

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ГИМНАЗИЯ №25 ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ**

РК СМК – 1.1. – 1.0 – 2016

Утверждено
Приказом директора
МБОУ гимназии №25
г. Ставрополя
от 13.05.2016 г. №250/1-ОД
Е.В. Лагутина



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

**МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ГИМНАЗИИ №25
ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ**

Дата введения 01.05.2016

Ставрополь, 2016

Руководство по качеству муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения гимназии №25 города Ставрополя является основным документом, определяющим организацию системы менеджмента качества (СМК) гимназии и структуру ее документации; распределение ответственности и полномочий персонала; процессы управления деятельностью гимназии, основные, вспомогательные процессы, процессы измерения, анализа и улучшения; необходимые ресурсы.

Руководство нацелено на внедрение и совершенствование системы управления качеством работы администрации и коллектива гимназии.

Порядок применения настоящего Руководства устанавливается документированными процедурами гимназии.

Разработано впервые

Утвержден и введен в действие приказом директора МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя от 13.05.2016 г. № 250/1-ОД.

Версия 1.

Разработали:

Т.А. Рыженко, А.В. Зубова, Т.А. Сыромятникова

Под общей редакцией Е.В. Хохловой, к.п.н

ОГЛАВЛЕНИЕ

КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МБОУ ГИМНАЗИИ №25 Г. СТАВРОПОЛЯ	6
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	7
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	7
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	7
4. КОНТЕКСТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	12
4.1. Понимание образовательной организации и ее среды.....	12
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	12
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества	13
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы	13
4.4.1 Общие требования.....	13
4.4.2 Объем документированной информации	14
5. ЛИДЕРСТВО.....	14
5.1 Лидерство и приверженность	14
5.1.1 Общие положения	14
5.1.2 Ориентация на потребителей	15
5.2. Политика	15
5.2.1 Разработка политики в области качества	15
5.2.2 Доведение политики в области качества.....	16
5.3. Функции, ответственность и полномочия в гимназии	16
5.3.1 Представитель руководств по качеству.....	16
6. ПЛАНИРОВАНИЕ.....	16
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей.....	16
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения	17
6.3 Планирование изменений.....	17
7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ	17
7.1 Ресурсы	17
7.1.1 Общие положения	17
7.1.2 Человеческие ресурсы.....	18
7.1.3. Инфраструктура.....	18
7.1.4. Среда для функционирования процессов.....	19
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения	20
7.1.6. Знания образовательной организации	20
7.2 Компетентность.....	21

7.3 Осведомленность	21
7.4 Обмен информацией	21
7.5 Документированная информация	22
7.5.1 Общие положения	22
8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	22
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательного процесса	22
8.2 Требования к продукции и услугам	23
8.2.1. Связь с потребителями.....	23
8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам	23
8.2.3 Анализ требований, относящихся к услугам	24
8.2.4 Изменения требований к услугам	24
8.3 Проектирование и разработка услуг	24
8.3.1 Общие положения	24
8.3.2 Планирование проектирования и разработки	24
8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки	25
8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой	26
8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки	26
8.3.6 Изменения проектирования и разработки	27
8.4 Управление процессами, услугами, поставляемыми внешними поставщиками	27
8.4.1 Общие положения	27
8.5 Предоставление услуг	28
8.5.1 Управление предоставлением услуг	28
8.5.2 Идентификация и прослеживаемость	29
8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков	29
8.5.4 Сохранение	30
8.5.5 Управление изменениями	30
8.6 Выпуск услуг	30
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов	31
9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	31
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	31
9.1.1 Общие положения	31
9.1.2 Удовлетворенность потребителей	32
9.1.3 Анализ и оценка	32
9.2 Внутренний аудит	33
9.3 Анализ со стороны руководства	33
9.3.1 Общие положения	33
9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства	33
9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства	34
10. УЛУЧШЕНИЕ	34
10.1 Общие положения	34

10.2 Несоответствия и корректирующие действия	34
10.3 Постоянное улучшение	35
ПРИЛОЖЕНИЯ	36

Краткая характеристика МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №25 города Ставрополя (далее – Гимназия) - современное общеобразовательное учебное заведение, основанное более полувека назад (13 января 1945 года).

Гимназия расположена в центральной части города Ставрополя, в шаговой доступности от нескольких крупных университетов (СКФУ, СтГАУ, СГМУ) и учреждений культуры (музеев, библиотек, кинотеатров, театров), что благоприятным образом влияет на развитие личности учащихся и процесс их социализации.

Гимназия реализует общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего общего образования базового и профильного уровня. Учащимся созданы все условия для общекультурного, личностного, познавательного и творческого развития, для получения базового и дополнительного образования.

Гимназия прочно удерживает свои позиции во Всероссийском рейтинге 500 лучших школ России (2013, 2014), занесена в федеральный электронный реестр «Доска почета России», является победителем конкурса приоритетного национального проекта «Образование» (2006, 2008), победителем Всероссийских конкурсов «100 лучших предприятий и организаций России-2012», «100 лучших школ России» (2013), «Новаторство в образовании» (2014), вошла в Международный рейтинг школ, обеспечивающих современное образование на базе информационно-коммуникационных технологий - 2014.

В Гимназии сформирован высококвалифицированный, работоспособный, творческий педагогический коллектив, который насчитывает более 100 человек. Из них 7 отличников народного просвещения, 12 почетных работников общего образования Российской Федерации, 13 награждены Почетной грамотой Министерства образования и науки Российской Федерации, более 60% учителей высшей и первой квалификационных категорий, 14 молодых специалистов. Среди педагогов 5 кандидатов наук, победители и призеры Всероссийского конкурса «Учитель года – 2012», 9 победителей Приоритетного национального проекта «Образование».

Благодаря сильному и сплоченному коллективу образовательный процесс в Гимназии организован на высоком качественном уровне, что ежегодно подтверждается результатами итоговой аттестации учащихся. В 2014-2015 уч. году в образовательной организации проходили обучение 1147 учеников. 18 выпускников 11 классов получили аттестаты с отличием. Средний балл по результатам ЕГЭ в 2012, 2013, 2014 г.г. по ряду предметов – русскому языку, литературе, истории, обществознанию, иностранному языку и др. - стабильно выше, чем в городе и крае. Количество учащихся, получивших на ЕГЭ в 2012-2014 учебном году от 220 баллов и выше по 3 предметам составило 50% выпускников.

Заслуживает особого внимания работа педагогического коллектива с одаренными учащимися. В 2014-2015 учебном году в городском этапе Всероссийской олимпиады школьников команда Гимназии заняла 80 призовых мест; в 2013-2014 учебном году - 28 призовых мест; в третьем (региональном) этапе - 12 призовых мест (из них 4 победителя), 1 призер заключительного этапа. Среди учащихся Гимназии – победители и призеры научно-практических конференций и конкурсов разного уровня. Успехи Гимназии за последние годы, как и победы учителей и победы детей в конкурсах, олимпиадах и сетевых проектах разного уровня делают её востребованной педагогическим сообществом.

1. Область применения

Руководство по качеству (далее – Руководство) описывает систему менеджмента качества муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения гимназии №25 города Ставрополя (МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя).

