УТВЕРЖДАЮ

Директор лицея

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. Корнева

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Мониторинг**

**качества процессов и продукции**

**СМК-Л176-4.2-12**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | Издание | Разработал | Согласовал |
| СМК-Л176-3.3-12 | Второе | Полосухина О.О. | Беккер Л.П. |

Новосибирск, 2015

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и область применения | 3 |
| 2 | Нормативные ссылки | 3 |
| 3 | Термины, обозначения и сокращения | 5 |
| 4 | Общие положения | 6 |
| 5 | Информационная карта процесса | 6 |
| 6 | Описание процесса | 7 |
| 7 | Система мониторинга, идентификация по процессам | 9 |
| 8 | Графическое описание процедуры | 20 |
| 9 | Приложения - Формы (бланки планирования и отчетности) | 21 |

1. **Назначение и область применения**

Настоящая процедура описывает процесс - «Мониторинг качества процессов и продукции» (в дальнейшем - Процедура). Процедура разработана с целью управления процессами мониторинга в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении города Новосибирска «Лицей № 176» (далее – Лицей).

1. **Нормативные ссылки**
   1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

|  |  |
| --- | --- |
| ГОСТ Р ИСО 9000-2005 | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. |
| ГОСТ ISO 9001-2011 | Системы менеджмента качества. Требования. |
| ФЗ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ | «Об образовании в Российской Федерации» |
| Постановление Правительства РФ от 23.05.2015 N 497 | «Федеральная целевая программа развития образования на 2016-2020 годы» |
| РК Л176-12 | Руководство по качеству МАОУ г. Новосибирска «Лицей №176» |

**Локальные акты лицея:**

Устав Лицея

Положение о внутришкольном контроле и мониторинге качества образования

Положение о структурных подразделениях МАОУ «Лицей № 176»

Положение о независимой экспертизе уровня компетенции обучающихся

**Программы:**

Программа развития ОО (2014-2017 г.г.).

Программа мониторинга качества образования в МАОУ «Лицей №176».

Программа информатизации лицея на 2014-2019 годы.

Настоящая процедура вводит в действие формы(приведены в Реестре технологических карт - приложение).

**3.** **Термины, обозначения и сокращения**

3.1. В настоящей Процедуре используются термины и определения, взятые из нормативных документов, на основании которых она разработана:

***Процесс*** **-** совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

***Продукция*** - результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

***Качество*** - степень соответствия присущих характеристик требованиям.

***Удовлетворенность потребителей*** - восприятие потребителями степе­ни выполнения их требований.

***Цели в области качества*** - Цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

***Менеджмент*** - скоординированная деятельность по руководству и уп­равлению организацией.

***Управление качеством*** - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

***Обеспечение качества*** - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования качеству будут выполнены**.**

***Улучшение качества*** - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

***Постоянное улучшение*** *-*  повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования целей.

***Потребитель* -** организация или лицо, получающие продукцию.

***Характеристика качества* -** присущая характеристика про­дукции, процесса или системы, вытекающая из требования.

***Соответствие* -** выполнение требования.

***Несоответствие* -** невыполнение требования.

***Предупреждающее действие* - д**ействие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

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

***Объективное свидетельство* -** данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

***Контроль* -** процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

***Анализ*** - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

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

***Система управления измерениями*** - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.

***Процесс измерения -*** *с*овокупность операций для установления значения величины.

***Верификация* -** подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования) были выполнены.

**3.2. Сокращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **ГОСТ Р ИСО** | Государственный стандарт Российской Федерации |
| **СМК** | система менеджмента качества |
| **СК** | совет Лицея по качеству |
| **ПК** | педагогический коллектив |
| **ОПРК** | ответственный представитель руководства по качеству |
| **Лицей,**  **Л176** | муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176» |
| **ЗД УВР** | заместитель директора по учебно-воспитательной работе |
| **ЗД ВР** | заместитель директора по воспитательной работе |
| **ЦИМДО** | центр информатизации, мониторинга и дистанционного обучения |
| **РЦИМДО** | руководитель ЦИМДО |
| **БИЦ** | библиотечно-информационный центр |
| **РБИЦ** | руководитель библиотечно-информационного центра |
| **РСП** | руководитель структурного подразделения |
| **КР** | классный руководитель |
| **ОБ** | ответственный за безопасность |
| **ПП** | педагог-психолог |
| **СП** | социальный педагог |
| **ПЛ** | педагог лицея |
| **ЗХ** | заведующий хозяйством |
| **ГА** | главный аудитор |
| **ГБ** | главный бухгалтер |
| **ВП** | владелец процесса |
| **К** | контролирующий |
| **ОИ** | ответственный исполнитель |
| **У** | участник |
| **И** | информируемый |
| **Р** | руководство |

