декабрь 2017г.  
год пересмотра

	<b>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b> <b>РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ</b>	<b>РИ СМК</b> <b>Лицей №200- 2013</b>
		Страниц 18
<b>Исполнитель:</b> Минакова Е.А.	<b>Контролировал:</b> Никифорова И.Н.	<b>Утвердил:</b> Директор лицея Дергилёва Н.С.
Дата: 23.12.2013г. Подпись:	Дата: 23.12.2013г. Подпись:	Приказ № 510 Дата: 25.12.2013г. Подпись:

## 1. Общие положения.

- 1.1. Оценка результативности СМК дает представление о степени выполнения положений СМК и степени реализации документов по планированию и осуществлению процессов жизненного цикла продукции.
- 1.2. Результативность СМК рассматривается как степень реализации запланированной деятельности и степени достижения запланированных результатов.
- 1.3. Анализ степени реализации запланированной деятельности проводится на основе степени достижения установленных выходов процессов, степени выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001 – 2011 и характеристик процессов.
- 1.4. Анализ степени достижения запланированных результатов проводится на основе степени достижения целей в области качества в различных подразделениях (кафедрах) лицея.
- 1.5. Анализ данных дает информацию об удовлетворенности потребителей, о соответствии образовательных услуг требованиям, а также о характеристиках и тенденциях процессов и продукции (услугах).
- 1.6. Оценка результативности СМК лицея проводится не реже 1 раза в год в процессе анализа.
- 1.7. Результаты оценки результативности СМК используются в процессе стратегического и оперативного управления для планирования корректирующих/предупреждающих действий, для планирования улучшений.
- 1.8. Модель оценки результативности СМК
  - 1.8.1. Модель оценки результативности СМК представлена совокупностью выделенных показателей результативности процессов и требований к уровню интервальных значений каждого из них в соответствии с 10-балльной шкалой оценки.
  - 1.8.2. Результативность процесса определяется как среднее арифметическое балльных значений отдельных показателей результативности по процессу.
  - 1.8.3. Этапы расчета результативности процессов СМК:
    - определение методом экспертных оценок значений отдельных показателей результативности процесса,
    - расчет результативности процесса как среднего арифметического отдельных показателей,
    - составление сводной таблицы результативности по всем процессам СМК,

	<b>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 200» Система менеджмента качества РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ</b>	<b>РИ СМК Лицей №200- 2013</b>
		Страниц 18
<b>Исполнитель: Минакова Е.А.</b>	<b>Контролировал: Никифорова И.Н.</b>	<b>Утвердил: Директор лицея Дергилёва Н.С.</b>
<b>Дата: 23.12.2013г. Подпись:</b>	<b>Дата: 23.12.2013г. Подпись:</b>	<b>Приказ № 510 Дата: 25.12.2013г. Подпись:</b>

- расчет результативности СМК лицея в целом на основе определения среднего арифметического показателей по процессам.

1.9. После определения результативности (Р) процесса проводят оценку состояния процесса с учетом следующих условий:

$P = 0$  - процесс не функционирует, требует разработки,

$0 < P < 3$  - процесс функционирует не результативно и требует вмешательства руководства,

$3 < P < 6$  - процесс функционирует не результативно и требует разработки владельцем процесса значительных корректирующих действий,

$6 < P < 9$  - процесс функционирует результативно, но требует разработки владельцем процесса незначительных корректирующих действий,

$9 < P < 10$  - процесс функционирует результативно, но требует разработки владельцем процесса предупреждающих действий,

$P = 10$  - процесс функционирует результативно и не требует разработки каких-либо действий

1.10. Оценка результативности СМК лицея в целом проводится исходя из условий:

$P = 0$  - СМК не функционирует, требует разработки,

$0 < P < 3$  - СМК функционирует не результативно и требует вмешательства руководства,

$3 < P < 6$  - СМК функционирует не результативно и требует разработки владельцем процесса значительных корректирующих действий,

$6 < P < 9$  - СМК функционирует результативно, но требует разработки владельцем процесса незначительных корректирующих действий,

$9 < P < 10$  - СМК функционирует результативно, но требует разработки владельцем процесса предупреждающих действий,

$P = 10$  - СМК функционирует результативно и не требует разработки каких-либо действий

1.11. Показатели результативности процессов и требования к уровню интервальных балльных значений каждого из них представлены в таблице.