Система менеджмента качества создана с целью обеспечения постоянного повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, а также повышения результативности деятельности Гимназии.

Настоящее Руководство используется с целью демонстрации способности Гимназии выполнить требования потребителей и заинтересованных сторон нормативных документов и свои собственные требования.

Руководство по качеству обязывает работников Гимназии при осуществлении образовательного процесса действовать в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2015 (далее – МС ИСО 9001:2015).

2. Нормативные ссылки

2.1. Настоящее Руководство разработано на основе следующих основных нормативных документов:

– Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273 «Об образовании в Российской Федерации»,

– Федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования (утверждены приказом Минобрнауки России от 6 октября 2009 г. № 373, с изменениями),

– Федеральные государственные образовательные стандарты общего образования (утверждены приказом Минобрнауки России от 17 декабря 2010 г. № 1897, с изменениями),

– Федеральные государственные образовательные стандарты среднего образования (утверждены приказом Минобрнауки России от 17 мая 2012 г. № 413, с изменениями),

– ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»,

– ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»,

– ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования».

2.2. Используемые в Руководстве внутренние нормативные документы указаны в ссылках в конце соответствующих разделов/подразделов.

3. Термины и определения

В настоящем Руководстве применяются термины и определения в соответствии со стандартами ГОСТ ИСО, термины и определения, применяемые в российском образовании и в Гимназии.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Анализ СМК со стороны руководства – деятельность высшего руководства, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности СМК и её соответствия политике и целям Гимназии в области качества.

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

Аудитор (эксперт по сертификации систем качества) – лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью для проведения аудита.

Аутсорсинг (от англ. outsourcing – внешний источник) – передача организацией определённых процессов и/или производственных мощностей вместе с функциями по их обслуживанию внешней (сторонней) организации, специализирующейся в соответствующей области.

Валидация (от англ. validation - придание законной силы) – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены (например, проведение внешнего аудита СМК; определение степени удовлетворенности внешних потребителей - заказчиков, государственных учреждений, организаций, частных лиц, общества, семьи; международная сертификация СМК образовательного комплекса, сертификация СМК для определённого вида деятельности). Валидация проводится при необходимости после проведения верификации. Результатом валидации является вывод о возможности/невозможности применения продукции в конкретных условиях.

Верификация (от англ. verification – контроль, проверка) – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (например, проведение внутреннего мониторинга СМК; определение степени удовлетворенности обучающихся и сотрудников Гимназии; подтверждение соответствия продукции установленным требованиям по результатам контрольных испытаний; анализ документа до его выхода). Верификация проводится путём проверки и предшествует валидации. Результатом верификации является вывод о соответствии/несоответствии продукции установленным требованиям.

Внешний потребитель – работодатели, предприятия, учреждения, организации и частные лица, заинтересованные в результатах образовательной деятельности Гимназии.

Внутренний потребитель – обучающиеся, получающие в Гимназии образовательные услуги (например, дошкольники, обучающиеся, педагогические работники, вспомогательный состав, администрация Гимназии).

Входы процесса – входные объекты (сырьё, продукция, комплектация, информация или услуга), которые в ходе выполнения процесса преобразуются в выходы процесса. Входы одного процесса нередко являются выходами другого.

Выходы процесса – продукция, информация или услуга, для реализации которых осуществляется процесс.

Высшее руководство - лицо или группа лиц, которые осуществляют управление деятельностью Гимназией и контроль этой деятельности (например, директор Гимназии).

Государство принимает федеральный государственный образовательный стандарт (для программ общего образования), требования которого являются законодательными для выполнения образовательной деятельности и условием существования образовательной организации.

Дефект – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Договор (контракт) – связующее соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Документ – информация, представленная на соответствующем носителе (например, зарегистрированные данные, нормативная документация, протокол, отчет, стандарт и др.). Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией, эталонным образцом или комбинацией из них. Комплект документов, например, технических условий и записей, обычно называется документацией.

Документированная информация – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит. Документированная

информация может быть любого формата и на любом носителе, и может быть получена из любого источника. Документированная информация может относиться:

- к системе менеджмента, включая соответствующие процессы;
- к информации, созданной для функционирования организации (документ);
- к свидетельствам достигнутых результатов (записи).

Документация нормативная – документы, устанавливающие определенные требования. Нормативные документы могут относиться к деятельности (например, технологическая документация на процесс, учебный план, стандарты, руководства и др.) или продукции (например, требования к выпускникам, требования к оформлению отчетов).

Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации (например, потребители и поставщики продукции). Пример - Заинтересованная сторона может быть потребителем, ассоциацией родителей, другим образовательным учреждением или обществом. Группа лиц может включать в себя организацию, ее часть или несколько организаций.

Заказчик – лицо, дающее заказ на продукцию, работу.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. Записи могут использоваться для документирования прослеживаемости и свидетельства проведения верификации, предупреждающих или корректирующих действий. Записи, как правило, не требуют управления изменениями.

Знания – это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей образовательной организации.

Инновационная деятельность – деятельность, направленная на воплощение результатов научных исследований и разработок, иных научных достижений в новый или усовершенствованный продукт, реализуемый на рынке, технологический процесс, используемый в практической деятельности.

Исполнитель – лицо, исполняющее заказ.

Инфраструктура – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Квалификация – уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

Компетентность – продемонстрированная способность проявлять знания и навыки на практике.

Контроль – процедура оценивания соответствия путём наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

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

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Матрица ответственности (организационная структура) – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Маркетинг – вид деятельности, направленный на изучение и удовлетворение нужд и потребностей потребителей, призванный ориентировать организацию на создание продукции, пользующейся спросом на рынке.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Мероприятие – выполнение работ по планам, проектам, по договорам/контрактам с заказчиками, проведение конференций, встреч и т.д.

Несоответствие – невыполнение требования.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание

уверенности, что требования к качеству будут выполнены. Обеспечение качества направлено главным образом на предполагаемую продукцию.

Образовательная программа – документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определённого уровня и направленности.

Образовательный процесс - процесс предоставления образовательной услуги.

Образовательная услуга – услуга (продукция), связанная с образованием. Предоставление образовательной услуги может включать в себя информацию об использовании программного обеспечения, аппаратных средств ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных.

Образовательная организация – некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

Организационная структура – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Отклонение – неполное соответствие требованиям.

Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности исполнить требования.

Поставщик образования – лицо, предоставляющее (поставляющее) образовательную услугу обучающимся, например: учитель, тренер, воспитатель и т.д.

Потребитель – организация или лицо, получающая(щее) услугу, для них предназначенную. Потребителями выступают обучающийся, их родители, организации, работодатели, государство.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие – для предотвращения повторного возникновения события.

Претензия – выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом / услугой или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение.

Продукция – результат осуществления образовательной деятельности. Результатом осуществления образовательной деятельности является выпускник Гимназии, освоивший образовательную программу.

Процесс обучения – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Проектирование и разработка – совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативно-техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Производственная среда – совокупность условий, в которых выполняется работа.

Прослеживаемость – возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса. Документированная процедура (письменная процедура) предполагает использование документа, недokumentированная процедура не требует этого.