1. **Общие положения**
   1. Владельцем настоящей Процедуры является руководитель Центра информатизации, мониторинга и дистанционного обучения. Процедура обязательна для исполнения всеми членами педагогического коллектива Лицея.
   2. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Лицея и не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партёрам (по их требованию) с разрешения директора Лицея.
2. **Информационная карта процесса**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование процесса** | **Код процесса** |
| Мониторинг качества процессов и продукции | **СМК-Л176-4.2-12** |
| **Цель процесса** | **Задачи процесса** |
| Обеспечение объективных свидетельств результативности процессов, соответствия результатов заявленным целям в области качества и удовлетворения требований потребителей | Для проведения объективного системного анализа на основе фактов, принятия оптимальных управленческих решений по улучшению процессов - проведение систематических измерений в семи модулях:   * Управление СМК Лицея; * Образовательная среда; * Образовательный процесс; * Учитель как внутренний потребитель; * Ученик как внутренний потребитель; * Родители как внешние потребители. |
| **Владелец процесса** | **Ответственные исполнители** |
| Руководитель Центра информатизации, мониторинга и дистанционного обучения | Заместители директора по УВР, ВР, завхоз, заведующая БИЦ, руководители предметных кафедр, руководители центра работы с одарёнными детьми, педагоги-психологи, социальный педагог. |
| **Входы процесса** | **Выходы процесса** |
| Имеющийся уровень качества процессов и продукции (образовательной услуги).  Документы на процесс: технологические карты для проведения мониторинга, анкеты, методики. | Повышение качества процессов и продукции, положительная динамика удовлетворенности потребителей.  Повышение обоснованности принимаемых управленческих решений, направленных на улучшение процессов, на основе фактов.  Возможность проведения глубокого системного анализа ситуации на основе фактов. |
| **Показатели результативности** | **Ресурсы** |
| Выполнение плана мониторингов | Персонал, материально-технический ресурс, информационные ресурсы |

1. **Описание процесса**
   1. Основная ***цель мониторинга*** - обеспечение объективных свидетельств результативности процессов и удовлетворения требований потребителей. Мониторинг проводится компетентным персоналом в соответствии с документированными процедурами организации. Мониторинг является ценным инструментом повышения результативности процессов в СМК Лицея.
   2. **Высшее руководство обеспечивает** использование результативных ***методов*** определенияобластей улучшения деятельности системы менеджмента качества на основе системного мониторинга.

Применяемые методы должны демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов. Примеры ***методов*** мониторинга: метод сравнительного анализа, применение технологических карт для балльной оценки, статистические методы и т.д.

Примеры таких методов:

- отслеживание удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

- проведение внутренних аудитов (описаны в СМК-Л176-4.1-12);

- измерение финансовых показателей;

- учет результатов внещних независимых экспертиз;

- самооценка системы менеджмента качества.

**6.3. Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей**

6.3.1. Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей базируются на анализе информации, связанной с потребителями. Сбор такой информации может быть активным или пассивным. Разрабатываются и применяются результативные технологии сбора, анализа и использования доступной в письменной и устной форме информации для улучшения деятельности Лицея.

Примеры информации, связанной с потребителями:

- обзоры потребителей и пользователей;

- обратная связь по перспективам продукции;

- требования потребителей к процессам и продукции (образовательной услуге);

- потребности рынка;

- данные о предоставлении услуг;

- информация, относящаяся к конкуренции.

6.3.2. Измерение удовлетворенности потребителей используется как жизненно важное средство. Запрашивание, измерение и мониторинг Лицеем информации об удовлетворенности потребителей учитывают соответствие требованиям, удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей.