**Таблица: Показатели результативности СМК и их значения**

Наименование процесса	Показатель результативности	Значение показателя	Оценка в баллах
<b>1. ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ</b>			

1.1 Планирование	Наличие Политики лица, ее соответствие целям	Есть, соответствует	10
		Есть, не актуализирована	5
		Отсутствует	0
	Имеется Программа инновационной стратегии лица № 200 в рамках национальной образовательной инициативы «Наша новая школа»	Есть, включая СМК	10
		Есть, частично включая СМК	5
		Нет	0
	Наличие основной образовательной программы	Есть	10
		Нет	0
	Наличие учебного плана лица с учетом требований ФКГОС, ФГОС, нормативно-правовых документов на текущий учебный год	Есть, соответствует нормативным документам	10
		Есть, соответствует нормативным документам, но есть недочеты	5
		Нет	0
	Наличие утвержденного коллективного договора	Есть	10
		Нет	1
	Наличие публичного доклада директора лица	Есть, соответствует примерному положению о публичном докладе общеобразовательного учреждения НСО, опубликован на сайте	10
		Есть, соответствует примерному положению о публичном докладе общеобразовательного учреждения НСО, но не опубликован на сайте	5
		Есть, но не соответствует примерному положению о публичном докладе общеобразовательного учреждения НСО и не опубликован на сайте	3
		Нет	0
	% выполнения плана мероприятий по улучшению СМК	В полном объеме, в срок	10
		В полном объеме, отклонение по срокам	7
		Не в полном объеме, в срок	5
Отсутствие плана		0	
1.2 Мониторинг удовлетворенности внешних и внутренних потребителей	Выполнение плана мониторинга	В полном объеме, в срок	10
		В полном объеме, отклонение по срокам	7
		Не в полном объеме, в срок	5
		Не в полном объеме, отклонения по срокам	3
		Отсутствие плана	0

	Удовлетворенность внешних потребителей	90 -100%	10
		80-89%	9
		70-79%	8
		60-69%	7
		50-59%	5
		40-49%	4
		30-39%	3
		5-30%	1
	Удовлетворенность внутренних потребителей	90-100%	10
		80-89%	9
		70-79%	8
		60-69%	7
		50-59%	5
		40-49%	4
		30-39%	3
Наличие жалоб	Нет	10	
	Есть, но не более 5	5	
	Более 5 в течение года	1	
1.3 Внутренний аудит	Проведение внутренних проверок	В полном объеме, в срок	10
		В полном объеме, отклонение по срокам	7
		Не в полном объеме, в срок	5
		Не в полном объеме, отклонения по срокам	3
		Отсутствие проверок	0
	% устраненных несоответствий по результатам повторного аудита	91-100%	10
		71-90%	7
		51-70%	5
		31-50%	3
		5-30%	1
1.4 Анализ, улучшение	Соблюдение запланированных сроков проведения анализа	Соблюдены	10
		Не соблюдены	3
	Средний показатель результативности СМК	80-100%	10
		60-79%	7
		40-59%	5
		20-39%	3
		Менее 20%	1
	Количество выявленных несоответствий	Отсутствуют	10
		Не более 1-2 в каждом процессе	7
		Не более 3 в каждом процессе	5
		Более 3 в каждом процессе	1
	% выполнения плана корректирующих/предупреждающих действий	Более 80%	10
		60-80%	7
30-59%		5	
Менее 30%		1	

2. ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ			
2.1 Образовательная деятельность	Количество учащихся в соответствии с запланированным	100%	10
		96-99%	7
		91-95%	5
		80-90%	3
		Менее 80%	1
	Отсутствие/наличие нарушений процедуры приема в лицей	Отсутствуют	10
		Присутствуют незначительные	5
		Присутствуют значительные	1
	% выполнения учебного плана	100%	10
		91-99%	7
		85-90%	5
		Менее 85%	1
	Абсолютная успеваемость учащихся	100%	10
		95-99%	5
		Менее 95%	1
	Качественная успеваемость	70-80%	10
		60-69%	7
		50-59%	5
		40-49%	3
		Менее 40%	1
	Количество учащихся, допущенных к итоговой аттестации (ГИА)	100%	10
		95-99%	5
		Менее 95%	1
	Абсолютная успеваемость по результатам сдачи (ГИА)	100%	10
		95-99%	5
		Менее 95%	1
	Качественная успеваемость по результатам сдачи ГИА	Средняя составляет 81-90%	10
		Средняя составляет 71-80 %	9
		Средняя составляет 61-70%	7
		Средняя составляет 51-60%	5
		Средняя составляет менее 50%	1
	Качественная успеваемость по результатам сдачи ЕГЭ	Средний балл по всем предметам выше среднего по НСО	10
		Средний балл по большинству предметов выше среднего по НСО	7
		Средний балл только по профильным предметам выше среднего по НСО	5
		Средний балл только по основным предметам выше среднего по НСО	3
		Средний балл только по одному предмету выше среднего по НСО	1
		Профильное обучение учащихся	Все заявки удовлетворены
		Удовлетворено 90 % заявок	7
		Удовлетворено 80 % заявок	5