Процесс - деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования

входов в выходы. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Процессный подход - применение системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов.

Риск – влияние неопределенности на цели Гимназии. Любая неопределенность может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям. Слово «риск» иногда используется в тех случаях, когда существует возможность негативных последствий. Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном. Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

Руководитель процесса – лицо, управляющее всем процессом в целом, осуществляющее планирование процесса, обеспечение процесса необходимыми ресурсами, мониторинг и измерение процесса, несущее ответственность за надлежащее функционирование процесса и его результативность.

Средства обучения и воспитания – приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности.

Условия включают в себя физические, социальные, психологические и экологические факторы (температура и другие экологические характеристики среды, эргономика, охрана и безопасность труда, атмосфера в коллективе, система признания и поощрения и др.).

Услуга – выход, формируемый организацией, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем. Преобладающий элемент услуги обычно является нематериальным. Услуга часто включает в себя взаимодействие с потребителем для установления требования потребителя, а также с момента поставки услуги, и может подразумевать постоянные связи, например, с государственными учреждениями. Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее: предоставление нематериального продукта (например, информации в рамках процесса обучения) и создание благоприятных условий для потребителя. Услуга, как правило, направлена на потребителя.

Учащиеся (обучающиеся) – лица, осваивающие образовательные программы общего образования.

Федеральный государственный образовательный стандарт – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования

3.2 Сокращения

В настоящем Руководстве использованы следующие сокращения:

АХЧ - административно-хозяйственная часть;

БИЦ - библиотечно-информационный центр Гимназии;

ГИА - государственная итоговая аттестация;

ДП - документированная процедура;

ЕГЭ - единый государственный экзамен;

МО - методическое объединение учителей-предметников;

ООП - основная образовательная программа;

ОТ, ТБ и ПБ – охрана труда, техника безопасности и пожарная безопасность;

РК – руководство по качеству;
СМК - система менеджмента качества;
ФГОС - Федеральные государственные образовательные стандарты;
ФГОС НОО - Федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования;
ФГОС ООО - Федеральные государственные образовательные стандарты основного общего образования;
ФГОС СОО - Федеральные государственные образовательные стандарты среднего общего образования.

4. Контекст образовательной организации

4.1. Понимание образовательной организации и ее среды

Гимназия определила внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению ее развития и влияющие на ее способность достигать намеченных результатов ее системы менеджмента качества.

Основными внешними факторами для Гимназии являются:

– изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с:

– ценностями, культурой, знаниями и результатами работы Гимназии.

В Гимназии мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах осуществляется постоянно, информация включена в ежегодный отчет руководства.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность Гимназии, постоянно предоставлять услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, в Гимназии определены:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества: государство, общество, социальные партнеры Гимназии (ВУЗы, учреждения культуры, образовательные организации и др.), обучающиеся, родители (законные представители) обучающихся, учителя и администрация Гимназии;

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества:

– требования государства к уровню образовательных результатов выпускника установлены в Федеральных государственных образовательных стандартах, требования которых являются нормативными для осуществления процессов системы менеджмента качества и условием существования общеобразовательной организации;

– требования работодателей и образовательных организаций высшего образования к приемлемому для них уровню знаний и умений выпускников Гимназии;

– требования и предложения обучающихся и их родителей, педагогического коллектива учитываются в части организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Исходя из интересов потребителей, Гимназия устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению.

Гимназия осуществляет мониторинг и анализ информации об этих

заинтересованных сторонах, их соответствующих требованиям и предложениях.

В основном образовательная организация предоставляет услуги, имеющие нематериальный характер, не поддающиеся хранению, и потребляемые в момент их предоставления.

Образовательная организация дает обучающимся возможность освоения знаний, умений, навыков и компетенций, их применения в практической деятельности.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

К системе менеджмента качества Гимназии применимы все требования МС ИСО 9001:2015.

Область применения – в отношении разработки и реализации образовательных программ начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования, инновационной деятельности, осуществление образовательного процесса по программам общего и дополнительного образования в соответствии с лицензией.

Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего Руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированной информацией.

Гимназия определила границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

4.4.1 Общие требования

В Гимназии разработана, внедрена, поддерживается и постоянно улучшается система менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

С целью постоянного повышения результативности работы с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон руководство Гимназии:

- определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, их входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в Гимназии и их взаимодействие (Приложение № 1);
- определило критерии результативности процессов, владельцев процессов и оперативных управляющих (владельцев подпроцессов) (Приложение № 2) и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;
- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (в приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации Гимназии);
- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 настоящего Руководства;
- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;
- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Примечание 1. Показатели и критерии оценки результативности образовательной

деятельности организации согласованы с требованиями Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор).

4.4.2 Объем документированной информации

В целях обеспечения функционирования процессов системы менеджмента качества в Гимназии установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная информация в следующем объеме:

- документально оформленные политика и цели в области качества,
- руководство по качеству,
- документированные процедуры, устанавливающие порядок осуществления деятельности,
- документы, которые необходимы Гимназии для планирования, осуществления и управления процессами,
- записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

Для обеспечения уверенности в том, что процессы системы менеджмента осуществляются в соответствии с запланированными результатами, документированная информация в Гимназии сохраняется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документированной информацией».

5. ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство Гимназии демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества и приводит их в жизнь посредством:

- установления и актуализации политики в области качества и принятия на себя ответственности за результативность системы менеджмента качества,
- постановки четких и измеримых целей в области качества с учетом потребностей и ожидания заинтересованных сторон, которые согласуются с условиями среды Гимназии, основными принципами государственной политики Российской Федерации в сфере образования и стратегическим направлением развития Гимназии;
- разработки мероприятий по достижению целей в области качества и намеченных результатов;
- обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в процессы образовательной деятельности Гимназии;
- привлечения внимания персонала Гимназии к важности удовлетворения потребностей заинтересованных сторон;
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления в Гимназии;
- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- проведения периодического анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования системы менеджмента качества;
- проведения обучения персонала и осуществления поддержки других руководителей образовательной организации в демонстрации ими лидерства в сфере их

ответственности;

- совершенствования собственных знаний и навыков в вопросах качества через обучение на различных курсах, семинарах, участие в форумах, конференциях, с тем, чтобы собственным примером подтвердить следование обязательствам в области качества, взятым на себя Гимназией в целом;
- вовлечения, руководства и оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности системы менеджмента качества и ее улучшения;
- информирования общества о результатах деятельности Гимназии, ее достижениях и планах развития.

Ссылки:

Программа развития МБОУ гимназии №25 города Ставрополя на _____ год;

План работы МБОУ гимназии №25 города Ставрополя на _____ год;

Публичный отчет руководителя за _____ год

5.1.2 Ориентация на потребителей

В целях повышения удовлетворенности потребителей руководством Гимназии проводится работа по выяснению степени удовлетворенности потребителей, информация включена в ежегодный отчет, рассматриваемый на заседании Управляющего совета Гимназии. Кроме того, система менеджмента качества в Гимназии построена таким образом, что обеспечивается постоянное выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных, нормативных правовых и других образовательных требований на основе правил, принципов, традиций, принятых в системе образовательной деятельности.

