

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 5 ГОРОДА-КУРОРТА КИСЛОВОДСКА
(МБДОУ д/с № 5)**

№ 209 30.08.2022 года

**Руководство
по внутреннему мониторингу качества образования в муниципальном бюджетном
дошкольном образовательном учреждении детский сад № 5 города-курорта Кисловодска**

Введение

Руководство по внутреннему мониторингу качества образования (РК) муниципального бюджетного образовательного учреждения детский сад № 5 города-курорта Кисловодска, (Далее Учредитель) – базовый документ, определяющий систему внутреннего мониторинга качества образования Учреждения. В данном руководстве отражены ключевые положения, условия и механизмы совершенствования системы управления деятельностью Учреждения. Документ вступает в силу после утверждения заведующим Учреждением.

Представление организации

- ❖ История Учреждения
- ❖ Общая характеристика
- ❖ Структура
- ❖ Характеристика кадрового состава
- ❖ Направления деятельности
- ❖ Результаты
- ❖ Адрес
- ❖ Контакты

РК-1 . ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

РК-1.1. Общие положения

Система внутреннего мониторинга качества образования (далее – СВМКО) Учреждения является средством для достижения политики и целей организации в области качества, дает уверенность самой организации и потребителям её услуг в ее способности:

- ❖ осуществлять на высоком профессиональном уровне образовательную деятельность;
- ❖ выполнять государственные задачи в области общего образования;
- ❖ осуществлять информационное и научно-методическое обеспечение деятельности преподавательского состава Учреждения, включая техническое сопровождение ведения документации;
- ❖ осуществлять подготовку и предоставление отчетов по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения;
- ❖ организовывать и проводить конференции, методические совещания, обучающие семинары для повышения профессионального уровня педагогов и сотрудников Учреждения.

Целью введения СВМКО является создание условий для применения системного подхода к управлению процессами Учреждения.

Система внутреннего мониторинга качества образования Учреждения, учитывает основные принципы, установленные национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011. СВМКО ориентирована на потребителя образовательных услуг и предполагает

максимальное вовлечение всех педагогов и сотрудников в управление качеством основных процессов.

РК-1.2. Применение

Управление качеством процессов применяется по отношению к основному процессу «Разработка и реализация основной образовательной программы Учреждения, которая должна обеспечивать достижение обучающимися результатов освоения основных образовательных программ, установленных соответствующими федеральными государственными образовательными стандартами», а также к управляющим и поддерживающим процессам.

Настоящее Руководство по внутреннему мониторингу качества образования (РК) является основополагающим документом, определяющим систему управления качеством Учреждения. Руководство по внутреннему мониторингу качества образования предназначено для внутреннего использования в качестве справочника по системе внутреннего мониторинга качества образования, стандарта по управлению, а также для представления системы внутреннего мониторинга качества образования Учреждения сторонним полномочным организациям.

РК-2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При составлении Руководства по внутреннему мониторингу качества образования использованы следующие документы:

- ❖ Федеральный закон от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ❖ Федеральные государственные образовательные стандарты общего образования;
Положение о государственном контроле (надзоре) в сфере образования;
Положение о лицензировании образовательной деятельности;
- ❖ Перечень обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу (утв. постановлением Правительства РФ от 5 августа 2013 г. № 662)
- ❖ Национальные стандарты Российской Федерации:
 1. ГОСТ Р ИСО 9000:2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
 2. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования
 3. ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
 4. ГОСТ Р 52614.2. – 2006. Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001-2001 в сфере образования.

А также другие законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность общеобразовательного учреждения, что отражено в описании соответствующих процессов и документации к ним.

РК-3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем руководстве применены термины и определения, данные законодательных и иных нормативных актах в сфере образования, а также в национальных стандартах Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 и Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001-2001 в сфере образования.

С целью формирования единого понимания содержания в этом документе, с учётом ГОСТ Р ИСО 9000:2001 «Основные положения и словарь», даны определения следующих понятий:

Система внутреннего мониторинга качества образования (СВМКО):

- ❖ система для руководства и управления Учреждением применительно к качеству.
- ❖ **Менеджмент:** скоординированная деятельность по руководству и управлению Учреждением.
- ❖ **Процесс:** соединение взаимосвязанных или интерактивных действий, которые в рамках установленных правил с помощью соответствующих механизмов преобразуют входы (требования) в выходы.
- ❖ **Продукт:** результат процесса как последовательности взаимосвязанных действий, преобразующих входы в выходы.
- ❖ **Процедура:** определенный строго прописанный порядок и способ выполнения действий.
- ❖ **Удовлетворенность потребителей:** восприятие потребителями степени выполнения их требований.
- ❖ **Требование:** потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
- ❖ **Несоответствие:** невыполнение требования.

- ❖ **Политика в области качества:** общие намерения и намерение деятельности организации в области качества, официально сформулированные в области качества.
- ❖ **Руководство по внутреннему мониторингу качества образования:** документ, определяющий систему внутреннего мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении.
- ❖ **Верификация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
- ❖ **Валидация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.
- ❖ **Организация (общеобразовательное учреждение):** группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.
- ❖ **Организационная структура:** распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
- ❖ **Заинтересованные стороны:** лица и группы лиц, заинтересованные в деятельности, услуге и успехе организации.
- ❖ **Потребитель (Заказчик):** лицо или организация, которым оказываются услуги.
- ❖ **Поставщик:** организация или лицо, предоставляющее услуги.
- ❖ **Высшее руководство:** лицо или группа работников (директор, заместители директора), осуществляющие управление организацией (общеобразовательным учреждением) на высшем уровне.
- ❖ **Документ:** информация и соответствующий носитель.
- ❖ **Нормативная документация:** документы, устанавливающие требования.
- ❖ **Запись:** документ, содержащий достигнутые результаты или успехи организации (общеобразовательного учреждения).
- ❖ **Актуализация:** приведение документа или действия в соответствие с современными требованиями.
- ❖ **Анализ:** деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта при достижении установленных целей.
- ❖ **Аудит (проверка):** систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.
В настоящем документе применяются следующие термины и сокращения, относящиеся к специфике деятельности Учреждения:
- ❖ **Сокращённое наименование образовательного учреждения и его расшифровка.**
- ❖ **Образовательное учреждение** – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 города-курорта Кисловодска.
- ❖ **Повышение квалификации** – образовательные программы, имеющие своей целью расширение знаний специалиста (педагога или иного сотрудника общеобразовательного учреждения) в одной конкретной области.
- ❖ **Образовательная деятельность** – деятельность Учреждения, осуществляемая в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и требованиями.
- ❖ **Воспитательная работа** – комплекс мероприятий, реализуемых в общеобразовательном учреждении по воспитанию обучающихся
- ❖ **ООП** – основная образовательная программа
- ❖ **ВР** – высшее руководство
- ❖ **МТБ** – материально-техническая база;
- ❖ **ПС** – педагогический состав;
- ❖ **ПК** – повышение квалификации;
- ❖ **СВМКО** – система внутреннего мониторинга качества образования;
- ❖ **ПРК** – Представитель руководства по качеству;
- ❖ **КСК** – Координационный совет по внутреннему мониторингу качества образования;
- ❖ **ЦМК** – Центр менеджмента качества;
- ❖ **УП** – учебная программа
- ❖ **РП** – рабочие программы

РК-4. СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

РК- 4.1. Общие требования

В Учреждении разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система внутреннего мониторинга качества образования (СВМКО). СВМКО является главным инструментом для проведения политики и достижения целей в области качества, установленных заведующим Учреждением. СВМКО ориентирована на потребителя образовательных услуг и предполагает максимальное вовлечение всех педагогов и иных сотрудников в управление качеством деловых процессов.

В Учреждении осуществляется менеджмент процессов, необходимых для реализации образовательных услуг на основе принципов менеджмента качества. Между процессами установлены взаимосвязи и взаимодействие, они задокументированы в Книге процессов системы внутреннего мониторинга качества образования

Главный процесс системы внутреннего мониторинга качества образования Учреждения: «Разработка и реализация основной образовательной программы Учреждения, которая должна обеспечивать достижение обучающимися результатов освоения основных образовательных программ, установленных соответствующими федеральными государственными образовательными стандартами».

Главный процесс состоит из следующих **основных процессов жизненного цикла услуги:**

- ❖ ОП-1 «Анализ требований потребителей»,
- ❖ ОП-2 «Проектирование и разработка образовательных программ»,
- ❖ ОП-3 «Прием обучающихся»,
- ❖ ОП-4 «Образовательная деятельность»,
- ❖ ОП-5 «Анализ удовлетворенности потребителей».

Основной процесс ОП-4 «Образовательная деятельность» состоит из подпроцессов:

- ❖ ОП-4.1 «Учебная работа»,
- ❖ ОП-4.2 «Воспитательная работа с обучающимися».

Основные процессы сопровождаются **управляющими и поддерживающими процессами.**

К управляющим процессам относятся процессы:

- ❖ УП-1 «Стратегическое планирование»,
- ❖ УП-2 «Управление документацией в общеобразовательном учреждении»,
- ❖ УП-3 «Управление записями в общеобразовательном учреждении»,
- ❖ УП-4 «Внутренние аудиты качества образования в общеобразовательном учреждении»,
- ❖ УП-5 «Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности»,
- ❖ УП-6 «Корректирующие и предупреждающие действия в системе мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении»,
- ❖ УП-7 «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг»,
- ❖ УП-8 «Анализ СВМКО высшим руководством».