Примеры источников информации об удовлетворенности потребителей:

- жалобы потребителей;

- непосредственное общение с потребителями;

- анкетирования и обзоры;

- целевые группы;

- отчеты организаций-потребителей;

- сообщения в различных средствах информации;

- изучение векторов инновационного развития российского общего образования;

- изучение рынка образовательных услуг;

- изучение рынка труда.

**6.4.** **Мониторинг и измерение процессов СМК Лицея.**

6.4.1. ***Примерами процессов***, подлежащих постоянному мониторингу, являются следующие процессы (приведенный перечень может быть дополнен):

- качество стратегического и оперативного управления СМК;

- качество разработки образовательных программ;

- качество организации учебного процесса;

- качество управления воспитательным процессом и дополнительным образованием;

- уровень развития доминирующих способностей обучающихся;

- динамика состояния здоровья обучающихся;

- уровень воспитанности обучающихся;

- качество организации научно-методической работы;

- уровень профессиональных компетенций педагогов;

- качеством процесса управления персоналом;

- качество процесса управления инфраструктурой и производственной средой;

- качеством процесса управления информационной средой;

- качество процесса управления безопасностью жизнедеятельности;

- качество процесса управления материально-техническим обеспечением;

- качество управления документацией;

- качество управления записями;

- качество управления несоответствиями;

- результативность корректирующих и предупреждающих действий.

**6.5. Мониторинг качества конечного результата.**

6.5.1. Для обеспечения целей Политики в области качества и целевых показателей Программы развития в Лицее используются методы мониторинга ***результатов*** предоставления образовательных услуг.

Для всех видов обучения проводится изучение качества разработки и выполнения учебного плана, государственных стандартов, программ, процессов и результатов аттестации обучающихся (независимого тестирования или(и) экзаменов).

Диапазон измерений может варьироваться от наблюдения отдельных характеристик до полного перечня экзаменов.

6.5.2. Результаты процесса промежуточной аттестации обучающихся и итоговой аттестации выпускников регистрируются и используются для демонстрации достижения запланированных целей по образовательным услугам. Лицей осуществляет мониторинг и измеряет характеристики конечных результатов с целью проверки соблюдения требований к продукции.

6.5.3. Результаты определения уровня воспитанности обучающихся.

6.5.4. Результаты развития доминирующих способностей обучающихся.

6.5.5. Результаты аттестации педагогических работников как результат процесса научно-методической деятельности.

**6.6. Общая система мониторинга СМК Лицея.**

6.6.1. В процессах мониторинга участвуют все субъекты образовательной деятельности: обучающиеся (самооценка и самоанализ), педагоги (самооценка и самоанализ), родители обучающихся (при опросе, анкетировании), руководители структурных подразделений, руководители Лицея в соответствии с функционалом, владельцы процессов.

6.6.2. Консолидирует работу – руководитель ЦИМДО совместно с ОПРК.

6.6.3. Мониторинговые процедуры осуществляются по циклограмме, которая утверждается вместе с комплексно-целевой программой деятельности педагогического коллектива по реализации задач учебного года и является её составной частью.

1. **Система мониторинга процессов и продукции (услуг), идентификация по процессам**

В Лицее успешно реализуется Программа Мониторинга качества образования, структурированная по шести модулям:

* «Управление ОО»;
* «Образовательная среда»;
* «Образовательный процесс;
* «Учитель как внутренний потребитель»;
* «Ученик как внутренний потребитель»;
* «Родитель как внешний потребитель».