Указанные требования разъясняются на совещаниях у руководства (административное совещание (Совет по качеству)), на заседаниях методического совета, методических объединений учителей-предметников, педагогического совета. Требования определены в качестве набора компетенций, приведенного в рабочих программах предметов (дисциплин, курсов, модулей). Реализация рабочей программы предметов (дисциплин, курсов, модулей) способствует реализации указанных требований.

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие образовательной деятельности и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определяются и рассматриваются на совещаниях у руководства Гимназии.

5.2. Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Для обеспечения выполнения требований потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности руководство Гимназии разработало и претворяет в жизнь политику в области качества, оформленную в виде отдельного документа.

Политика в области качества:

- соответствует миссии Гимназии, а также поддерживает основные принципы государственной политики Российской Федерации в сфере образования и соответствует стратегическому направлению деятельности Гимназии, определенному в ее Уставе;
- создает основы для постановки и анализа целей в области качества;
- включает обязательство соответствовать применимым требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества Гимназии оформлена как отдельный документ, поэтому управление ею осуществляется в соответствие с документированной процедуры «Управление документированной информацией».

Политика в области качества доведена до сведения Потребителей, в т.ч. педагогического коллектива, других работников Гимназии, и заинтересованных сторон путем размещения на сайте Гимназии (school25.ru).

Политика в области качества сформулирована доступным языком, что обеспечивает ее понимание.

Ссылки:

Программа развития МБОУ гимназии №25 города Ставрополя на _____ годы;

Политика МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя в области качества.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в гимназии

Высшее руководство в положениях о подразделениях, в должностных инструкциях для работников, в т.ч. педагогических работников, соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, распределило обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого сотрудника путем ознакомления с этими документами под роспись.

С целью графического представления структуры и иерархии подразделений директор Гимназия утверждает организационную структуру.

Ссылки:

Организационная структура управления МБОУ гимназией №25 г. Ставрополя

5.3.1 Представитель руководств по качеству

Руководство Гимназии делегировало часть своих полномочий в рамках системы менеджмента качества на Представителя руководства по качеству, назначив его приказом. На представителя руководства по качеству помимо его должностных обязанностей возложены дополнительная ответственность и полномочия, которые определены в Положении о представителе руководства по качеству.

6. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в системе менеджмента качества в Гимназии учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

Действия по обращению с рисками осуществляются в соответствие с документированной процедурой «Управление рисками».

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Для обеспечения постоянного улучшения деятельности Гимназии и реализации политики в области качества руководство Гимназии ежегодно устанавливает цели в области качества.

Мероприятия по достижению целей в области качества Гимназии, круг ответственных лиц и сроки выполнения установлены в «Плане работы МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя на ___ учебный год» и являются целями в области качества Гимназии.

Мероприятия по достижению целей в области качества отдельных подразделений содержатся в годовых (месячных) планах этих подразделений.

Следующий уровень постановки целей – индивидуальные цели, которые реализуются через индивидуальные планы. Цели в области качества в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях измеримы и согласуемы с политикой в области качества Гимназии.

Степень достижения целей определяется при анализе системы менеджмента качества в виде докладов директора Гимназии и представителя руководства по качеству на заседаниях Управляющего совета Гимназии и совета по качеству Гимназии. Цели в области качества управляются в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документированной информацией».

6.3 Планирование изменений

Необходимость изменений в системе менеджмента качества Гимназии осуществляются на плановой основе (см. 4.4 настоящего Руководства). При этом Гимназия учитывает:

- цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения,
- целостность системы менеджмента качества,
- доступность ресурсов,
- распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

7. Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

К ресурсам, необходимым для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения системы менеджмента качества Гимназии относятся:

- квалифицированные педагогические работники;
- оборудование, техника и средства связи, необходимые для выполнения работ, а также сооружения и услуги, необходимые для деятельности Гимназии;
- подходящие социальные, психологические условия, а также физические факторы;
- средства мониторинга и измерений;
- информационные ресурсы;
- финансы.

Примечание 1. Квалификация педагогических работников включает уровень образования, квалификационную категорию, ученую степень, курсы повышения квалификации, обучение на работе и т.п.

7.1.2 Человеческие ресурсы

С целью результативного внедрения системы менеджмента качества, функционирования и управления ее процессами, в Гимназии определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации (педагогических работников и вспомогательного персонала) в соответствии с процессом управления персоналом, который включает в себя:

- в должностных инструкциях, разработанных на основе тарифно-квалификационных требований и типовых должностных инструкций установление квалификационных требований (требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам);

- определение потребности в персонале и уровне его компетентности на основании необходимости присвоения или подтверждения квалификационной категории и оформляется в виде плана аттестации и плана повышения квалификации;

- наем персонала осуществляется путем заключения трудовых договоров на выполнение работы;

- организация повышения квалификации персонала;

- оценка квалификации персонала по результатам его деятельности и результативности переподготовки персонала осуществляется в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» и установлении надбавок к заработной плате из фонда стимулирующих выплат, определенных локальным документом Гимназии.

- ведение данных о квалификации в личных делах сотрудников и в информационно-аналитической системе «АВЕРС: Директор».

Обеспечение соответствующей компетентности персонала Гимназии осуществляется в соответствии с требованиями п. 7.2 настоящего Руководства.

В своей деятельности персонал руководствуется политикой и целями в области качества, документированной информацией системы менеджмента качества, федеральными законами и иной нормативной правовой документацией.

Гимназия определяет и обеспечивает наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами.

Ссылки:

Должностные инструкции работников Гимназии;

Трудовой договор;

Документы об образовании;

Тарифно-квалификационные требования;

Трудовой кодекс Российской Федерации.

7.1.3. Инфраструктура

В Гимназии определена, создана и поддерживается инфраструктура, необходимая для функционирования ее процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу.

К инфраструктуре Гимназии, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- здания, помещения для организации образовательного процесса и связанные с ними инженерные сети и системы: аудиторный фонд, библиотечно-информационный центр, рабочие (подсобные) помещения, мастерские, столовая, спортивно-оздоровительные сооружения, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования с соответствующей мебелью и техническими

средствами обучения;

- оборудование для процессов, включая технические и программные средства (технические средства для проведения лабораторных работ и практических занятий);
- транспортные средства;
- информационные и коммуникационные технологии, включая учебную и учебно-методическую литературу.

Используемые помещения и оборудование соответствуют требованиям техники безопасности и санитарно-техническим нормам.

Гимназия поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических и регламентных работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры.

Оргтехника, средства связи (в т.ч. сеть доступа Интернет) поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих мероприятий по ремонту и обслуживанию.

Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

В Гимназии в соответствующих приказах, трудовых договорах установлена ответственность и полномочия при проведении аукционов, закупок, получении, хранении, установке и техническом обслуживании оборудования.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества ежегодно в 4-м квартале осуществляется планирование расходов на будущий год.

Согласовываются лимиты энергоресурсов, потребляемых Гимназией, планируются мероприятия по ремонту, профилактическим осмотрам, испытаниям и прочим действиям, которые позволяют содержать здания, сооружения и оборудование Гимназии в надлежащем состоянии, проводится расчет сумм расходов по затратам на планируемые мероприятия.