К поддерживающим процессам относятся:

- ❖ ПП-1 «Управление персоналом»,
- ❖ ПП-2 «Управление производственной средой и информационное обеспечение»,
- ❖ ПП-3 «Финансово-экономическое обеспечение»,
- ❖ П.П-4 «Библиотечное обслуживание»,
- ❖ ПП-5 «Научно-методическая поддержка образовательного процесса и обучение ПС»,
- ❖ ПП-6 «Редакционно-издательская деятельность» *(при наличии)*.

Для каждого процесса СВМКО разрабатывается и регулярно обновляется **информационная карта процесса**, в которой отражаются:

- ❖ сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- ❖ сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- ❖ управляющая документация процесса;
- ❖ взаимосвязь процесса с другими процессами СВМКО общеобразовательного учреждения и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- ❖ цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;

- ❖ измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей;
- ❖ используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов;
- ❖ планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов.

Документированные значения целевых показателей имеют статус требований к процессу.

Управление процессом для выполнения установленных для него требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса.

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка в процессе внутренних аудитов в общеобразовательном учреждении).

РК. 4.2. Требования к документации

РК-4.2.1. Общие положения

Все аспекты деятельности Учреждения сопровождаются набором документации, основная цель которой – сделать возможным согласованное и стабильное функционирование процессов. С помощью унификации установлены единые правила составления документов для системы внутреннего мониторинга качества образования (Положение (документированная процедура)).

Пирамида документации Учреждения имеет пять функциональных уровней (Рис. 1):

1 уровень – документы концептуального характера, представляющие согласованную информацию о СВМКО Учреждения и демонстрирующие управление качеством со стороны руководства. Они предназначены для внутреннего и внешнего использования. К таким документам относятся миссия, политика и стратегические цели Учреждения в области качества, руководство по качеству.

2 уровень – документы, содержащие информацию о том, какие процессы и подпроцессы реализуются в Учреждении и как ими управлять. В состав документации включены «Книга процессов внутренней системы мониторинга качества образования»; документированные процедуры СВМКО; рабочие инструкции. Документы второго уровня демонстрируют управление качеством со стороны персонала Учреждения.

3 уровень – документы по планированию качества, осуществлению процессов и управлению ими - планы качества (РК-7.1). К данной группе документов относятся:

- ❖ цели и задачи в области качества на текущий год, план деятельности Учреждения по процессам СВМКО,
- ❖ учебные планы,
- ❖ графики учебного процесса,
- ❖ рабочие программы дисциплин,
- ❖ программы повышения квалификации,
- ❖ подготовки и переподготовки ПС и иного персонала,
- ❖ план работы Учреждения на текущий учебный год,
- ❖ планы работы подразделений,
- ❖ методических объединений педагогов,
- ❖ планы работы ПС по учебной и воспитательной работе,
- ❖ планы работы иных сотрудников,
- ❖ программа внутренних аудитов,
- ❖ графики опросов,
- ❖ расписания занятий и др.
- ❖ **4 уровень** – документы, подтверждающие объективные данные о выполненных действиях или достигнутых результатах, - записи (отчетные документы). Настоящая группа включает в себя протоколы,
- ❖ отчеты,
- ❖ обзоры,
- ❖ аналитические карты, результаты диагностик,
- ❖ результаты аудитов (проверок),
- ❖ акты,

- ❖ зарегистрированные заявки,
- ❖ справки,
- ❖ журналы,
- ❖ сертификаты,
- ❖ удостоверения,
- ❖ дипломы,
- ❖ жалобы,
- ❖ характеристики,
- ❖ рецензии,
- ❖ отзывы,
- ❖ рейтинг-листы,
- ❖ портфолио достижений (публикации в СМИ, награды и т.п.),
- ❖ модули («Основные данные Учреждения», «Лицензирование и аккредитация отдельных образовательных программ» и др.) и т. д. (РК-4.2.4).

5 уровень – законодательные и нормативные документы, регламентирующие работу общеобразовательного Учреждения по обеспечению качества в области образования. К таким документам относятся:

1) группа - законодательные и нормативные документы РФ (законы РФ;

- ❖ указы президента РФ;
- ❖ постановления Правительства РФ;
- ❖ приказы,
- ❖ распоряжения,
- ❖ инструктивные письма Министерства образования и науки РФ, Рособрнадзора, государственные образовательные стандарты, национальные стандарты, документы региональных и муниципальных органов управления образованием, а также органов, уполномоченных на осуществление контроля и надзора в сфере образования, и т.д.).

2) группа - организационно-распорядительные документы Учреждения, которые подразделяются на три подгруппы:

- ❖ 1 подгруппа – организационно-правовые документы, которые регламентируют задачи и функции Учреждения, структуру, организацию работы. В состав организационных документов входят: устав Учреждения, лицензия, свидетельство об аккредитации, штатное расписание, организационно-должностная структура, номенклатура дел, свидетельства о постановке на учет, договоры, заключения Госпотребнадзора и Роспотребнадзора, положения о подразделениях, должностные инструкции и др.
- ❖ 2 подгруппа – распорядительные документы. К ним относятся приказы, распоряжения, указания, постановления, решения и т. д. Целью разработки распорядительной документации является разрешение основных задач организации.
- ❖ 3 подгруппа – справочно-информационные документы – включает в себя служебные письма, докладные записки, справочники, сборники материалов, корпоративная база знаний для хранения и извлечения информации (база измерений процессов, банки тестовых заданий и анкет, банки учебных планов, банки данных о ПС, об учебных и научных изданиях, документы и файлы СВМКО, внешний сайт Учреждения, библиотечные и иные каталоги и др.), чертежи, технические паспорта и т. д.

Документы СВМКО вступают в действие только после утверждения руководителем Учреждения и издания соответствующего приказа, их отмена регулируется также приказом заведующего Учреждением.

Каждое структурное подразделение формирует и поддерживает в рабочем состоянии свой комплект документов, определяющий характер деятельности подразделения в СВМКО и обеспечивающий прослеживаемость результатов этой деятельности.

В состав комплекта должны входить документы:

- ❖ миссия, видение, политика и стратегические цели Учреждения в области качества;
- ❖ руководство по внутреннему мониторингу качества образования;
- ❖ схемы процессов, в которых задействовано структурное подразделение, методическое объединение учителей как ответственное лицо за его выполнение (извлечения из книги процессов);
- ❖ цели и задачи Учреждения в области качества на текущий учебный год;
- ❖ план деятельности Учреждения по процессам СВМКО;

- ❖ устанавливающие цели и задачи подразделения, методического объединения педагогов в области качества на год;
- ❖ план деятельности структурного подразделения, методического объединения педагогов по процессам СВМКО;
- ❖ процедуры СВМКО, выполняемые подразделением, методическим объединением педагогов;
- ❖ инструкции СВМКО, предназначенные для подразделения, методического объединения ;
- ❖ формы СВМКО, предназначенные для подразделения, методического объединения педагогов;
- ❖ записи, отражающие подготовку сотрудников подразделения (например, планы, графики);
- ❖ записи о результатах деятельности структурного подразделения, методического объединения педагогов (например, журналы по регистрации данных, отчеты по аттестации персонала, отчеты о проверках качества, отчеты о учебной и воспитательной работе и т. д.).

РК-4.2.2 Руководство по внутреннему мониторингу качества образования

Руководство по внутреннему мониторингу качества образования, являясь основным документом СВМКО Учреждения, определяет область применения СВМКО, содержит организационную структуру управления СВМКО и структуру документации, описание взаимодействия деловых процессов и необходимые ресурсы. Также в РК даны ссылки на документы СВМКО и документы, действующие в Учреждении.

Структура руководства ориентирована на требования национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 и Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001-2001 в сфере образования и раскрывает деятельность Учреждения с учётом требований указанных стандартов.

РК содержит разделы:

- ❖ содержание;
- ❖ предисловие;
- ❖ введение;
- ❖ область применения;
- ❖ нормативные ссылки;
- ❖ термины, определения и сокращения;
- ❖ система менеджмента качества;
- ❖ ответственность руководства;
- ❖ менеджмент ресурсов;
- ❖ процессы жизненного цикла услуг; измерение, анализ и улучшение;
- ❖ приложения.

РК разрабатывается руководителем Центра менеджмента качества. Подготовленный документ утверждается руководителем Учреждения и вводится в действие приказом.

Подготовленная версия РК печатается в трех экземплярах, каждый оригинал подписывается заведующим. Первый контрольный экземпляр хранится у заведующего, второй – у старшего воспитателя, третий – у руководителя Центра менеджмента качества. Для распространения РК среди владельцев процессов и руководителей структурных подразделений, методических объединений педагогов руководитель ЦМК копирует необходимое количество экземпляров и передает далее. Все копии РК при адресной рассылке регистрируются в журнале исходящей документации ЦМК.