Для оценки результативности процессов СМК разработана система критериев и показателей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код и наименование процесса СМК** | **Критерий** | **Показатель результативности** | **Баллы** |
| **Процессы высшего менеджмента** | | |  |
| **СМК-Л176-1.1-12 Стратегическое планирование** | 1.Наличие Политики и целей в области качества МАОУ «Лицей №176» | Есть, актуальна | 5 |
| Есть, не актуальна | 3 |
| 2.Наличие лицензии на право заниматься образовательной деятельностью | Есть, актуальна | 5 |
| Есть, не актуальна | 3 |
| 3.Наличие свидетельства об аккредитации | Есть | 5 |
| 4.Наличие Программы развития образовательной организации | Есть, актуальна | 5 |
| Есть, не актуальна | 3 |
| ***1 результат: А:4=а*** | | |  |
| **СМК-Л176-1.2-12 Оперативное управление** | Выполнение плана мероприятий по реализации задач учебного года, направленных на улучшение СМК | Выполнен в полном объеме, в срок | 5 |
| Выполнен в полном объеме с отклонениями по срокам менее чем в 10% случаев | 4 |
| Выполнен на 90%-99% с соблюдением сроков | 3 |
| Выполнен на 90%-99% с отклонениями по срокам | 2 |
| Выполнен менее чем на 90% | 1 |
| ***2 результат: Б:1=б*** | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **СМК-Л176-1.3-12 Маркетинг, реклама и связи с общественностью** | 1.Выполнение плана мероприятий маркетинговых исследований | Выполнен в полном объеме, в срок | 5 | |
| Выполнен в полном объеме с отклонениями по срокам | 4 | |
| Выполнен более чем на 50% с соблюдением сроков | 3 | |
| Выполнен более чем на 50% с отклонениями по срокам | 2 | |
| Выполнен менее чем на 50% | 0 | |
| 2.Выполнение плана пиар-акций | Выполнен в полном объеме, в срок | 5 | |
| Выполнен в полном объеме с отклонениями по срокам | 4 | |
| Выполнен более чем на 50% с соблюдением сроков | 3 | |
| Выполнен более чем на 50% с отклонениями по срокам | 2 | |
| Выполнен менее чем на 50% | 0 | |
| 3.Приток контингента в лицей (за счет улучшения имиджа ОО) | Более 30% учащихся не проживают на территории микроучастка Лицея | 5 | |
| 20%-29% учащихся не проживают на территории микроучастка Лицея | 4 | |
| 10-19% учащихся не проживают на территории микроучастка Лицея | 3 | |
| 1-9% учащихся не проживают на территории микроучастка Лицея | 2 | |
| 4.Сохранность контингента обучающихся | Нет оттока обучающихся без смены места жительства | 5 | |
| Отток без смены места жительства – до 5 человек | 3 | |
| Отток без смены места жительства – более 5-ти человек | 0 | |
| ***3 результат: В:4=в*** | | |  | |
| ***Результат по процессам ВМ: (а+б+в):3=г*** | | |  | |
| **Основные процессы** | | |  | |
| **СМК-Л176-2.1-12**  **Разработка образовательных программ** | 1.Инвариантная часть учебного плана соответствует требованиям ФБУП и РБУП | Требования ФБУП и РБУП выполнены в полном объеме | 5 | |
| Требования ФБУП и РБУП выполнены не в полной мере | 3 | |
| Требования ФБУП и РБУП не выполняются в значительной степени | 0 | |
| 2.Вариативная часть учебного плана обеспечивает соотношение курсов естественно-математической направленности и общеобразовательных, соответствующее профилю ОО (в соответствии с аккредитационными требованиями) | Соотношение курсов соответствует аккредитационным требованиям в полной мере | 5 | |
| Курсы естественно-математической направленности в классах с углубленным изучением предметов составляют менее 80% | 3 | |
| 3.УМК обеспечивает преемственность в обучении | Преемственность обеспечена в полном объеме | 5 | |
| Преемственность нарушена по 10% предметов учебного плана | 3 | |
| Преемственность нарушена более, чем по 10% предметов учебного плана | 0 | |
| 4.Качество разработки учителями рабочих программ | Рабочие программы по всем предметам соответствуют требованиям Положения о РП ***в полной мере*** и имеют рецензии | 5 | |
| Рабочие программы по всем предметам соответствуют требованиям Положения о РП ***в полной мере,*** но не имеют рецензии | 4 | |
| Рабочие программы по 1-2 предметам соответствуют требованиям Положения о РП ***в основном*** | 3 | |
| Рабочие программы по 3-4 предметам соответствуют требованиям Положения о РП ***в основном*** | 2 | |
| Рабочие программы более чем по 5 предметам соответствуют требованиям Положения о РП ***в основном*** | 0 | |