Ссылки:

Положение об использовании объектами инфраструктуры МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя

7.1.4. Среда для функционирования процессов

В Гимназии определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (например, температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Во внутренней нормативной документации Гимназии (Коллективный договор, «Правила внутреннего трудового распорядка работников МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя») и иных внутренних нормативных документах установлены мероприятия, проводимые Гимназией для поддержания соответствующего психоэмоционального климата.

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с законодательными актами Российской Федерации (в т.ч. Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О

специальной оценке условий труда»).

Ссылки;

Устав МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя;
Нормативные акты и документы министерств;
Положение об охране труда;
Приказы, инструкции по ОТ, ТБ и ПБ;
Кодекс профессиональной этики педагогов МБОУ гимназии №25 города Ставрополя;
Коллективный договор;
Программа развития МБОУ гимназии №25 города Ставрополя;
Правила внутреннего распорядка обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя;
Правила внутреннего трудового распорядка сотрудников Гимназии;
Положение об оплате труда работников.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1. Общие требования

В Гимназии в соответствующих делах административно-хозяйственной части составлен перечень средств мониторинга и измерений (далее – измерительные приборы), необходимых для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов мониторинга или измерения при осуществлении образовательной деятельности.

Для обеспечения пригодности измерительных приборов для предусмотренных мониторингов осуществляется их своевременная поверка и (или) калибровка в аккредитованной лаборатории.

Соответствующая документированная информация как свидетельство пригодности измерительных приборов регистрируется и сохраняется в делах административно-хозяйственной части. Идентификация измерительных приборов осуществляется по их инвентарному номеру.

Измерительные приборы защищены от регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений, путем хранения его у ответственного лица, назначенного приказом директора Гимназии).

Если было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, измерительный прибор изымается и передается ответственному лицу, который совместно с административно-хозяйственной частью определяет правомочность предыдущих результатов измерения, о чем составляется акт. При необходимости измерительный прибор с комплектом документации передается в аккредитованную лабораторию для проведения его ремонта, калибровки и (или) поверки. Соответствующие записи ведутся в делах административно-хозяйственной части.

Записи включают наименование измерительного прибора, основные характеристики, дату последней поверки (калибровки), периодичность поверки (калибровки), дату следующей поверки (калибровки), ответственного за данный процесс.

7.1.6. Знания образовательной организации

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в Гимназии регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Так, в Гимназии организована подписка на издания периодической печати

(журналы, газеты, в том числе электронные издания), осуществляется сотрудничество с ведущими издательствами, заключены договора на обслуживание информационных баз данных («Образование», «Бухгалтерский учет» (МЦФЭР) и др.).

Помимо перечисленных источников, в Гимназии существуют:

- внутренние источники знаний (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений процессов и услуг, опрос выпускников, родителей и др.);
- внешние источники (например, осуществляется закупка стандартов и иной документации, участие в конференциях, семинарах, а также анализ обратной связи от потребителей).

7.2 Компетентность

7.2 Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в Гимназии осуществляются следующие мероприятия:

- заместителями директора, курирующими отдельные направления деятельности Гимназии, определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества (должностные инструкции содержат требования к компетенции);
- по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности и т.п.);
- там, где это применимо, руководством Гимназии предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения, организация повышения квалификации), и непосредственными руководителями оценивается результативность предпринятых действий;
- специалистом по кадрам (иным лицом, уполномоченным на эту работу) по представлению информации от сотрудников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

7.3 Осведомленность

В Гимназии с целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе ежегодные расширенные заседания Управляющего совета, Педагогического совета, Профсоюзной организации, Родительского комитета и др.), осуществляется наглядная агитация, а также ведется ознакомление сотрудников с документацией под подпись. Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов:

- о политике в области качества;
- о соответствующих целях в области качества;
- о своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- о последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

7.4 Обмен информацией

Высшее руководство Гимназии обеспечивает разработку и организацию процессов обмена внутренней и внешней информацией, в том числе по вопросам

разработки, внедрения и результативности системы менеджмента.

Разработана и функционирует система регламентированных советов, где информация от высшего руководства доводится до руководителей подразделений, от них к персоналу и обратно:

Общее собрание коллектива

Педагогический совет

Методический совет

Администрация (Совет по качеству)

Методическое объединение учителей-предметников, структурное подразделение

Также для внутреннего информирования используются сайт Гимназии school25.ru, локальная сеть, электронная почта, облачное хранилище данных.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Система менеджмента качества Гимназии включает:

– документированную информацию, требуемую МС ИСО 9001:2015 и настоящим Руководством;

– документированную информацию, определенную Гимназией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

Управление документированной информацией регламентируется документированной процедурой «Управление документированной информацией».

8. Деятельность на стадиях жизненного цикла образовательного процесса

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательного процесса

Процесс планирования в Гимназии является постоянным, циклическим, непрерывным для обеспечения выполнения требований к предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6 настоящего Руководства. Процесс планирования состоит из следующих взаимосвязанных операций:

– составление плана на основании требований к образовательным услугам и ресурсам, необходимым для их выполнения;

– исполнение плана в соответствии с заданными сроками;

– обеспечение информацией и контроль исполнения планов;

– анализ полученных результатов;

– ведения установленной документированной информации.

Для обеспечения безусловного выполнения требований к качеству в Гимназии осуществляется систематическое планирование развития системы менеджмента качества (Программа развития Гимназии).

Основные виды планов, действующие в Гимназии:

– план работ структурных подразделений, объединений (план библиотечно-информационного центра, социально-психологической службы, методических объединений учителей-предметников и др.),

– индивидуальные планы работников,

– планы работ по направлениям (воспитательная работа, методическая работа, инновационная работа и др.).

Проведение мероприятий по улучшению образовательного процесса, которые содержатся в выходных данных анализа системы менеджмента качества со стороны руководства, осуществляется в соответствии с «Планом работы МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя на _____ учебный год».

В Гимназии при осуществлении деятельности ведется управление запланированными изменениями и проводится анализ последствий непредусмотренных изменений. При необходимости предпринимаются меры по смягчению любых негативных воздействий.

Необходимость изменения процессов системы менеджмента качества, их последовательности и взаимодействия может возникнуть в следующих случаях:

- при изменении целей в области качества;
- при расширении видов деятельности Гимназии;
- при изменениях в ресурсах;
- при появлении процессов, подразделений и должностных лиц, ранее не охваченных системой менеджмента качества;
- при оптимизации процессов, явившихся результатами корректирующих и предупреждающих действий.

С целью сохранения целостности и адекватности системы требованиям МС ИСО 9001:2015 при введении новых требований в систему менеджмента качества определяется необходимость внесения изменений в документацию, что фиксируется в протоколах заседания Совета по качеству.

В рамках системы менеджмента качества Гимназии существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность – организация питания обучающихся и работников в столовой. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с п. 8.4 настоящего руководства.