Ответственность за сохранность РК несут владельцы процессов и руководители структурных подразделений.

Процесс внесения дополнений и (или) изменений в текст РК, а также в случае необходимости создания новой версии регулируется Положением о документообороте в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 5 города-курорта Кисловодска

РК-4.2.3. Управление документацией в общеобразовательном учреждении

В Учреждении традиционно установлены общие требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами, а также правила их подготовки и оформления (см. п. 4.2.1, уровень 5, группа 2). Для управления документацией

СВМКО, функционирующей в Учреждении, разработано, внедрено и поддерживается в рабочем состоянии Положение о документообороте в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 5 города-курорта Кисловодска, в котором определены необходимые средства управления документацией СВМКО.УП-2 /РК.4.2.3 «Об управлении документацией в общеобразовательном учреждении».

Целью управления документацией является обеспечение постоянной актуализации и доступности документов СВМКО. Для достижения этой цели процедура «Управление документацией в общеобразовательном учреждении» предусматривает все требования, изложенные в стандарте ГОСТ ISO 9001-2011 (разработка, проверка, утверждение, идентификация, прослеживаемость, распределение, внесение изменений, хранение и утилизация документации), и распространяется на основные документы СВМКО, кроме записей (см. п. 4.2.1), управление которыми регулируется другой процедурой (см. п. 4.2.4).

РК-4.2.4. Управление записями в общеобразовательном учреждении

Для управления записями разработано Положение об управлении записями в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 5 города-курорта Кисловодска, которое включает:

- ❖ порядок идентификации, хранения, защиты и восстановления записей;
- ❖ определение сроков сохранности данных и изъятия записей.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СВМКО Учреждения.

Сбор и анализ данных поступают из аудитов, мониторинга и измерения процессов, информации об удовлетворенности потребителей, информации о характеристиках образовательной услуги, информации о работе ПС, из отчетов по самообследованию.

Собранная информация структурируется в системном процессе «Управление записями в общеобразовательном учреждении» и анализируется в процессе «Анализ СВМКО высшим руководством».

В таблице 1 представлены документы, включая записи, определенные в общеобразовательном Учреждении как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (согласно стандарта ГОСТ ISO 9001-2011)

Таблица 1

Документальное обеспечение основных, управляющих и поддерживающих процессов СВМКО Учреждения

Процесс	Законодательные и нормативные документы	Место реализации процесса	Документы организации и записи, связанные с процессом
ОП-1. Анализ требований потребителей	Федеральный закон от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральные государственные образовательные стандарты общего образования; Положение о государственном контроле (надзоре) в сфере образования; Положение о лицензировании образовательной деятельности; Перечень обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу (утв. постановлением Правительства РФ от 5	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Протоколы собраний с родителями (законными представителями); Протоколы совещаний, заседаний педагогических советов, ; Анализ анкетирования родителей (законных представителей); Протоколы комиссии по самообследованию; План проведения самообследования

		августа 2013 г. № 662) Национальные стандарты Российской Федерации в области качества серии ИСО 9001.		
ОП-2. Проектирование и разработка образовательных программ		Федеральные государственные образовательные стандарты дошкольного образования, Приказы Минобрнауки, документы Рособрнадзора, органов управления образованием	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	ООП Учебные программы Рабочие программы
ОП-3. Прием обучающихся		Федеральный закон от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» Приказы Учредителя, документы Рособрнадзора, региональных органов по надзору в сфере образования	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Правила приема обучающихся Приказы заведующего
ОП – 4. Образовательная деятельность		Государственные образовательные стандарты Приказы Учредителя, документы Рособрнадзора	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Учебные планы, программы План воспитательной работы, Календарные планы Расписание План повышения квалификации кадров Документы по библиотеке, в том числе по электронной (приказ, положение)
ОП – 5. Анализ удовлетворенности потребителей		ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», требования надзорных органов Национальные стандарты Российской Федерации в области качества серии ИСО 9001	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Протоколы собраний с родителями, результаты анкетирования, результаты проверок надзорных органов
УП – 1. Стратегическое планирование		ФЗ «Об образовании в российской Федерации» Национальные стандарты Российской Федерации серии ИСО Стратегия 2020 Документы органов управления образованием Документы по системе оплаты труда и его нормированию в Учреждениях	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Программа развития Учреждения Комплексные планы Учреждения Календарный план Учреждения Документы по оплате труда (приказ, положение, трудовые договоры, дополнительное соглашение к трудовому договору, критерии установления стимулирующих выплат) Должностные инструкции ПС Планы структурных подразделений Индивидуальные планы

			педагогов
УП. 2. - Управление документацией в общеобразовательном учреждении	Инструкция по делопроизводству Национальный стандарт Российской Федерации «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Положение (документированная процедура) Положения о компонентах СВМК (о Центре (отделе) менеджмента качества, представителе руководства и т.д.) Должностные инструкции
УП. -3. - Управление записями в общеобразовательном учреждении	Инструкция по делопроизводству Национальный стандарт Российской Федерации «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Положение (документированная процедура) «Об управлении записями в общеобразовательном учреждении»
УП-4. Внутренние аудиты качества образования в общеобразовательном учреждении	Порядок проведения самообследования образовательной организацией; Перечень обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу (утв. постановлением Правительства РФ от 5 августа 2013 г. № 662); Национальные стандарты Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 ГОСТ Р ИСО 19011-2003	Центр менеджмента качества	Положение О внутренних аудитах качества образования в Учреждении»; Проведение самообследования
УП-5. Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности	Национальные стандарты Российской Федерации в области качества серии ИСО 9001	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Положение (документированная процедура) «Об управлении несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности»
УП-6. Корректирующие и предупреждающие действия в системе мониторинга качества образования в	Национальные стандарты Российской Федерации в области качества серии ИСО 9001. Установленные требования нормативных документов в	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Положение (документированная процедура) «О корректирующих и предупреждающих действиях в системе

общеобразовательном учреждении	образовании		мониторинга качества образования в Учреждении»
УП-7. Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг	Перечень обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу (утв. постановлением Правительства РФ от 5 августа 2013 г. № 662); Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011; Документы, регламентирующие процедуры лицензирования, лицензионного контроля и надзора, контроля в области качества образования	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Положение о Центре менеджмента качества результаты внутренних проверок (аудитов), Отчёт о самообследовании
УП –8. Анализ СВМКО со стороны руководства	Национальный стандарт Российской Федерации «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» Документы, регламентирующие процедуры лицензирования, лицензионного контроля и надзора, контроля в области качества образования, процедуру государственной аккредитации	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Программа развития Учреждения Оценочные критерии деятельности структурных подразделений.
ПП- 1. Управление персоналом	Трудовой кодекс РФ Приказы Минобрнауки РФ, документы органов управления образованием	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Трудовые договоры Должностные инструкции
ПП – 2 . Управление производственной средой и информационное обеспечение	Национальный стандарт Российской Федерации «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» Стратегия 2020	Старший воспитатель	Положение об отделах Должностные инструкции Документы по закупкам (оборудование, материалы и т.п.)

	Приказы Минобрнауки, документы органов управления образованием		
ПП. 3 - Финансово-экономическое обеспечение	Документы о системе оплаты труда и его нормированию в общеобразовательном учреждении. Документы, регламентирующие хозяйственную деятельность	Заведующий Заведующий хозяйством	Документы по финансовому и материально-техническому обеспечению Учреждения Правила расчета часов преподавателя на календарный год
ПП-4. Библиотечное обслуживание	ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», законодательство о библиотечном деле и информационных ресурсах, Национальный стандарт Российской Федерации «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» Нормативные документы органов управления образованием, учредителя	Заведующий Старший воспитатель	Документы по библиотеке, в том числе по электронной (приказ, положение)
ПП –5. Методическая поддержка образовательного процесса и обучение ПС	ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» Национальные стандарты Российской Федерации в области качества серии ИСО 9001 Документы, регламентирующие научную деятельность в сфере образования. Стратегия 2020. Нормативные документы органов управления образованием, учредителя	Заведующий Старший воспитатель Центр менеджмента качества	Документы по СВМКО Методические разработки ПС Планы повышения квалификации ПС
ПП-6. Редакционно-издательская деятельность (при наличии)	ГОСТы по издательской деятельности Требования, предъявляемые к учебной литературе	Старший воспитатель	Требования, предъявляемые к оформлению методических рекомендаций, учебных пособий

РК- 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

Главным условием поддержания в рабочем состоянии СВМКО в Учреждении является безусловное лидерство его высшего руководства – заведующего Учреждением, оформленное в виде конкретных обязательств и выраженное в активном участии в их реализации. Первостепенное значение при этом играет личная приверженность

заведующего Учреждением идеологии менеджмента качества, его готовность взять на себя ответственность за разработку, внедрение и успешное развитие СВМКО в Учреждении. Второе непереносимое условие для внедрения и развития системы управления определяется готовностью коллектива понимать стратегические и ближайшие цели развития Учреждения, активно участвовать в их реализации, постоянно повышая качество своей профессиональной деятельности. Реализация и улучшение СВМКО возможны только при тесном сотрудничестве руководства и персонала, когда все стороны удовлетворены результатами своей работы и своим положением.

