	МБОУ «Лицей № 200» Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3- 01-2013
	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ (УСЛУГОЙ)	Страница 1 из 7

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

«УТВЕРЖДАЮ»:
 Директор МБОУ Лицей №200»
 _____ Н.С.Дергилёва
 «__» «_____» 2013г.

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ (УСЛУГОЙ)	ДП СМК 8.3--01-2013
Введена впервые в действие ПРИКАЗ № 416 от 20 ноября 2013 г.	Экземпляр №

1. Область применения

Целью настоящей ДП является обеспечение выполнения требований СМК к качеству образовательных услуг.

Настоящая документированная процедура, направлена на управление процедурой анализа и устранения несоответствий, возникающих при реализации основных и вспомогательных процессов лицея.

ДП обязательна к применению во всех подразделениях лицея.

2. Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ ISO 9000:2011 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Система менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9004:2009 «Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
- ГОСТ ISO 19011-2012 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента»

3. Определения, обозначения и сокращения

В настоящей ДП применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Выпуск – разрешение на переход к следующей стадии процесса.

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

Переделка – действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция – результат процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

Соответствие – выполнение требования.

Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3-01-2013
Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Страница 2 из 7

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Характеристика – отличительное свойство.

В настоящей ДП применяются следующие обозначения и сокращения:

ПрА – Промежуточная аттестация

ГИА – Итоговая государственная аттестация

МС – Методический совет

НП – Несоответствующая продукция

ОУ – Образовательная услуга,

РК – Руководство по качеству

СМК – Система менеджмента качества,

УВП – Учебно-воспитательный процесс

УМП – Учебно-методическая продукция

УНК – Услуга несоответствующего качества

4. Требования ДП «Управление несоответствующей продукцией (услугой)»

4.1 Цель и назначение процесса:

Управление образовательной услугой, которая не соответствует предъявляемым требованиям, осуществляется для предотвращения неудовлетворительных результатов обучения.

Для реализации этой цели лицей обеспечивает идентификацию, регистрацию, анализ причин и последствий возникшего несоответствия (Таблица 1).

Управление несоответствиями в процессе оказания образовательной услуги реализуется в образовательном процессе.

4.2 Владелец процесса заместитель директора по УВР

Основные входы процесса –

Входами НП и УНК являются:

- Анализ отчёта аудита качества всех подразделений лицея - интерната
- Отчёты руководителей структурных подразделений об организации:
- Отчеты учителей
- Классные журналы;
- Сохранность контингента.
- Отчёты по результатам ГИА, ЕГЭ
- Снижение качественных показателей успеваемости обучающихся.
- Годовые отчёты педагогов по выполнению учебного плана.