		Удовлетворено 70 % заявок	3
		Удовлетворено менее 70 % заявок	1
	Специализированные классы	Динамика на увеличение количества классов	10
		Сохранность количества классов комплектов на учебный год	5
		Снижение количества классов-комплектов на учебный год	1
	Охват учащихся дополнительным образованием	75% и более от общего количества учащихся	10
		65-74% от общего количества учащихся	7
		о55-64% т общего количества учащихся	5
		40-54% от общего количества учащихся	3
		Менее 40% от общего количества учащихся	1

	Создание условий для творческой деятельности обучающихся	80% и более педагогов обеспечивают участие обучающихся в мероприятиях, конкурсах, смотрах различного уровня	10
		70-79% педагогов обеспечивают участие обучающихся в мероприятиях, конкурсах, смотрах различного уровня	7
		55-69% педагогов обеспечивают участие обучающихся в мероприятиях, конкурсах, смотрах различного уровня	5
		40-54% педагогов обеспечивают участие обучающихся в мероприятиях, конкурсах, смотрах различного уровня	3
		Менее 40% педагогов обеспечивают участие обучающихся в мероприятиях, конкурсах, смотрах различного уровня	1
		Организация работы групп дополнительного образования	15 и более групп стабильно функционирующих в течение учебного года
	10-14 групп стабильно функционирующих в течение учебного года		7
	5-9 групп стабильно функционирующих в течение учебного года		5
	Менее 5 групп стабильно		3



		функционирующих в течение учебного года		
		Отсутствие стабильно функционирующих групп в течение учебного года	1	
	% учащихся, охваченных социальной поддержкой (от общего числа нуждающихся)	100%	10	
		Более 80%	5	
Менее 80%		1		
2.2 Инновационная и научно-методическая деятельность	Создание условий для исследовательской деятельности обучающихся	50% и более педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в НПК	10	
		30-49% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в НПК	7	
		15-29% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в НПК	5	
		Менее 15% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в НПК	3	
	Создание условий для олимпиадного движения обучающихся	100% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в олимпиадах выше школьного уровня	10	
		80% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в олимпиадах выше школьного уровня	7	
		60% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в олимпиадах выше школьного уровня	5	
		40% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в олимпиадах выше школьного уровня	3	
		Менее 40% педагогов обеспечивают участие 1-2 обучающихся в олимпиадах выше школьного уровня	1	
		Разработка рабочих программ	100% программ разработаны в соответствии с нормативной документацией	10
			90-99% программ разработаны в соответствии с нормативной документацией	5
	80-89% программ разработаны в соответствии с нормативной документацией		3	
	Менее 80% программ разработаны в соответствии с нормативной документацией		1	

	Количество педагогических работников, принимающих участие в инновационной деятельности лица	90-100%	10
		70-89%	7
		60-69%	5
		50-59%	3
		Менее 50%	1
	Количество педагогических работников, прошедших курсовую переподготовку	100%	10
		90-99%	7
		80-89%	5
		70-79%	3
		Менее 70%	1
	Наличие научных руководителей	Имеются	10
		Не имеются	0
	Наличие совместных проектов с ВУЗами, учреждениями дополнительного образования	Имеются	10
		Не имеются	0