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1. Связь с потребителями

Связь с потребителями в Гимназии включает в себя:

- обеспечение информацией об оказываемых услугах (из средств массовой информации, сайт Гимназии);
- обработку запросов на осуществление образовательной деятельности, включая их изменения;
- получение отзывов об услугах от потребителей, включая претензии потребителей (отзывы родителей);
- обращение или управление собственностью потребителей (документы об образовании).

8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам

При определении требований руководством Гимназии в обязательном порядке регламентируются применимые законодательные и нормативные правовые требования, а также требования, рассматриваемые в Гимназии как необходимые. Руководство Гимназии возьмет на себя ответственность за осуществление образовательного процесса только после того, как анализ деятельности докажет, что организация может выполнять указанные требования.

Поскольку круг потребителей результатов образовательной деятельности широкой, требования необходимо устанавливать по каждому из них.

В федеральных государственных образовательных стандартах установлены государственные требования к результатам освоения образовательной программы.

Требования родителей, вузов, работодателей определяются из их отзывов.

Ожидаемые требования в области образования относятся к удовлетворению потребностей обучающихся и их родителей в приобретении необходимой компетенции. Основные требования обучающихся и их родителей включают следующее:

1. обеспечение надежной двусторонней связи между индивидуальными лицами и образовательной организацией;
2. предоставление безопасных, исправных и чистых технических средств обучения с обслуживающим персоналом;
3. обеспечение необходимыми учебными материалами;
4. обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к услугам

Законодательные и нормативные правовые требования являются обязательными для Гимназии. Основываясь на указанных требованиях, в Гимназии сформулированы свои собственные требования с целью оказания услуг на высоком уровне. Прежде чем принять обязательство предоставить услуги потребителям в Гимназии проводится анализ потенциальных возможностей на Совете по качеству, на заседаниях методического совета, чтобы учесть:

- требования, установленные потребителем;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- требования договоров с партнерами, отличающиеся от ранее сформулированных.

Все заседания советов оформляются протоколами. На основании принятых решений вносятся корректировки в соответствующую документацию (учебные планы, положения и т.п.). Информация об изменениях доводится на заседаниях педагогического совета до исполнителей.

8.2.4 Изменения требований к услугам

При изменении требований к продукции и услугам на Совете по качеству (заседании Педагогического совета) принимается решение о внедрении изменений в деятельность Гимназии с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием педагогического и учебно-вспомогательного персонала об изменившихся требованиях.

8.3 Проектирование и разработка услуг

8.3.1 Общие положения

Проектирование и разработка включает в себя деятельность по разработке новых образовательных программ. При этом область применения системы менеджмента качества своевременно корректируется в соответствии с новыми видами оказываемых в Гимназии услуг.

Гимназия разработала, внедрила и обеспечила функционирование процесса проектирования и разработки для обеспечения последующего создания продукции и услуг.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой в Гимназии рассматривается:

- характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- требуемые стадии процесса.
- требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;
- обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки услуг (например, аудиторный фонд, фонд пригодных технических средств обучения, кадровый состав, обеспечение учебно-методической литературой и др.);
- необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки (с целью обеспечения эффективной связи между ними и четкого распределения ответственности);
- необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
- требования для последующего оказания услуг;
- уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
- документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

Проектирование новой образовательной программы включает в себя следующие стадии:

1. принятие решения о необходимости разработки новой образовательной программы;
2. определение перечня мероприятий по разработке новой образовательной программы, сроков их реализации и ответственных;
3. проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;
4. верификация отдельных стадий разработки;
5. валидация разработанной образовательной программы (результаты первого выпуска).

Деятельность по контролю проекта соответствует целям и продолжительности обучения.

Результаты планирования уточняются по мере выполнения проектирования и разработки на заседании Методического совета Гимназии.

При проектировании и разработке учебного плана в Гимназии в обязательном порядке учитывается тот факт, что переход на следующий уровень обучения должен совпадать с выходом из текущего уровня обучения и (или) при овладении обучающимися определенным набором компетенций.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

В качестве требований, имеющих важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых образовательных программ, в Гимназии рассматривается две группы входных проектных данных. В качестве внешних входных проектных данных определяются:

1. применимые к данной услуге законодательные и регламентирующие требования (федеральные государственные образовательные стандарты);
2. потребности и ожидания потребителей (обучающихся, родителей, работодателей, вузов);
3. информация о практике предоставления подобных услуг другими общеобразовательными организациями.

В качестве внутренних входных проектных данных должны быть определены:

1. потребности и ожидания педагогического коллектива;
2. возможности новой образовательной программы в плане укрепления имиджа и репутации Гимназии;
3. требуемый уровень квалификации персонала;
5. требуемый аудиторный фонд;
6. возможность обеспечения учебными и методическими материалами;
7. возможные последствия неудачи, связанные с характером услуг.

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

В Гимназии на заседаниях регламентных советов (Методический совет, Педагогический совет) осуществляется мониторинг и анализ процесса проектирования и разработки образовательной программы для обеспечения уверенности в том, что:

- разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;
- цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно;
- проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;
- проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия услуг, предоставляемой Потребителям, требованиям к установленному применению или намеченному использованию;
- предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Результаты анализа докладываются и обсуждаются на заседаниях регламентированных советов (соответствующей направленности), что фиксируется в протоколе.

Регистрация результатов верификации и валидации отражаются в протоколах заседаний регламентированных советов.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки включают в себя:

1. информацию о новой образовательной программе для потребителей;
2. данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в процессе реализации новой образовательной программы;
3. распределение ответственности и полномочий в виде положений о подразделениях и должностных инструкций сотрудников;
4. необходимые информационные, учебно-методические материалы (в т.ч. литература, учебники, оформленная подписка на журналы и т.п.), оборудование, средства оргтехники;
5. предметные области, содержащие требования к мониторингу и измерению результатов освоения образовательной программы;
6. рабочие программы предметов в соответствии с требованиями «Положения о рабочей программе предметов и курсов основной образовательной программы МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя» с обязательным указанием набора компетенций выпускника, освоившего образовательную программу.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Для обеспечения исключения негативного влияния изменений, сделанных во время или после проектирования и разработки образовательной программы, на соответствие требованиям оказываемой услуги в Гимназии на заседаниях регламентных советов информация по результатам изменений докладывается и обсуждается. Результаты такого анализа фиксируются в протоколе и доводятся до сведения заинтересованных лиц.

В обязательном порядке информация включает в себя сведения по:

- изменениям проектирования и разработки;
- результатам анализов;
- санкционированию изменений;
- действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

8.4 Управление процессами, услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

В Гимназии разработаны нормативные документы, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям Гимназии.

В Гимназии соответствие закупленной для нужд образовательного процесса продукции обеспечивается путем осуществления процесса закупок в соответствии с требованиями законодательства РФ (в т.ч. Федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»). Для реализации требований законодательства в Гимназии процесс закупок осуществляется в соответствии со следующими документами:

- Положение о порядке проведения экспертизы результатов, предусмотренных муниципальными контрактами, заключенными МБОУ гимназией №25 г. Ставрополя;
- Положением о контрактном управляющем.

В вышеперечисленных документах определены критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями Гимназии. Все требования Гимназии к поставляемой продукции и услугам изложены в договорах.