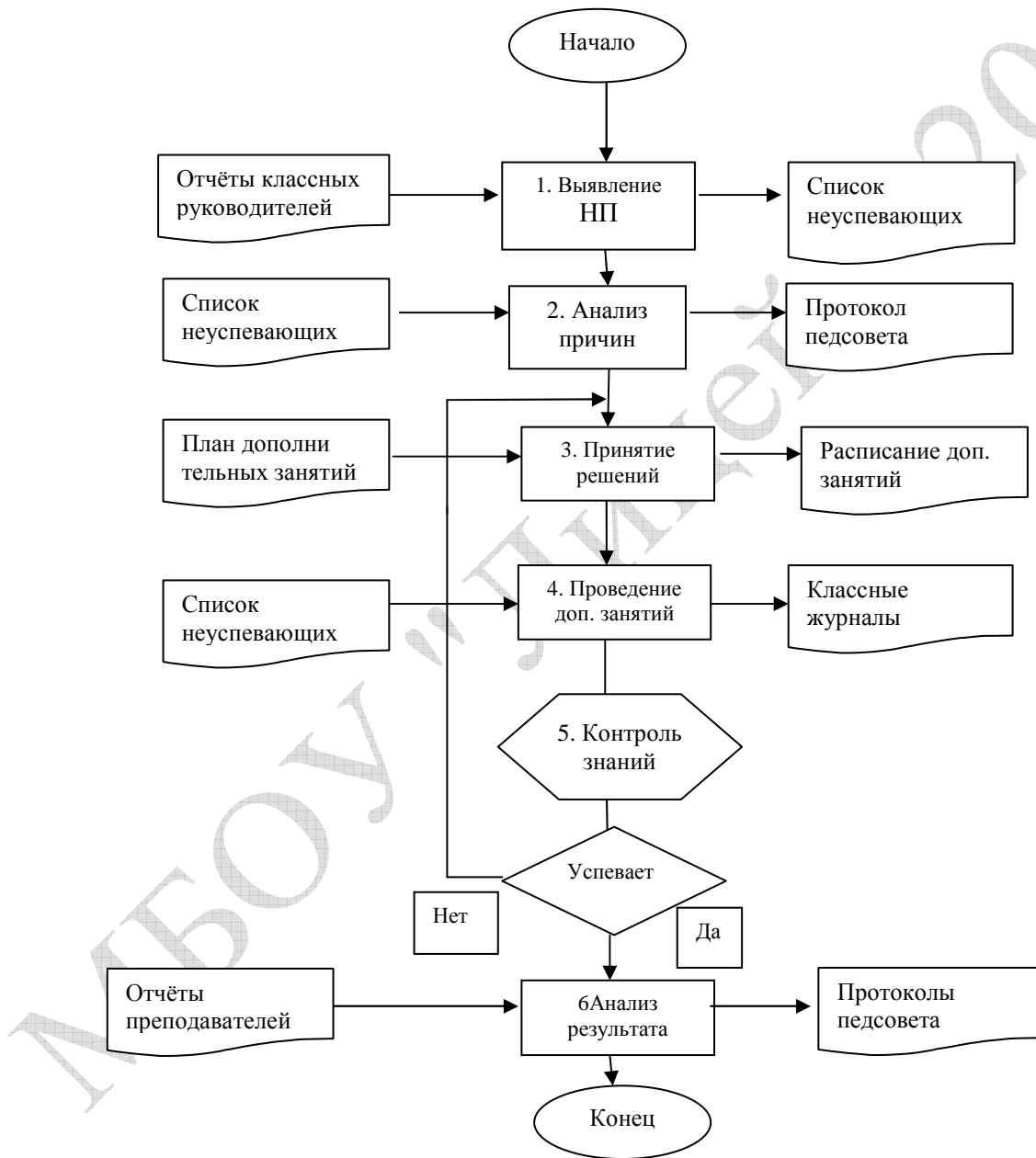
Основные выходы процесса:

Выходами процесса являются:

- план корректирующих действий;
- план предупреждающих действий;
- приказ по лицей-интернату.

Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3-01-2013
Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Страница 3 из 7

4.3. Алгоритм процесса «Порядок управления несоответствующей продукцией (услугой)»



Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3-01-2013
Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Страница 4 из 7

Таблица 1 Карта процесса «Управление несоответствующей продукцией (услугой)»

Этапы	Входы	Выходы	Матрица ответственности			
			Директор	Зам. дир по УВР	Зав. кафедр	Кл.рук.
1. Выявление и идентификация НП	Классные журналы Отчеты кл. рук.	Список неуспевающих		Р	У	О
2. Анализ причин НП	Список неуспевающих	Протокол педсовета	Р	О	У	У
3.Принятие решений по устранению НП	Протокол педсовета	Расписание дополнительных занятий,		Р	У	О
4.Проведение дополнительных занятий	План занятий	Отчеты зав. кафедрами		Р	У	У
5. Контроль знаний	Расписание консультаций	Классные журналы Отчёты преподавателей		Р	У	О
6.Анализ выполнения ДП «Управление НП»	Отчёты преподавателей	Протоколы	Р	О	У	У

Р- руководитель,
О- ответственный исполнитель
У - участник

4.3.1 Управление услугой несоответствующего качества должно проводиться на основе документированной процедуры.