РК-5.1. Обязательства руководства

Руководство Учреждения в лице заведующего заявляет о своей приверженности принципам в области обеспечения качества образования, закрепленным в законодательстве, в нормативных документах органов управления образованием, в национальных стандартах РФ серии ИСО 9001, и подтверждает введение РК, разработанного в соответствии с миссией, политикой и стратегическими целями в области качества образования, для управления главным процессом в Учреждении «Разработка и реализация основной образовательной программы Учреждения которая должна обеспечивать достижение обучающимися результатов освоения основных образовательных программ, установленных соответствующими федеральными государственными образовательными стандартами».

Заведующий Учреждением реализует:

- ❖ доведение до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- ❖ разработку политики в области качества;
- ❖ обеспечение целей в области качества;
- ❖ проведение анализа СВМКО;
- ❖ обеспечение Учреждения необходимыми ресурсами.

Руководством для достижения главной цели, установленной в миссии Учреждения, сформулированы политика и стратегические цели в области качества, закрепленные приказом заведующего Учреждением. Документы одобрены на заседании педагогического совета Учреждения.

Высшим руководством проводится анализ и оценка ресурсов, необходимых для достижения целей, создан Центр менеджмента качества, разработана и внедрена документация СВМКО, проведено обучение персонала, организован Координационный совет по внутреннему мониторингу качества образования.

Заведующий Учреждением обеспечивает реализацию стратегических и тактических целей СВМКО благодаря созданной и действующей организационной структуре управления Учреждения.

РК- 5.2. Ориентация на потребителя

Учреждение имеет своих потребителей и широкий круг партнеров, заинтересованных в успешной образовательной деятельности организации. В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- ❖ обучающиеся;
- ❖ родители (законные представители);
- ❖ органы управления образованием;
- ❖ общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых Учреждением, в системе мониторинга качества осуществляется в рамках процесса ОП-1 «Анализ требований потребителей». Основной задачей высшего руководства является понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителей, партнеров и стремление сбалансировано отвечать на их требования с учетом

законодательных и нормативных положений. На основании вышесказанного сотрудниками Учреждения во главе с руководством разработана миссия учреждения, в которой конкретизирована позиция коллектива - максимальное удовлетворение потребностей и ожиданий своих потребителей и других заинтересованных сторон.

Миссия Учреждения:

Пример Миссии: «Через качественные образовательные услуги на основе новейших достижений в науке и современных образовательных технологий к дошкольному образованию высокого качества».

РК-5.3. Политика в области качества

На основании анализа требований, потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также в соответствии с требованиями законодательства, нормативных документов органов управления образованием, национальных стандартов РФ серии ИСО 9001 высшим руководством установлены Политика и стратегические цели Учреждения в области качества образования.

Политика Учреждения в области качества

Политика учреждения в области качества заключается в реализации следующих принципов.

Качество - основной смысл нашего учреждения.

Каждый сотрудник участвует в улучшении деятельности организации.

Запросы потребителей образовательных услуг изучаются систематически и всесторонне.

Постоянное расширение и совершенствование структуры оказываемых услуг.

Укрепление имиджа и престижа учреждения как надёжного и компетентного партнёра.

Постоянное развитие корпоративной культуры;

Постоянный анализ мнений и предложения внутренних и внешних потребителей, оказываемых услуг.

Политика в области качества используется как средство управления с целью улучшения деятельности Учреждения по предоставлению качественных образовательных услуг и согласуется с общей политикой развития Учреждения.

При разработке Политики высшее руководство учитывало:

- ❖ уровень и вид будущих улучшений, необходимых для успешной работы Учреждения;
- ❖ ожидаемую или желаемую степень удовлетворенности потребителей;
- ❖ потребности и ожидания других заинтересованных сторон;
- ❖ ресурсы, необходимые для достижения целей;
- ❖ заинтересованность работников Учреждения в достижении поставленных целей.

Политика Учреждения в области качества образования реализуется через создание, внедрение в практику управления системы внутреннего мониторинг качества образованием и постоянного ее улучшения.

РК- 5.4. Планирование

РК-5.4.1. Цели в области качества

На основе ключевых положений, данных в Политике, а также анализа информации, полученной в процессе изучения требований потребителей (исследуются документальные источники: ФГОС, анкеты, аналитические карты и др.), ежегодно устанавливаются тактические цели Учреждения в области качества и утверждаются заведующим. Их конкретизация даётся в планах структурных подразделений Учреждения.

Цели Учреждения в области качества

*Разработка и реализация Программы развития Учреждения.
Внедрение и постоянное совершенствование новых форм оплаты труда, ориентированных на достижение качественных результатов.
Формирование документированных описаний и диаграмм процессов, реализуемых в Учреждении.
Распределение ответственности между подразделениями и сотрудниками Учреждения за порядок осуществления деятельности по процессам.
Разработка необходимой документации по каждому процессу (должностные инструкции, положения и т.д.).
Выявление и предупреждение несоответствий в качестве оказываемых услуг.
Постоянное улучшение деятельности каждого сотрудника Учреждения.*

Цели в области качества, согласованные с Политикой в области качества, являются измеримыми, доведены до всех структурных подразделений Учреждения. Руководством обеспечено их понимание среди сотрудников.

Реализация данных требований осуществляется в рамках управляющего процесса УП-1/РК-5.4 «Стратегическое планирование»

РК-5.4.2. Планирование создания и развития системы внутреннего мониторинга качества образования

Для реализации политики и достижения целей в области качества высшее руководство Учреждения осуществляет планирование деятельности путем разработки и реализации соответствующих планов по всем процессам СВМКО для выполнения требований, приведенных в п. 4.1. Выполнение планов контролируется представителем руководства по качеству – старшим воспитателем

РК-5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

РК-5.5.1. Ответственность и полномочия

СВМКО Учреждения может успешно функционировать только в условиях эффективного управления, что предполагает четкое определение функций должностных лиц и сотрудников всех категорий, а также их взаимосвязей в процессе работы.

Функции, ответственность и полномочия сотрудников определены в таких документах, как организационно-должностная структура Учреждения, положениях и должностных инструкциях, которые доводятся до сведения персонала руководством Учреждения (на должностной инструкции делается пометка об ознакомлении: подпись сотрудника, а затем она вшивается в личное дело работника).

Создание и развитие СВМКО осуществляется не только постоянно действующими в Учреждении субъектами, но и силами специально созданных рабочих групп, в состав которых привлекаются сотрудники для выполнения определенных видов работ на разных условиях поощрения: совместительство, расширение полномочий, бесплатное обучение на престижных курсах переподготовки и повышения квалификации, направление на участие в конференциях, публичная похвала на представительном мероприятии, награды, денежные премии и т. д.

Ответственность и полномочия персонала, занятого созданием, внедрением и управлением СВМКО Учреждения, определяется приказом заведующего

РК-5.5.2. Представитель руководства по качеству

Заведующим Учреждением назначен представитель руководства по качеству – старший воспитатель, который независимо от других обязанностей несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

- ❖ обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СВМКО;

- ❖ представление отчетов заведующему Учреждением о функционировании СВМКО и информации о необходимости ее улучшения;
- ❖ содействие распространению понимания требований потребителей среди всех категорий сотрудников Учреждения;
- ❖ координация работы Координационного совета Учреждения по мониторингу качества образования;
- ❖ поддержание внешних связей по вопросам СВМКО.

В Учреждении создан Координационный совет по мониторингу качества образования, деятельность которого определяется положением.

Основной структурой, ведущей разработку, внедрение и совершенствование СВМКО и ее документации, является Центр менеджмента качества (ЦМК). Круг его полномочий и обязанностей определен положением.

Начальник ЦМК выполняет также функции главного аудитора в Учреждении, в основные обязанности которого входит:

- ❖ руководство разработкой процессов СВМКО;
- ❖ руководство разработкой и внедрением документации СВМКО;
- ❖ организация и проведение внутренних аудитов, составление отчета для руководства;
- ❖ подготовка документов для внешних контролирующих организаций;
- ❖ проведение семинаров, практических занятий, консультаций для сотрудников по вопросам СВМКО;
- ❖ подготовка методических мероприятий и материалов по СВМКО.

РК-5.5.3. Внутренний обмен информацией

В Учреждении постоянно осуществляется внутренний обмен информацией между сотрудниками по вопросам СВМКО, что способствует вовлечению работников в процесс активного поиска и мобилизации резервов в достижении поставленных целей в области качества образования.

Для внутренней коммуникации в Учреждении используются:

- 1) системы сбора информации
 - ❖ график подачи материалов;
 - ❖ внутренняя информационная сеть.
- 2) средства
 - ❖ совещания у заведующего, рабочих групп;
 - ❖ заседания педагогического Координационного совета по мониторингу качества образования (КСК), родительского комитета,
 - ❖ информирование на рабочих местах;
 - ❖ корпоративные стенды, презентации, доски объявлений, электронные носители;
 - ❖ семинары, конференции, собрания по вопросам качества;
 - ❖ подведение итогов смотров, конкурсов и т. п. по вопросам качества;
- 3) способы распространения информации
 - ❖ почта, в том числе электронная;
 - ❖ телефон;
 - ❖ внешний сайт Учреждения;
 - ❖ личные контакты;
 - ❖ письменные/устные способы информирования (извещения, письма, обзоры, публикации, предложения и т. п.).