В Гимназии в качестве документируемой информации сохраняются договора с поставщиками, подписанные акты выполненных работ и иная договорная документация, которая регистрируется в соответствии с документированной процедурой «Управление документируемой информацией».

В рамках системы менеджмента качества Гимназии существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность – организация питания обучающихся и работников, организация медицинского обслуживания обучающихся. Управление данными переданными процессами осуществляется в соответствии заключенными договорами между Гимназией и организациями, предоставляющими данные услуги.

В Гимназии установлены требования к внешним поставщикам, относящиеся:

- к поставляемым процессам, продукции и услугам;
- к одобрению:
 - 1) продукции и услуг;
 - 2) методов, процессов и оборудования;
 - 3) выпуска продукции и услуг;
- к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;

- взаимодействию внешнего поставщика с Гимназией;
- к применяемым Гимназией управлению и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика;
- к деятельности по верификации или валидации, которые Гимназия или его потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.

Все требования Гимназии к поставляемой продукции и услугам изложены в договорах.

Ссылки:

Положение о порядке проведения экспертизы результатов, предусмотренных муниципальными контрактами, заключенными МБОУ гимназией №25 г. Ставрополя;
Положение о контрактном управляющем.

8.5 Предоставление услуг

8.5.1 Управление предоставлением услуг

В Гимназии образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя:

- наличие документированной информации, устанавливающей:
 - 1) характеристики выпускника, освоившего образовательную программу (набор его компетенций, навыки, умения, знания) – утвержденные федеральные государственные образовательные стандарты;
 - 2) результаты, которые должны быть достигнуты – рабочие программы по предметам (дисциплинам, курсам, модулям);
- наличие и применение пригодных ресурсов для осуществления мониторинга и измерений. Устанавливаются требования как к применяемому оборудованию в рамках учебного процесса, так и к средствам проведения мониторинга успеваемости обучающихся. Такие средства мониторинга установлены в рабочей программе предмета (дисциплины, курса, модуля);
- осуществление на соответствующих стадиях образовательного процесса мониторинг и измерений, чтобы верифицировать, что управление процессами или их результатами осуществляется в соответствии с установленными критериями (Приложение № 2), а также что продукция и услуги соответствуют требуемым характеристикам. Такая оценка проводится в соответствии «Положением о формах, периодичности, порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя», а также в соответствии с «Положением о рабочей программе предметов и курсов основной образовательной программы МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя»;
- использование соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов (см. п. 7.1.3 настоящего Руководства);
- обеспечение кадрового состава требуемой компетенции (осуществляется в соответствии с п. 7.2 настоящего Руководства). Указание квалификации педагогических работников приводится в планах распределения нагрузки;
- проведение валидации и периодической ревалидации способности достигать запланированных результатов. Недостатки образовательного процесса становятся очевидными только после того, как выпускники смогли продолжить обучение в высших учебных заведениях.

Гимназия проводит валидацию образовательного процесса с целью продемонстрировать способность этого процесса достигать запланированных результатов. Разработанные меры включают в себя:

- а) определенные критерии для анализа и утверждения образовательного процесса (требования федеральных государственных образовательных стандартов);
- б) определенный уровень квалификации педагогических работников (должностные инструкции);
- в) применение конкретных методов и процедур (учебно-методические комплексы, методические разработки, рабочие программы учебных предметов (дисциплин, курсов, модулей);
- г) соответствующие записи;
- д) повторную валидацию в виде постоянной связи с потребителями.
 - осуществление действий по предупреждению ошибок, связанных с человеческим фактором. Разработка учебно-методических комплексов, методических указаний, рабочих программ учебных предметов (дисциплин, курсов, модулей), оценочных средств предметов (дисциплин, курсов, модулей) и их утверждение способствует снижению влияния человеческого фактора на результат образовательной деятельности;
 - осуществление выпуска обучающихся, учет дальнейшего трудоустройства выпускников.

Ссылки:

Положение о формах, периодичности, порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя, Положением о рабочей программе предметов и курсов основной образовательной программы МБОУ гимназии №25 г. Ставрополя

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Гимназия по ходу осуществления образовательной деятельности осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов мониторинга и измерений выходов по отношению к требованиям путем ведения соответствующих записей в личном деле обучающихся и классных журналах.

Поскольку прослеживаемость является обязательным требованием, в Гимназии обучающиеся идентифицируются по фамилии, имени и отчеству, классу. Соответствующие записи ведутся и сохраняются у заместителей директора, курирующих уровни обучения.

Ссылки:

Личные дела обучающихся

Классные журналы (бумажный, электронный вид)

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

В Гимназии проявляется забота о собственности потребителей или внешних поставщиков, когда она находится под управлением Гимназии или используется ею.

Собственность обучающихся включает в себя:

- подлинники документов об основном общем образовании обучающегося, принятые при поступлении в его 10 класс для продолжения обучения по образовательной программе среднего общего образования, личные документы. Хранятся в сейфе приемной директора Гимназии;
- медицинские данные, исследования или справки обучающихся. Хранятся в медицинском кабинете;
- результаты экзаменов, тестов или письменные работы обучающихся. Хранятся в кабинете заместителя директора, курирующего уровень образования;

– одежда, сданная в гардероб. Хранится в гардеробе в индивидуальном пронумерованном шкафу обучающегося;

– собственное оборудование обучающегося, работника или организации-потребителя. Хранится в соответствующем подразделении после оформления акта приема-передачи средств.

Собственность потребителя (педагогического работника) включает интеллектуальную собственность. Собственность, предоставляемая педагогами обучающимся в образовательной организации, определяется как собственность, передаваемая в ходе осуществления образовательной деятельности.

Собственность внешних поставщиков включает такие предметы, как учебники, рабочие журналы, учебные пособия, специальное учебное оборудование, компьютеры, программное обеспечение, или иные технические средства. При необходимости могут быть установлены стандарты и технические условия на поставляемые материалы, гарантирующие пригодность для обучения. Вся передаваемая собственность внешних поставщиков оформляется актами приема-передачи.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, руководство Гимназии письменно уведомляет об этом потребителя или внешнего поставщика, а также регистрирует и сохраняет документированную информацию о произошедшем.

8.5.4 Сохранение

В Гимназии сохранение соответствия поддерживается путём выполнения требований, касающихся текущего и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями. Такие требования заложены в нормативных документах Гимназии «Положение о формах, периодичности, порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя» и федеральных документов по государственной итоговой аттестации обучающихся.

Ссылки:

Положение о формах, периодичности, порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя

8.5.5 Управление изменениями

При реализации образовательного процесса неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. В Гимназии проводится анализ изменений в предоставлении услуг на заседаниях методических объединений учителей предметников, методического и педагогического советах. Для обеспечения постоянного соответствия требованиям в Гимназии сохраняется документированная информация, описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

8.6 Выпуск услуг

В Гимназии внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Верификация проводится путем промежуточного контроля и аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов: «Положение о формах, периодичности, порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя», «Положение о порядке и основаниях перевода, отчисления и восстановления обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя».