### 3. ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ

3.1 Менеджмент персонала	Использование стимулирующей части фонда оплаты труда	Все работники лица имеют постоянное материальное поощрение за счет стимулирующей части фонда оплаты труда. 90 – 100% пед. персонала имеют показатели выше 80 баллов.	10
		Все работники лица имеют постоянное материальное поощрение за счет стимулирующей части фонда оплаты труда. 80-90% пед.персонала имеют показатели выше 80 баллов	7
		Все работники лица имеют постоянное материальное поощрение за счет стимулирующей части фонда оплаты труда. Менее 70-80 % пед.персонала имеют показатели выше 80 баллов	5
		Более 70% работников лица имеют постоянное материальное поощрение за счет стимулирующей части фонда оплаты труда.	3
		Менее 70% работников лица имеют постоянное материальное поощрение за счет стимулирующей части фонда оплаты труда.	1

	Оборудование мест для работы и отдыха персонала	Каждый работник лица (90-100%) имеет собственное оборудованное рабочее место (кабинет). Предусмотрено место для отдыха персонала. Спортивными ресурсами учреждения могут пользоваться все работники лица.	10
		80-89% работников лица имеют собственное оборудованное рабочее место (кабинет). Предусмотрено место для отдыха персонала. Спортивными ресурсами учреждения могут пользоваться все работники лица.	7
		70-79% работников лица имеют собственное оборудованное рабочее место (кабинет). Предусмотрено место для отдыха персонала. Спортивными ресурсами учреждения могут пользоваться все работники лица.	5
		50-69% работников лица имеют собственное оборудованное рабочее место (кабинет). Предусмотрено место для отдыха персонала. Спортивными ресурсами учреждения работники лица могут пользоваться частично.	3
		Менее 50% работников лица имеют собственное оборудованное рабочее место (кабинет). Предусмотрено место для отдыха персонала. Спортивными ресурсами учреждения работники лица могут пользоваться частично.	1
3.2 Управление инфраструктурой и производственной средой	Сотрудничество с организациями	Состав партнеров увеличивается	10
		Постоянный состав партнеров	5
		Состав постоянных партнеров уменьшается	1
	Развитие материально-технической базы лица	Имеется вся необходимая материально-техническая база	10
		Имеется вся необходимая материально-техническая база, но имеется ряд позиций,	7

		нуждающихся в модернизации	
		Имеется основная необходимая материально-техническая база	5
		Имеется основная необходимая материально-техническая база, но ряд позиций нуждается в модернизации	3
		Материально-техническая база нуждается в существенной модернизации	1

3.3 Управление закупками	Соответствие заключенных договоров требованиям	Соответствуют в полном объеме	10	
		Соответствуют не в полном объеме	5	
		Не соответствуют	1	
	Качество приобретенной продукции	Имеет сертификат соответствия вся приобретенная продукция	10	
		Имеет сертификат соответствия не вся приобретенная продукция	5	
		Не имеется сертификатов соответствия	0	
3.4 Информационное обеспечение	Наличие сайта лица	Имеется, соответствует нормативным требованиям, имеет дополнительную информацию о деятельности лица	10	
		Имеется, соответствует нормативным требованиям, но не имеет дополнительной информации о деятельности лица	5	
		Имеется, соответствует нормативным требованиям не в полном объеме	1	
	Оборудование кабинетов лица интерактивными средствами обучения, интернетом	100% кабинетов	10	
		91-99%	7	
		81-90%	5	
		70-80%	3	
		Менее 70%	1	
	3.5 Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Аттестация рабочих мест по условиям труда	Аттестовано свыше 90%	10
			Аттестовано 60-90%	7
Аттестовано до 60%			5	
Не проводится			0	
Обеспечение безопасности образовательного процесса		Имеется договор с охранной фирмой, установлена система видеонаблюдения, имеется кнопка «Тревожной связи», в наличии 2 охранника	10	