Информация о введении в действие, изменении или аннулировании документов СВМКО осуществляется в соответствии с Положением (документированной процедурой системы внутреннего мониторинга качества образования) «Об управлении документацией в общеобразовательном учреждении», а также через приказ заведующего (введение или отмена документа).

РК-5.6. Анализ со стороны руководства

РК-5.6.1. Общие положения

Представителем руководства по качеству через запланированные интервалы времени (не реже одного раза в год) проводится анализ СВМКО. Для обеспечения объективной оценки СВМКО Учреждения анализируются данные, подготовленные руководителями ШМО, которые несут персональную ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации. Результаты анализа оформляются в виде поддерживаемых в рабочем состоянии записей: протоколы, выписки, решения, отчеты, планы корректирующих и предупреждающих мероприятий (см. Руководство по внутреннему мониторингу качества образования п. 4.2.4).

Анализ СВМКО проводится на двух уровнях.

1 уровень – на базе методических объединений педагогов (не реже 1 раза в год). Руководитель собирает, обрабатывает материалы и подготавливает аналитический отчет по функционированию СВМКО с целью обсуждения его на заседании МС, а также проект плана корректирующих и предупреждающих мероприятий. За неделю до заседания сотрудники должны ознакомиться с анализом СВМКО и проектом плана, внести предложения в устной или письменной форме. Руководитель анализирует все мнения и пожелания, высказанные сотрудниками, и вносит поправки (если это необходимо). На заседании структурного подразделения итоговый отчет и план обсуждается коллективно. Выписки из протоколов заседаний (решения), отчеты и планы мероприятий корректирующих и предупреждающих действий в указанный срок передаются представителю руководства по качеству для изучения, систематизации и обобщения информации.

2 уровень (учрежденческий) – обсуждение отчета об эффективности СВМКО и плана на заседании КСК и утверждение оценки СВМКО и плана мероприятий на заседании Педагогического совета Учреждения.

На основе полученных данных представителем руководства по качеству составляется сводный отчет и план. Члены КСК в недельный срок знакомятся с отчетом по функционированию СВМКО в Учреждении, вносят поправки, рекомендации (если это необходимо) и готовят предложения для проекта плана корректирующих и предупреждающих мероприятий в общеобразовательном учреждении. За неделю до заседания КСК отчет и план дорабатываются и выносятся на обсуждение членов КСК. КСК принимает решение о готовности аналитического отчета по оценке СВМКО и плана мероприятий для утверждения их на заседании Педагогического совета Учреждения. Все поступившие замечания, рекомендации, предложения изучаются, анализируются Представителем руководства по качеству (ПРК), обобщаются и выносятся на обсуждение членов КСК. При необходимости оформляется лист дополнений к отчету и плану.

После утверждения оценки СВМКО и плана мероприятий на заседании педагогического совета ПРК готовит документ, в который включаются актуализированная Политика и цели в области качества на следующий учебный год, а также приказ директора о введении в действие данного документа.

Материалы анализа о функционировании СВМКО (протоколы, отчеты, решения, выписки, планы мероприятий корректирующих и предупреждающих действий) хранятся в течение 3 лет.

Контроль за выполнением приказа, решений и планов мероприятий возлагается на руководителей всех уровней. Заместитель по учебно-воспитательной работе периодически осуществляет контроль и информирует директора о ходе их выполнения. Реализация данных мероприятий осуществляется в рамках управляющего процесса УП-8/РК-5.6 «Анализ СВМКО со стороны руководства»

РК-5.6.2. Входные данные для анализа

Входные данные для анализа функционирования СВМКО на обоих уровнях (методические объединения педагогов), Учреждение) поступают из разных информационных источников. Это:

1) реализация Политики в области качества образования – результаты выполнения мероприятий, направленных на достижение целей в области качества образовательных услуг;

2) результаты внутренних и внешних аудитов – информация о выполнении плана аудиторских проверок, количество замечаний и работа по их устранению, выполнение запланированных корректирующих и предупреждающих мероприятий;

3) результаты самообследования – сведения о самооценке деятельности структурных подразделений, Учреждения в целом, определенной категории сотрудников;

4) мониторинг основных процессов жизненного цикла образовательной услуги – данные об эффективности и результативности основных процессов (количество и качество подготовки УП, РП; количество и качество инновационных разработок; качество подготовки выпускников; количество освоенных грантов и т. д.);

5) Мониторинг поддерживающих процессов – информация об эффективности и результативности поддерживающих процессов (количество сотрудников, получивших, профессиональные категории, ученые степени; информация о выполнении плана ремонтных работ (обновлении материально-технической базы); количество сотрудников, отмеченных наградами и грамотами Министерства образования и науки РФ, РА (органами управления образования); количество новых программных средств и др.

6) Мониторинг удовлетворенности потребителей – информация, касающаяся оценки потребителем качества образовательных услуг (качество структуры и содержания подготовки, качество МТБ, качество информационных ресурсов и т. д.).

7) Реализация комплексной программы развития Учреждения – результаты выполнения запланированных мероприятий (статистические данные о качестве учебной, научно-методической, воспитательной, внеклассной, инновационной и других направлений деятельности).

8) Результаты действий, вытекающих из предыдущего анализа со стороны руководства.

9) Рекомендации по улучшению действующей СВМКО.

Вся информация поступает в виде записей (отчетных документов разного характера и вида), которые регулируются Номенклатурой дел и Положением об управлении записями в общеобразовательном учреждении» (см. РК п. 4.2.4).

РК-5.6.3. Выходные данные анализа

Выходные данные анализа используются руководством для разработки и принятия управленческих решений и действий, направленных на:

- ❖ постановку новых целей в области качества образования;
- ❖ повышение результативности процессов и СВМКО через выработку и реализацию корректирующих и предупреждающих действий (если выявлены несоответствия или возможности для улучшения качества образования);
- ❖ улучшение образовательных услуг согласно требованиям потребителей;
- ❖ определение потребностей при планировании ресурсов;
- ❖ оценка адекватности организационно-должностной структуры применительно к процессному подходу управления Учреждением.

Выходные данные анализа являются основой для разработки стратегического планирования деятельности Учреждения.

Итоговая информация доводится до всех работников Учреждения, демонстрируя тем самым, каким образом процесс анализа СВМКО со стороны руководства ведет к постановке новых целей в области качества образования. Механизм этого процесса представлен в РК п. 5.6.1.

РК- 6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

РК-6.1. Обеспечение ресурсами

В Учреждении определены и постоянно выделяются ресурсы, необходимые для:

- ❖ внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного повышения результативности СВМКО;
- ❖ повышения удовлетворенности потребителей через выполнение их требований.

Выявление потребностей и обеспечение ресурсами является обязанностью заведующего Учреждением. Финансовые вопросы, связанные с обеспечением ресурсами всех процессов СВМКО регулируются в рамках поддерживающего процесса ПП-3/РК-6.1 «Финансово-экономическое обеспечение»

РК-6.2. Человеческие ресурсы

РК-6.2.1. Общие положения

Сотрудники Учреждения обладают компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Персонал, ответственный за выполнение конкретных задач, влияющих на качество образовательных услуг, имеет соответствующую квалификацию и опыт работы. Требования к навыкам и квалификации персонала определены в должностных инструкциях.

В Учреждении реализуется система сбора и обработки предложений сотрудников по улучшению деятельности подразделений и работы Учреждения (анкетирование); действует система мотивации персонала (Положение о системе оплаты труда).

Процесс управления персоналом осуществляется заведующим Учреждением и педагогами, в соответствии с положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и другими нормативными документами в рамках поддерживающего процесса ПП-1/РК-6.2.

РК-6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность

В Учреждении внедрен и действует комплекс мероприятий по определению видов компетенций у персонала, необходимых для выполнения работ, влияющих на качество образовательных услуг. В состав комплекса мероприятий входит:

1. Пополнение базы данных и мониторинг повышения квалификации и переподготовки сотрудников, результаты которого ежегодно анализируются и обсуждаются на заседаниях педагогического совета.

2. Сбор и обработка заявок от руководителей МО для выявления потребностей в дополнительном обучении персонала.

3. Руководством Учреждения постоянно проводится прогноз состояния рынка труда в регионе, экспертная и статистическая оценка обеспечения трудовыми ресурсами всех направлений деятельности и расчет потребностей Учреждения в кадрах, на основе которого даются рекомендации по подготовке, переподготовке и повышении квалификации персонала.

4. Систематический анализ структуры и содержания подготовки по образовательным программам, в соответствии с которым разрабатываются мероприятия по изменению, совершенствованию:

- ❖ структуры и кадрового состава Учреждения;
- ❖ контингента нового набора обучающихся на текущий учебный год;
- ❖ численности обучающихся при распределении по программам обучения;
- ❖ состава образовательных программ.

На основе полученной информации старшим воспитателем составляется планы по подготовке, переподготовке и повышении квалификации работников.