- Обнаружение НП путём проведения мониторинга услуги и процессов и информирование об обнаружении ответственных лиц;
- Идентификацию НП, используя кодирование;
- Проведение анализа причин НП;
- Исправление НП с последующей верификацией;
- Оценка эффективности проведённого управления НП

4.3.2 Несоответствия образовательной услуги выявляются при проведении:

- Опроса потребителей;
- Контрольных работ;
- Допуска к Пр.А;
- ГИА;

Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3-01-2013
Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Страница 5 из 7

- Учебных занятий;
- Контрольных проверок посещения занятий;
- Аттестации учащихся;
- Оценки качества предметных достижений;
- Выяснения причин опоздания на занятия;

- Оценки правил поведения.

Ответственность за управление несоответствиями возлагается на заместителя директора по учебной работе, на заведующих кафедрами и учителей.

Лицей идентифицирует несоответствия образовательной услуги согласно требованиям **во всех классах начальной школы** лицея **федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования (2009 года)**; учебного с **5-го по 11-ый класс** лицея согласно регионального базисного учебного плана Новосибирской области, обеспечивающего реализацию **федерального компонента государственного образовательного стандарта (2004 года)**.

Обеспечение анализа причин и последствий возникшего несоответствия образовательной услуги осуществляется в соответствии с Положениями по организации учебного процесса и проведения педагогического мониторинга.

Допуск к Пр.А заключается в персонифицированном определении соответствия предъявленным требованиям, изложенным в Положении о Промежуточной аттестации. При выявлении несоответствий осуществляются корректирующие действия.

Несоответствия образовательной услуги, связанные с неуспеваемостью учеников, выявляются при проведении:

- контрольных работ;
- промежуточной аттестации;
- учебных занятий;
- пропусков занятий без уважительных причин;
- задержки сдачи контрольных заданий
- опоздания на занятия;
- нарушение правил внутреннего поведения;
- неудовлетворительного поведение на учебных занятиях;

Ответственность за управление несоответствиями возлагается на заместителя директора по учебной работе, на заведующих кафедрами и учителей.

Критерии качества процесса:

- Количество обнаруженных несоответствий- не более 98% к показателям прошлого года ;
- Количество значимых несоответствий, влияющих на качество образовательных услуг не более 2.
- Количество устранённых несоответствий 100%.

Мониторинг процесса управления несоответствующей продукцией (услугой)

Ресурсы на управление несоответствиями определяются в соответствии с Уставом и Правилами внутреннего распорядка, требованиями к учебно-методической кафедре, учебно-воспитательному процессу, экспертизе методических материалов, работе с неуспевающими обучающимися.

Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3-01-2013
Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Страница 7 из 7

МБОУ "Лицей " 200"

Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3-01-2013
Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Страница 8 из 7

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Директор лицея	_____ Дергилёва Н.С.
Представитель руководства по качеству	_____ Минакова Е.А.
Заместитель директора по УВР	_____ Никифорова И.Н.
Заместитель директора по УВР	_____ Салова И.В.
Заместитель директора по ВР	_____ Игнатова М.П.
Заместитель директора по АХЧ	_____ Голибко И.П.
Главный бухгалтер	_____ Зубарева Г.И.
Специалист ОК	_____ Королев М.В.
Заведующая кафедрой истории, обществознания, права	_____ Воронцова В.В.
Заведующий кафедрой русского языка и литературы	_____ Заувервальд М.Г.
Заведующий кафедрой точных наук	_____ Ерышев Н.А.
Заведующая кафедрой ХЭЦ	_____ Игнатова Е.А.
Заведующий кафедрой начального образования	_____ Жукова Е.В.
Заведующий кафедрой естественных наук	_____ Фурсова В.В.
Заведующий кафедрой иностранных языков	_____ Иванова Т.В.
Психолого-педагогическая служба	_____ Краевская Л.А.
	_____ Красечкова А.П.
	_____ Шушунова О.Д.
Социальный педагог	_____ Тарасова Р.М.

Система менеджмента качества	ДП СМК 8.3-01-2013
Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Страница 9 из 7

МБОУ "Лицей " 200"