		Имеется договор с охранной фирмой, установлена система видеонаблюдения, имеется кнопка «Тревожной связи», в наличии 1 охранник	7
		Имеется договор с охранной фирмой, имеется кнопка «Тревожной связи», в наличии 1 охранник	5
		Имеется договор с охранной фирмой, имеется кнопка «Тревожной связи», в наличии 1 охранник, но имеются нарушения обеспечения безопасности образовательного процесса	3
		Имеются существенные нарушения обеспечения безопасности образовательного процесса	1
3.7 Информационно- библиотечная деятельность	Количество посадочных мест в библиотеке	Более 15	10
		10-14	7
		8-9	5
		5-7	3
		Менее 5	1
	Количество рабочих мест, оснащенных компьютером	Более 5	10
		3-4	7
		Менее 3	3
		Нет	0
	Книжный фонд школьной библиотеки (кол. томов)	Более 30 000	10
		25 000-30 000	7
		20 000-25 000	5
		10 000-20 000	3
		Менее 10 000	1
	Доля учебных изданий, рекомендованных федеральным органом управления образованием, в библиотечном фонде (%)	100%	10
		90-99%	7
		80-89%	5
		70-79%	3
		Менее 70%	1
	Справочно-библиографические ресурсы (кол.ед.): 1) Каталоги 2) Картотеки (систематическая статей, тематические и др.) 3) Электронный каталог 4) Библиографические пособия (обзоры, указатели, списки и т.д.)	Соответствуют нормативам и потребностям лица	10
		Соответствуют нормативам, но не соответствуют потребностям лица	7
		Имеется минимальный набор по всем показателям	5
		Отсутствует	0
	Количество мультимедийных пособий, шт.	100шт.	10
		51-99шт.	7
		Менее 50шт.	5

		Отсутствует	0
	Обеспеченность учебниками, %	100%	10
		81-90%	7
		61-80%	5
		51-60%	3
		Менее 50%	0
<b>4. ДОКУМЕНТИРОВАННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ (ГОСТ Р ИСО 9001)</b>			
4.1 Управление документацией	Потоки документации	Определены потоки документации, документы разрабатываются согласно потребностям учреждения. Все разработанные документы на выходе утверждаются, а также соответствуют документообороту лица. Определены и разработаны все документы СМК.	10
		Определены потоки документации, документы разрабатываются согласно потребностям учреждения. Не все разработанные документы на выходе утверждаются, либо документы не соответствуют документообороту лица. Определены и разработаны все документы СМК.	7
		Определены потоки документации, документы разрабатываются согласно потребностям учреждения. Все разработанные документы на выходе утверждаются, а также соответствуют документообороту лица. Определены, но не разработаны все документы СМК.	5
		Определены потоки документации, документы разрабатываются согласно потребностям учреждения. Не все разработанные документы на выходе утверждаются, либо документы не соответствуют документообороту лица. Определены, но не разработаны все документы СМК.	3
		Определены потоки документации, документы разрабатываются согласно потребностям учреждения. Не все	1

		разработанные документы на выходе утверждаются, либо документы не соответствуют документообороту лица. Определены, но не разработаны документы СМК.	
4.2 Управление записями	Имеется комплект лицензионных документов	Есть	10
		Нет	0
	Имеется анализ деятельности учреждения	Анализ деятельности учреждения осуществляется в полном объеме, учреждение предоставляет публичный отчет, публикует отчеты на сайте лица	10
		Анализ деятельности учреждения осуществляется не в полном объеме (есть ряд позиций в учреждении не включенных в отчет), учреждение предоставляет публичный отчет, публикует отчеты на сайте лица	7
		Анализ деятельности учреждения осуществляется в полном объеме, но учреждение не включает все позиции в публичный отчет, который публикует на сайте лица	5
		Анализ деятельности учреждения осуществляется не в полном объеме, учреждение не включает все позиции в публичный отчет, который публикует на сайте лица	3
		Анализ деятельности учреждения осуществляется только внутри самого учреждения	1
		Документы, касающиеся анализа организации образовательного процесса и разработки учебно-методических материалов	Ведутся все необходимые документы (протоколы кафедр, журналы, и.т.п)
		Ведутся все необходимые документы (протоколы кафедр, журналы, и.т.п), но имеется ряд несущественных замечаний к ведению документации	7
		Ведутся все необходимые документы (протоколы кафедр, журналы, и.т.п), но имеется ряд существенных замечаний к ведению документации	5
		Ведутся основные необходимые документы (протоколы кафедр, журналы, и.т.п)	3

		Ведутся не все необходимые документы (протоколы кафедр, журналы, и.т.п)	1
Хранение информации		Информация хранится на соответствующем носителе, она легко различима и понятна. Информация хранится в установленном месте. Имеется ответственный за хранение информации. Определены сроки хранения информации, процедура передачи в архив, либо процедура уничтожения информации. Предусмотрена процедура ознакомления с информацией, определен круг лиц, имеющих право на ознакомление.	10
		Информация хранится на соответствующем носителе, она легко различима и понятна. Информация хранится в установленном месте. Имеется ответственный за хранение информации. Определены сроки хранения информации. Не разработана процедура передачи в архив, либо процедура уничтожения информации. Предусмотрена процедура ознакомления с информацией, определен круг лиц, имеющих право на ознакомление.	7
		Информация хранится на соответствующем носителе, она легко различима и понятна. Информация хранится в установленном месте. Имеется ответственный за хранение информации. Определены сроки хранения информации. Не предусмотрены процедура передачи в архив, либо процедура уничтожения информации, либо процедура ознакомления с информацией, но определен круг лиц, имеющих право на ознакомление.	5
		Информация хранится на соответствующем носителе, она легко различима и понятна. Не вся информация хранится в	3