Основными формами повышения компетентности персонала являются курсы, стажировки, тренинги; участие в работе семинаров, конференций, круглых столов, совещаний, форумов, проводимых по актуальным проблемам и направлениям; получение второго высшего профессионального образования и др.

Результативность повышения квалификации работников ежегодно анализируется руководителями методических объединений учителей на основании следующей документации:

- ❖ документ (диплом, удостоверение, сертификат), подтверждающий факт повышения компетентности сотрудника;
- ❖ отчет работника о достигнутых результатах по месту его работы (устный или письменный);
- ❖ данные мониторинга качества подготовки обучающихся по образовательным программам;
- ❖ данные мониторинга по участию педагогов и иных сотрудников в НИР и инновационных разработках;
- ❖ данные социологических опросов потребителей.

В Учреждение действует система информирования персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества образовательных услуг (см. РК п. 5.5.3).

Записи об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации сохраняются и поддерживаются в рабочем состоянии, которые регулируются Положением об управлении записями в общеобразовательном учреждении» (см. РК п. 4.2.4).

Повышение компетентности персонала регулируется также в рамках поддерживающего процесса ПП-5/РК-6.2.2. «Научно-методическая поддержка образовательного процесса и обучение ПС» (см. «Книгу процессов системы внутреннего мониторинга качества образования общеобразовательного учреждения»)).

РК-6.3. Инфраструктура

Учреждение определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для осуществления основной деятельности и ее постоянного улучшения. На основе положений ежегодно проводится оценка соответствия уровня инфраструктуры потребностям и ожиданиям потребителей и всех заинтересованных сторон. Обеспечение и управление имуществом осуществляется директором на основе внешних и внутренних документов и актов.

Инфраструктура Учреждения:

1) Учреждение располагает зданиями и помещениями учебного, производственного и бытового назначения, закрепленными учредителем за Учреждением и находящимися в оперативном управлении.

Для организации и ведения образовательной деятельности используются учебные комнаты, оснащенные мультимедийным оборудованием, компьютерные классы, специализированные кабинеты, библиотека.

Для социально-бытового обеспечения обучающихся и работников Учреждения располагает центром питания (столовой), актовым залом, помещениями и территориями социально-бытовой ориентировки, досуга и отдыха, коммунально-хозяйственного назначения.

Рациональное использование зданий, помещений, территории обеспечивается владельцами соответствующих процессов.

2) Руководством Учреждения систематически проводится анализ потребностей всех действующих структур в оснащении специализированным и лабораторным

оборудованием, информационными ресурсами, другими материально-техническими средствами.

3) В Учреждении работают вспомогательные службы обеспечения: связь, транспорт.

Выявление потребности в транспорте, средствах связи и обеспечение ими осуществляется руководителями структурных подразделений и представителями администрации Учреждения на основании заявок.

Управление элементами инфраструктуры обеспечивается в соответствии с нормативной и эксплуатационной документацией (СНиПы, схемы, технические паспорта и другая документация).

Последовательность в обеспечении и поддержании в рабочем состоянии инфраструктуры предполагает следующие мероприятия:

- ❖ выявление потребностей в ремонте, в оснащении оборудованием, информационными ресурсами, материально-техническими средствами и оформление заявки ;
- ❖ регистрация заявок, их анализ и отбор (завхоз, администрация);
- ❖ определение перечня и объема работы и услуг, составление сметы расходов ;
- ❖ составление конкурсной документации (конкурс проводится, если сумма предполагаемых расходов превышает 100 тысяч рублей) ;
- ❖ установление котировок и объявление тендеров ;
- ❖ выполнение заявок по ремонту и реконструкции объектов, снабжению подразделений оборудованием, информационными ресурсами и другими средствами (уполномоченные службы Учреждения);
- ❖ поддержание в рабочем состоянии объектов, оборудования, информационных ресурсов и других средств ;
- ❖ списание и утилизация изношенного и устаревшего оборудования, информационных ресурсов, материально-технических средств.

Управление производственной средой регулируется поддерживающим процессом ПП-2/РК-6.3. «Управление производственной средой и информационное обеспечение» (см. «Книгу процессов системы внутреннего мониторинга качества образования общеобразовательного учреждения»).

Организация библиотечного обслуживания осуществляется библиотекарем и управляется в рамках процесса ПП-4/РК-6.3 «Библиотечное обслуживание»

РК-6.4. Производственная среда

В Учреждении создана и поддерживается в управляемом состоянии производственная среда, необходимая для достижения соответствия требованиям потребителей. Заведующим Учреждением определяются и контролируются человеческие, физические, социальные, психологические и экономические факторы производственной среды, влияющие на мотивацию и удовлетворенность персонала своей трудовой деятельностью. Заведующий Учреждением стремится к созданию комфортных условий для сотрудников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию деятельности в соответствии с требованиями СВМКО. Высшее руководство Учреждения обеспечивает сотрудникам рабочие места, технику безопасности и охрану в процессе трудовой деятельности, эргономику, санитарно-гигиенические условия рабочей среды и необходимую социальную защиту.

Управление производственной средой регулируется внутренними документами и актами Учреждения (Устав Учреждения; Коллективный договор и др.). Оценка удовлетворенности персонала Учреждения проводится ЦМК путем анкетирования и анализа полученных данных. Руководство Учреждения несет ответственность за качество рабочей среды.

Редакционно-издательская деятельность регулируется в рамках поддерживающего процесса ПП-6/РК-6.4 (см. «Книгу процессов системы внутреннего мониторинга качества образования общеобразовательного учреждения»).

РК-7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

РК-7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции (услуги)

В Учреждении разработана структура процессов СВМКО, необходимых для обеспечения жизненного цикла образовательных услуг (РК-4.1). Все процессы спланированы, задокументированы и управляемы; полное описание всех процессов (цели; правила; входные и выходные требования; ресурсы и механизмы; должностное лицо, ответственное за своевременное и эффективное выполнение работ; связь с другими процессами и подпроцессами) приведено в «Книге процессов системы внутреннего мониторинга качества образования общеобразовательного учреждения».

Владельцы процессов несут ответственность за выполнение всех этапов работы (планирование, выполнение, контроль, улучшение); за разработку документов по процессу и критериев оценки процесса, мониторинг и измерение; ведение записей, подтверждающих полученные результаты, а также планирование и проведение предупреждающих и корректирующих мероприятий, направленных на улучшение и (или) устранение несоответствий качеству образования.

Управление процессами и подпроцессами регламентируется законодательными и нормативными документами РФ в области образования, а также внутренними документами Учреждения

РК-7.2. Процессы, связанные с потребителями

РК-7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции (услугам)

Для определения потребительских требований (основных, дополнительных, обязательных, неустановленных и т. д.) в Учреждении проводится мониторинг. Используются следующие основные методы и средства:

а) методы:

- ❖ социологические опросы разных групп потребителей (обучающиеся, родители (законные представители), сотрудники и др.);
- ❖ наблюдения за обучающимися;
- ❖ экспертная оценка внутренних и внешних документов;
- ❖ сравнительная характеристика (например, с Учреждениями района);
- ❖ изучение положительного опыта;
- ❖ анализ тенденций развития научно-педагогических направлений и др.

б) средства:

- ❖ требования ФГОС дошкольного образования и экспертная оценка их выполнения;
- ❖ переписка с учреждениями и организациями по вопросам образовательной деятельности Учреждения;
- ❖ запросы, пожелания, требования родителей, органов управления образованием и других заинтересованных сторон;
- ❖ рейтинговая система оценивания и др.

Ответственным за определение требований является начальник ЦМК. Данная деятельность регулируется в рамках основного процесса ОП-1/РК-7.2. «Анализ требований потребителей».

РК-7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции (услугам)

В Учреждении проводится анализ требований потребителей с учетом образовательного, методического потенциала Учреждения, наличия необходимых и

комфортных условий для качественного выполнения образовательных услуг (квалифицированные кадры, развитая инфраструктура, материально-техническое и информационно-библиотечное обеспечение и т.д.). Информация поступает из разных источников (результаты анкетирования, тестирования и др.), а также от владельцев процессов по результатам мониторинга (отчеты). На основе результатов, полученных после аналитической работы, руководством Учреждения принимаются управленческие решения, реализация которых гарантирует способность Учреждения выполнить установленные требования потребителей разных категорий. Записи результатов анализа и последующих управленческих действий, вытекающих из анализа, поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и Положением об управлении записями в общеобразовательном учреждении». Информация о результатах анализа требований потребителей и принятии управленческих решений поступает по каналам, обеспечивающим внутренний обмен информацией (см. РК п. 5.5.3).

РК-7.2.3. Связь с потребителями

В Учреждении определены и осуществляются эффективные меры по поддержанию связей с потребителями. Это:

1) Маркетинговая работа, включающая перечень мероприятий по информационному обеспечению потребителей об образовательных услугах (разработка, издание и распространение рекламно-информационных продуктов, публикация статей и выступления в СМИ, выпуск пособий, выставление информационных материалов на внешнем сайте Учреждения и стендах, участие в ярмарках образовательных услуг и т. д.). Маркетинговая работа ежегодно планируется на уровне Учреждения, структурных подразделений. В течение учебного года на совещаниях разного уровня проводится экспресс-анализ результатов проведенных мероприятий, руководством Учреждения и структурных подразделений принимаются управленческие решения, направленные на устранение несоответствий и (или) улучшение деятельности. На заседании Педагогического совета заслушивается лучший опыт (в форме отчета) структурных подразделений по реализации маркетинговых мероприятий.