Выпуск обучающихся, не в полном объеме освоившего образовательную программу, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

В Гимназии ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут педагогические работники, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по предмету.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника Гимназии установленным требованиям, выступают записи в личном деле обучающегося, а при окончательном выпуске – подлинник аттестата об основном общем образовании или среднем общем образовании с приложением, подписанные директором Гимназии. На подпись директора Гимназии в обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись директора Гимназии и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

В образовательной организации ведется строгий учет документов об образовании, выданных по окончании уровня обучения.

Сохранение соответствия компетентности обучающихся требованиям после выпуска осуществляется в соответствии с п. 8.5.4 настоящего Руководства.

Ссылки:

Положение о формах, периодичности, порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя;
Положение о порядке и основаниях перевода, отчисления и восстановления обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Под несоответствующими результатами процессов в Гимназии понимается:

- отчисленный по инициативе Гимназии обучающийся до завершения освоения образовательной программы;
- обучающийся, полностью завершивший обучение по образовательной программе, но не прошедший государственную итоговую аттестацию.

Гимназия обеспечивает идентификацию несоответствующего результата процесса в личном деле обучающегося.

Управление несоответствующими результатами процессов регламентируется документируемой процедурой «Управление несоответствующими выходами».

9. Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

При проведении анализа работы в Гимназии установлено:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга и измерений;
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

В Гимназии ежегодно проводится оценка результатов деятельности и результативность системы менеджмента качества на заседаниях совета по качеству.

Вся полученная в ходе проведения мониторинга и анализа информация фиксируется в протоколах заседания регламентных советов, регистрируется и сохраняется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документированной информацией».

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса:

- при приеме обучающихся (1 класс, 10 класс),
- в процессе обучения (например, документированной информацией являются результаты работ в соответствии с «Положение о формах, периодичности, порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ гимназии №25 города Ставрополя»);
- по завершению всех запланированных мероприятий (например, в соответствии федеральными документами о государственной итоговой аттестации обучающихся, завершивших обучение по программам основного общего образования и программам среднего общего образования).

Свидетельством освоения выпускником образовательной программы в полном объеме являются протоколы государственной итоговой аттестации, аттестаты об окончании основного общего образования или среднего общего образования с приложениями.

Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества образовательной организации осуществляют руководители процессов. Результаты оперативной деятельности анализируются на административных заседаниях при руководителе (Совете по качеству), заседаниях педагогов, работающих на уровне начального, основного и среднего уровня.

Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекции и/или корректирующие действия в соответствии с требованиями документированной процедуры «Несоответствия и корректирующие действия».

Анализ результативности процессов системы менеджмента качества проводится 1 раз в год при проведении анализа со стороны руководства (см. п. 9.3).

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

В Гимназии проводится мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. В Гимназии разработаны методы получения и мониторинга через:

- сбор и анализ отзывов (благодарности, отзывы, претензии на бумажном носителе, зарегистрированные в качестве входящей корреспонденции, а также проведение в Гимназии родительских собраний);
- анкетирование родителей, обучающихся, педагогического коллектива;
- изучение удовлетворенности родителей в рамках индивидуальных бесед, в том числе телефонных, с целью учета пожеланий, жалоб родителей в дальнейшей работе Гимназии;
- анализ рейтинга Гимназии, опубликованного в сети Интернет (например, Рейтинг 500 лучших школ России и др.)

9.1.3 Анализ и оценка

Полученная в ходе мониторинга и измерения информация анализируется и оценивается.

С целью принятия решений, основанных на адекватных данных, методы анализа данных включают в себя статистические методы.

Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия продукции и услуг;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Результаты анализа должны быть включены в отчеты об анализе со стороны руководства и другие отчеты.

9.2 Внутренний аудит

Процесс проведения внутренних аудитов регламентируется документируемой процедурой «Внутренние аудиты».

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшим руководством Гимназии ежегодно (в конце каждого учебного года или в начале учебного года, следующего за отчетным) анализируется система менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития Гимназии. Помимо перечисленных целей анализ системы менеджмента качества проводится руководством Гимназии для доказательства того, что система менеджмента качества соответствует требованиям МС ИСО 9001:2015, политике Гимназии в области качества, целям Гимназии в области качества, требованиям настоящего руководства и нормативным документам Гимназии.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства включает в себя рассмотрение следующей информации:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства (анализ выполнения плана мероприятий на год);
- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- информации о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:
 - 1) к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
 - 2) степени достижения целей в области качества;
 - 3) показателям процессов (анализ результативности процессов системы менеджмента качества), непосредственно актуальности системы процессов и развития системы менеджмента качества;
 - 4) соответствию образовательных услуг требованиям (результаты итоговой аттестации);
 - 5) к анализу способности Гимназии достигать целей в области качества, проводить мероприятия по улучшению и развитию системы менеджмента качества и Гимназии в целом;
 - 6) несоответствиям и корректирующим действиям;
 - 7) результатам мониторинга и измерений;

- 8) результатам внутренних и внешних аудитов;
- 9) результатам деятельности внешних поставщиков;
 - достаточности ресурсов;
 - результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (см. п. 6.1 настоящего руководства);
 - рекомендаций и возможностей по улучшению.

Ежегодно руководители подразделений предоставляют высшему руководству информацию о тенденциях функционирования своих процессов для проведения анализа.

Представитель руководства по качеству готовит отчет о функционировании системы менеджмента качества, который предоставляется директору Гимназии. Отчет оформляется в виде Публичного отчета руководителя гимназии (и представителя руководства по качеству) на заседании Педагогического совета или совета по качеству.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства включают в себя решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- потребности в ресурсах.

Выходные данные анализа со стороны руководства оформляются в виде плана мероприятий на год.

Протокол анализа системы менеджмента качества Гимназии со стороны руководства и соответствующие приложения к протоколу Совета по качеству являются регистрируемой и сохраняемой документированной информацией.

Ответственность за сбор информации для анализа системы менеджмента качества несет представитель руководства по качеству.

10. Улучшение

10.1 Общие положения

В Гимназии определены возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

- улучшение образовательной деятельности в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества.
- принятие инноваций;
- проведение реорганизации.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, в Гимназии предпринимаются действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий в соответствии с требованиями документированной процедуры «Несоответствия и корректирующие действия»

10.3 Постоянное улучшение

Гимназия стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества, свою деятельность и совершенствовать процессы. Руководство Гимназии рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей.

В Гимназии рассматриваются и анализируются результаты анализа и оценки (рейтинги образовательных организаций, опубликованные в сети Интернет), выходные данные анализа со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

Гимназия стремится совершенствовать систему менеджмента качества через пересмотр политики в области качества, целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий для улучшения.

Приложения

1. Процессы и их взаимодействие
2. Критерии и результативность процессов
3. Документированная процедура «Управление документированной информацией»
4. Документированная процедура «Управление рисками»
5. Организационная структура управления МБОУ гимназией №25 г. Ставрополя
6. Положение о представителе руководства по качеству
7. Документированная процедура «Управление документированной информацией»
8. Документированная процедура «Внутренние аудиты»
9. Политика в области качества
10. Цели в области качества
11. Документированная процедура «Управление несоответствующими выходами»