		установленном месте. Имеется ответственный за хранение информации. Определены сроки хранения информации. Не предусмотрены процедура передачи в архив, либо процедура уничтожения информации, либо процедура ознакомления с информацией, но определен круг лиц, имеющих право на ознакомление.	
		Информация хранится на соответствующем носителе, она легко различима и понятна. Не вся информация хранится в установленном месте. Имеется ответственный за хранение информации. Определены сроки хранения информации. Не предусмотрены процедура передачи в архив, либо процедура уничтожения информации, либо процедура ознакомления с информацией, не определен круг лиц, имеющих право на ознакомление.	1
4.3 Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Наличие несоответствующей продукции	Отсутствуют неуспевающие	10
		Имеются неуспевающие (1-2 человека)	7
		Имеются неуспевающие (3-4 человек)	5
		Имеются неуспевающие (более 5 человек)	0
	Проведение корректирующих действий	Проводятся в полном объеме	10
		Проводятся частично	5
Не проводятся		0	

## 5. Функции

5.1. Для организации всех работ по определению результативности СМК, в том числе для подсчета баллов создается рабочая группа. В рабочую группу входят внутренние аудиторы, руководители подразделений, владельцы процессов. Возглавляет группу представитель руководства по качеству.

5.2. Оценка результативности СМК предполагает:

- подбор и утверждение экспертной группы для проставления баллов по показателям результативности процесса,
- проведение подсчета результативности отдельных процессов и СМК в целом,
- рассмотрение рабочей группой результатов оценки СМК, их сопоставление с предыдущими данными,
- формулирование предложений по улучшению СМК.

## **6. Перечень документов и записей по качеству**

6.1. Записи о результативности СМК представлены:

- данными о результативности процессов (справка о результативности процессов подразделения),
- сводной таблицей результативности по процессам СМК,
- сравнительной таблицей результативности СМК.

6.2. справка о результативности процессов подразделения является приложением к отчету о функционировании подразделения (кафедры)

6.3. Порядок управления записями о результативности СМК определен в ДП СТУ 4.2.4-001-12

6.4. Данные, представленные в записях о результативности СМК, используются для анализа со стороны руководства.

## **7. Взаимодействие**

7.1. Объекты и сроки оценки результативности СМК:

- структурные подразделения, планирование на учебный год – июнь,
- отдельные элементы процессов, в соответствии с планом проведения внутреннего аудита.

7.2. справка о результативности процессов подразделения предоставляется до 20 июня. справка подписывается владельцем процесса. справка предоставляется представителю руководства по качеству.

7.3. Представитель руководства по качеству может вернуть справку на доработку владельцу процесса в случае отсутствия части необходимых данных, предусмотренных формой. Доработанная справка должна быть возвращена в трехдневный срок с момента предоставления ее владельцу процесса.

7.4. Представители Службы качества рассматривают результаты, сопоставляют их с результатами предыдущего года, формируют предложения по улучшению СМК. Сравнительные данные (в виде таблиц, диаграмм и др.), предложения по улучшению СМК лица ПРК представляет для обсуждения на совещании при директоре и дальнейшего рассмотрения на заседании НМС и педагогического совета.

7.5. Данные об оценке результативности СМК (в части функционирования процесса) рассылаются владельцам процессов. Сводные данные о результативности СМК размещаются на сайте лица.

## **8. Права**

8.1. Владельцы процессов, руководители подразделений, ПРК имеют право вносить изменения в показатели, характеризующие степень достижения запланированных результатов по процессу.

## **9. Ответственность**

9.1. Ответственность за точность и своевременность предоставления данных по процессу несет владелец процесса, руководитель структурного подразделения.

9.2. Ответственность за оценку результативности СМК, а также за своевременный пересмотр значений показателей результативности процессов несет ПРК.