2) Учреждение осуществляет обратную связь с потребителями с целью определения удовлетворенности путем:

- ❖ проведения социологических и учебных опросов;
- ❖ рассмотрения и принятия управленческих решений по запросам, заказам, жалобам потребителей (ВР и руководители структурных подразделений).

Результаты обратной связи с потребителями фиксируются в отчетах, протоколах, решениях, письменных ответах и других формах записи, которые поддерживаются в рабочем состоянии. Информация о результатах обратной связи с потребителями и решениях, принятых на уровне руководства, поступает по каналам, обеспечивающим внутренний обмен информацией (см. РК п. 5.5.3).

РК-7.3. Проектирование и разработка

РК-7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Процесс проектирования и разработки новых видов образовательных услуг и направлений деятельности Учреждения проводится на основании анализа деятельности заведующего Учреждением. Планирование разработки различных документов осуществляется на основании конкретных заявок, подготовленных руководителями методических объединений учителей и владельцами процессов. Планирование проведения отдельных работ осуществляется по запросам потребителей и результатам мониторинга.

В ходе планирования проектирования и разработки определяются стадии проектирования и разработки; сроки проведения оперативного анализа, верификации и валидации на каждой стадии. Ответственность за разработку несут руководители конкретных проектов.

Данная деятельность регулируется в рамках основного процесса ОП-2/РК-7.3. «Проектирование и разработка образовательных программ» (см. «Книга процессов системы внутреннего мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении»).

РК-7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные для проектирования и разработки представлены в документе ПМ-1/РК-7.1 «Книга процессов системы внутреннего мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении» (см. схемы процессов и подпроцессов).

Входные данные систематизируются и анализируются на адекватность и соответствие требованиям потребителей.

РК-7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки представлены в документе ПМ-1/РК-7.1 «Книга процессов системы внутреннего мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении» (см. схемы процессов и подпроцессов).

РК-7.3.4. Анализ проекта и разработки

На подходящих стадиях проводится систематический анализ проекта и разработки в соответствии с запланированными мероприятиями (см. 7.3.1) и разработанной документацией. Проведенный анализ и перечень предложений документируется в протоколах, решениях и других формах записей, которые поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и Положением об управлении записями в Учреждении».

Простые проекты рассматриваются один раз после их завершения, для сложных проектов предусматривается несколько стадий. Рассмотрение назначается по мере того, как происходит отработка проекта или стадии и становится доступной необходимая для анализа информация.

РК-7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация выполняется на различных стадиях разработки проекта и позволяет убедиться в том, что выполненная работа соответствует заложенным требованиям. Записи результатов верификации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и Положением об управлении записями в Учреждении».

РК-7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация проекта и разработки осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями для того, чтобы удостовериться, что разработанная продукция соответствует установленным требованиям. Например, способность Учреждения предоставлять образовательные услуги на рынок подтверждается лицензией на право ведения образовательной деятельности; наличие свидетельства о государственной аккредитации является гарантией качества спроектированных основных процессов. Записи результатов валидации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и Положением об управлении записями в Учреждении».

РК-7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Записи результатов анализа изменений поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и Положением об управлении записями в Учреждении».

РК-7.4. Закупки

РК-7.4.1. Процесс закупок

Учреждение обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям. Целью закупок является набор обучающихся (термин «закупки» используются с учётом требований национальных стандартов РФ серии ИСО 9001), а также приобретение у поставщика качественной продукции, обеспечивающей поддержание на необходимом уровне процессов Учреждения. К числу закупок относятся:

- ❖ прием обучающихся;
- ❖ услуги сторонних организаций;
- ❖ приобретение товаров.

Управление процессом закупок осуществляется следующим образом:

- ❖ сбор заявок, анализ ;
- ❖ определение перечня и объема закупаемой продукции, составление сметы расходов;
- ❖ составление конкурсной документации (конкурс проводится, если сумма предполагаемых расходов превышает 100 тысяч рублей) ;
- ❖ установление котировок и объявление тендеров ;
- ❖ определение поставщиков на основании критериев оценки: цена, время поставки, срок гарантийного обслуживания, степень соответствия требованиям, репутация поставщика и др.
- ❖ осуществление закупки материально ответственным лицом, доставка на склад и постановка на учет (для товаров);
- ❖ передача продукции и постановка бухгалтерией на подотчет материально ответственным лицом.

Записи результатов оценивания поддерживаются в рабочем состоянии и регулируется номенклатурой дел и процедурой «Управление записями в Учреждении».

Требования данного раздела, относящиеся к обучающимся, реализуются в основном процессе ОП-3/РК-7.4 «Набор обучающихся» (см. «Книгу процессов системы внутреннего мониторинга качества в общеобразовательном учреждении»).

РК-7.4.2. Информация по закупкам

Информация по закупкам включает:

- ❖ описание требований к продукции в заявках (например, для обучающихся - возраст, состояние здоровья);
- ❖ требования к маркировке и иным средствам идентификации;
- ❖ сведения о технических условиях на продукцию;
- ❖ наличие документации у поставщика (сертификаты соответствия, лицензия и др.);
- ❖ сведения о требованиях к квалификации персонала;
- ❖ документы по заказу продукции (письма, договор, счет, счет-фактура, спецификация);
- ❖ сопроводительная документация на услуги и товары (акт приема, доверенность).

РК-7.4.3. Верификация закупленной продукции

Входному контролю (оценке) подвергаются обучающиеся, а также закупаемые на стороне отдельные виды продукции (например, программные средства, приборы). Оборудование, материалы, услуги и другие товары проходят контроль на полноту и адекватность установленным требованиям к закупкам.

РК-7.5. Производство и обслуживание

РК-7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Основные процессы (см. РК п. 7.1) осуществляются в управляемых условиях, обеспечивающих соблюдение требований потребителей, заявленных в соответствующей документации. Основными составляющими указанных процессов являются:

1. Наличие утвержденных планов по процессам и видам деятельности в Учреждении.
2. Наличие в Учреждении документации, описывающей характеристики образовательных услуг (ГОС, ООП, учебные планы и программы и т. д.).
3. Договоры на оказание услуг.

4. Наличие положений, процедур и инструкций, разработанных для управления процессами.
 5. Квалифицированный кадровый состав, обеспечивающий функционирование процессов на всех этапах.
 6. Инфраструктура Учреждения и обеспечение материально-техническими средствами, информационными ресурсами (информационные системы, библиотека, педагогические программные средства и другие электронные ресурсы; учебная, методическая, научная литература и периодические издания).
 7. Наличие балльно-рейтинговой системы оценивания учебных достижений ПС, отраженной в соответствующей документации.
 8. Наличие системы мониторинга и измерений качества образовательных услуг, процессов.
- Управление бизнес-процессами осуществляется в рамках основного процесса ОП-4/РК-7.5 «Образовательная деятельность»

РК-7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

Валидация основных процессов жизненного цикла образовательной услуги обеспечивается, во-первых, наличием лицензии на право ведения образовательной деятельности, во-вторых, анализом и оценкой удовлетворенности потребителей. Валидация поддерживающих процессов обеспечивается анализом и оценкой удовлетворенности потребителей.

РК-7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость основных процессов осуществляется с целью выявления причин возникающих несоответствий. Процесс управления несоответствиями описан в РК п. 8.3. Объектами идентификации и прослеживаемости являются:

- ❖ результаты учебной деятельности;
- ❖ результаты воспитательной деятельности;
- ❖ результаты инновационной деятельности.

Идентификация и прослеживаемость процессов осуществляется на основании внутренней документации, разработанной в Учреждении (личные дела, ведомости, индивидуальные планы, графики работ и т. д.); за контроль отвечают владельцы процессов.

РК-7.5.4. Собственность потребителей

Учреждение несет ответственность за собственность потребителя, полученную на временное хранение. Основными элементами собственности потребителей в Учреждении являются:

- ❖ документы, полученные от потребителя при поступлении на обучение в Учреждение; они идентифицируются, прослеживаются и хранятся в личном деле до окончания курса обучения;
- ❖ трудовые книжки сотрудников, хранящиеся у специалиста по кадрам;
- ❖ личные вещи потребителей, сданные в гардероб и (или) камеры хранения.

Подтверждение принятия на хранение и гарантия защиты собственности потребителя осуществляется с помощью соответствующих документов: расписки о принятии документов на хранение, корешки квитанций камер хранения, номерки гардероба.

В случае повреждения либо утери собственности потребителя, последний ставится в известность. Спорные вопросы, связанные с собственностью потребителей, решаются в установленном порядке.

РК-7.5.5. Сохранение соответствия продукции (услуг)

В процессе внутренней обработки (разработка основных ОП ОУ, составление расписания и т.д.) образовательных услуг Учреждение сохраняет структуру и содержание услуги в соответствии с требованиями ФГОС дошкольного образования. Это сохранение обеспечивается идентификацией образовательных программ в соответствии с ФГОС общего образования (код ООП, уровень образования, срок обучения, структура и содержание образовательной программы). В Учреждении обеспечено хранение и защита учебных планов, программ и другой документации, отражающей структуру и содержание образовательных услуг.

РК-7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений

В Учреждении определены виды мониторинга и способы измерения, а также устройства, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям.

Учреждение располагает программными средствами:

- ❖ для проведения мониторинга качества учебных достижений обучающихся – тестовые базы и задания Учреждения.
- ❖ для проведения мониторинга функционирования основных процессов: учебная деятельность, воспитательная деятельность, инновационная деятельность, а также поддерживающих процессов – система установленных критериев.

Тестовые базы и задания проходят регулярную проверку на соответствие требованиям ФГОС дошкольного образования и ежегодно обновляются. Данные процессы регулируются соответствующими положениями.

РК-8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

РК-8.1. Общие положения

Неизменной целью Учреждения является непрерывное улучшение всех видов деятельности. Эффективные решения в этом направлении принимаются руководством Учреждения на основе анализа данных и информации о работе Учреждения. Для выявления требований и уровня удовлетворенности потребителей, измерения, оценки и анализа результативности СВМКО разработана и внедрена система планирования и осуществления мониторинга в соответствии с документами СВМКО. Это необходимо для:

- ❖ демонстрации соответствия установленным требованиям образовательной услуги;
- ❖ обеспечения соответствия системы внутреннего мониторинга качества образования установленным требованиям;
- ❖ постоянного повышения результативности системы внутреннего мониторинга качества образования.

РК-8.2. Мониторинг и измерение

РК-8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Внутренними и внешними потребителями Учреждения являются обучающиеся, а также родители (законные представители), сотрудники Учреждения, органы управления образованием, государство и общество в целом. В процессе предоставления образовательных услуг осуществляется сбор информации и устанавливается обратная связь с потребителями, касающаяся степени их удовлетворенности и /или неудовлетворенности образовательной деятельностью Учреждения.

Оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение процессов жизненного цикла образовательной услуги, и внесения изменений в развитие методов управления Учреждением.

Для проведения мониторинга используются методы опроса, наблюдения, изучение и анализ документов, экспертная оценка; самооценка и самообследование, также могут быть использованы записи публичных выступлений обучающихся, родителей, педагогов и иных сотрудников Учреждения и других заинтересованных сторон. Также используются данные оттока обучающихся, благодарности, претензии, жалобы и т.д.

Обработка полученных сведений проводится с использованием специально разработанных методик. Отчеты по результатам мониторинга передаются начальнику ЦМК для согласования, затем – представителю руководства по качеству для анализа с целью выработки управленческих решений о непрерывном улучшении деятельности Учреждения и совершенствования СВМКО.

Проведение мониторинга осуществляется в соответствии с основным процессом ОП-6/РК-8.2 «Анализ удовлетворенности потребителей».

РК-8.2.2. Внутренние аудиты качества образования в общеобразовательном учреждении

Важным источником получения информации о работе и состоянии СВМКО Учреждения, являются внутренние аудиты. Они представляют собой систематический, независимый и документально оформленный процесс получения данных о результативности системы качества, видов деятельности Учреждения, качестве образовательных услуг и свидетельствуют о том, что система менеджмента качества внедрена эффективно и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с разработанным Положением о внутренних аудитах качества образования в Учреждении» и являются обязательными для исполнения представителями администрации, всеми структурными подразделениями Учреждения

и назначенными аудиторами из числа работников. Подбор аудиторов и организация аудитов обеспечивают их объективность и беспристрастность.

Программа внутренних аудитов планируется с учетом важности процессов, подлежащих аудиту (аудит процессов, аудит образовательных программ, системный аудит – аудит СВМКО и др.), результатов предыдущих аудитов, полноты проверяемых требований.

График проведения аудитов составляется на текущий учебный год руководителем Центра менеджмента качества (ЦМК) и утверждается заведующим Учреждением, доводится до сведения всех, задействованных в аудите.

Начальник ЦМК назначает ведущего аудитора и отбирает членов аудиторской группы из реестра внутренних аудиторов Учреждения (привлекаемые аудиторы не должны относиться к данному МО); Представитель руководства по качеству (ПРК) утверждает руководителя и состав комиссии аудиторов. На уровне Учреждения издается приказ о проведении аудита.

Порядок проведения аудита регламентируется планом аудита. В процессе проверки аудиторы выясняют, насколько документация по менеджменту качества (руководство по качеству, процедуры, инструкции, записи) соответствуют требованиям СВМКО Учреждения, запланированным мероприятиям и в какой мере требования документации соблюдаются на местах. Выявленные несоответствия фиксируются протоколом аудитора по установленной форме.

Отчет об аудите с выявленными замечаниями передается руководителю ЦМК и руководителю структурного подразделения, который на основании отчета составляет план корректирующих мероприятий и передает его копию руководителю ЦМК. По каждому корректирующему мероприятию руководством подразделения проводится анализ его эффективности.

Все документы по аудиту хранятся у руководителя ЦМК, у руководителя того подразделения (методического объединения учителей), в котором проводился аудит, хранится план корректирующих мероприятий и записи о результатах анализа проведенных работ в области качества образования. Выявленные несоответствия и корректирующие действия по всем подразделениям ежегодно анализируются руководителем ЦМК и передаются ПРК для принятия управленческих решений на уровне высшего руководства.

Также в Учреждении действует механизм самообследования структурных подразделений, деятельности педагогов и Учреждения в целом. Цель непрерывных внутренних обследований – своевременное выявление несоответствий требованиям к качеству образования, планирование и организация корректирующих мероприятий по их устранению. Непрерывный процесс самообследования проводится в соответствии с планом мероприятий. Результаты самообследования оформляются по установленной в Учреждении форме.

Периодичность проведения процедуры определяется высшим руководством на основании анализа результатов деятельности, документации и запросов потребителей.

Самообследование регламентируется внутренним положением.

РК-8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Цель проведения мониторинга и измерения - контроль и улучшение процессов. Для определения эффективности и результативности функционирования процессов учитываются следующие основные факторы:

- ❖ соответствие требованиям;
- ❖ удовлетворенность потребителей;
- ❖ работа поставщика образовательной услуги;
- ❖ соблюдение сроков;
- ❖ наличие рекламаций, претензий к качеству;
- ❖ наличие отказов;
- ❖ стоимость процесса.

В Учреждении установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги.

Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить, насколько услуга отвечает требованиям потребителей, насколько планируемые показатели соответствуют фактическим.

Дополнительные показатели результативности процессов разрабатываются старшим воспитателем.

Созданная система контроля направлена на выявление и устранение возможных недостатков, а также на их предупреждение в процессах и подпроцессах. Критерии оценки

продуктивности процессов и подпроцессов приведены в описании соответствующих нормативных документов.

Данная деятельность реализуется в рамках управляющего процесса УП-7/РК-8.2.3 «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг».

РК-8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

В Учреждении осуществляется мониторинг и измерение качества подготовки обучающихся через внутриучрежденческую систему оценивания качества подготовки, которая включает в себя следующие процедуры:

- ❖ процедуры внутрисадовского контроля;
- ❖ общественной экспертизы качества образования, которая организуется силами общественных организаций и объединений, независимых гражданских институтов, родителей учащихся школы;
- ❖ профессиональной экспертизы качества образования, организуемой профессиональным образовательным сообществом по заявке школы (внешний аудит);
- ❖ процедуры контроля и надзора в сфере образования, осуществляемые уполномоченными надзорными органами и органами управления образованием.

Результаты учебных достижений обучающихся регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии (журналы, индивидуальные планы, ведомости, рейтинг-листы, журналы, аналитические карты и др.).

Данная деятельность реализуется в рамках управляющего процесса УП-7/РК-8.2.3 «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг».

РК-8.3. Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

Управление несоответствиями осуществляется в соответствии с разработанным Положением об управлении несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности».

РК-8.4. Анализ данных

Процедура определения сбора и анализа данных для оценки пригодности и результативности СВМКО, а также определения областей для повышения результативности процессов СВМКО установлены в п. 5.6. настоящего РК.

РК-8.5. Улучшение

РК-8.5.1. Постоянное улучшение

В Учреждении постоянно ведется работа по повышению результативности СВМКО на основе достижения стратегических целей, определенных в Политике в области качества образования, на основе результатов аудитов качества образования, анализа удовлетворенности потребителей, анализа данных корректирующих и предупреждающих действий и анализа СВМКО со стороны руководства.

РК-8.5.2. Корректирующие действия в системе внутреннего мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий требованиям к качеству образования с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок разработки и внедрения корректирующих действий установлены в Положении (процедуре) о корректирующих и предупреждающих действиях в системе внутреннего мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении».

РК-8.5.3. Предупреждающие действия в системе внутреннего мониторинга качества образования в общеобразовательном учреждении

В Учреждении используются методы предупреждения причин потенциальных несоответствий требованиям к качеству образования. Порядок и внедрение предупреждающих действий установлены в Положении о корректирующих и предупреждающих действиях в системе внутреннего мониторинга качества образования в Учреждении.