| ***2-1 Результат***: ***Д:4=д*** | | |  | |
| **СМК-Л176-2.2-12 Учебный процесс** | 1.Отсутствие отсева обучающихся | Все ученики, не достигшие 15 лет, получили основное общее образование | 5 | |
| 1 ученик, не достигший 15 лет, не получил основное общее образование | 0 | |
| 2.Выполнение учебного плана | Учебный план реализован в полном объеме | 5 | |
| Не реализованы 1-2 факультатива | 3 | |
| 3.Выполнение программ | Все программы пройдены в полном объеме | 5 | |
| 95% программ пройдено в полном объеме, 5% претерпели корректировку и выполнены по содержанию | 4 | |
| 95% программ выполнены в полном объеме, 5% не скорректированы | 3 | |
| Более 5% программ выполнены не в полном объеме | 0 | |
| 4.Количество выпускников третьей ступени, окончивших ОО с медалями | 15% выпускников окончили школу с медалью | 5 | |
| 10% выпускников окончили школу с медалью | 4 | |
| 5% выпускников окончили школу с медалью | 3 | |
| Нет медалистов | 0 | |
| 5.Качественная успеваемость по ОО по итогам учебного года (полугодия) | Более 60% | 5 | |
| 59-60% | 3 | |
| 57-58% | 2 | |
| 56% и менее | 0 | |
| 6.Абсолютная успеваемость по ОО по итогам учебного года (полугодия) | 100% | 5 | |
| Менее 100% | 0 | |
| 7.Повышение относительного результата Всероссийской олимпиады школьников (количество победителей и призёров/количество участников) по сравнению с предыдущим уч. годом | На региональном этапе | 5 | |
| На муниципальном этапе | 4 | |
| На школьном уровне | 3 | |
| 8.Повышение относительного результата научно-практической конференции старшеклассников (количество победителей и лауреатов/количество участников)- по сравнению с предыдущим учебным годом | На региональном этапе | 5 | |
| На муниципальном этапе | 4 | |
| На районном этапе | 3 | |
| На лицейском уровне | 2 | |
| 9.Наличие выпускников, получивших на ЕГЭ 90-100 баллов | | **5** | |
| 10.Средний балл на ЕГЭ по предмету углублен  ной подготовки (по физике) в классах с углубленным изучением | Средний балл по физике выше показателя по кластеру или равен ему | **5** | |
| Средний балл на ЕГЭ по физике выше показателя по НСО | 4 | |
| Средний балл на ЕГЭ по физике равен показателю по НСО | 3 | |
| 11.Средний балл на ЕГЭ по предмету углубленной подготовки (по математике) в классах с углубленным изучением | Средний балл на ЕГЭ по математике выше показателя по кластеру или равен ему | **5** | |
| Средний балл на ЕГЭ по математике выше показателя по НСО | 4 | |
| Средний балл на ЕГЭ по математике равен показателю по НСО | 3 | |
| 12.Увеличение количества предметов, по которым средний балл на ЕГЭ повысился | Увеличение количества предметов, по которым средний балл на ЕГЭ выше, чем по кластеру (по сравнению с предыдущим уч. годом) | 5 | |
|  | Увеличение количества предметов, по которым средний балл на ЕГЭ выше, чем по НСО (по сравнению с предыдущим уч. годом) | 4 | |
| Увеличение количества предметов, по которым средний балл на ЕГЭ выше, чем по лицею (по сравнению с предыдущим уч. годом) | 3 | |
| 13.Динамика общего (по всем предметам) среднего балла по ЕГЭ сравнению с прошлым уч. годом | Увеличение среднего балла ЕГЭ | **5** | |
| Сохранение прежнего показателя | **3** | |
| 14. %КУ на ГИА по предмету углубленной подготовки (по физике) в классах с углубленным изучением | %КУ на ГИА по физике выше показателя по кластеру или равен ему | **5** | |
| %КУ на ГИА по физике выше показателя по НСО | 4 | |
| %КУ на ГИА по физике равен показателю по НСО | 3 | |
| 15. %КУ по предмету углубленной подготовки (по математике) в классах с углубленным изучением | %КУ на ГИА по математике выше показателя по кластеру или равен ему | **5** | |
| %КУ на ГИА по математике выше показателя по НСО | 4 | |
| %КУ на ГИА по математике равен показателю по НСО | 3 | |
| 16.Увеличение количества предметов, по которым %КУ по результатам ГИА повысился | Увеличение количества предметов, по которым %КУ на ГИА выше, чем по кластеру (по сравнению с предыдущим уч. годом) | 5 | |
| Увеличение количества предметов, по которым %КУ на ГИА выше, чем по НСО (по сравнению с предыдущим уч. годом) | 4 | |
| Увеличение количества предметов, по которым %КУ на ГИА выше, чем по лицею (по сравнению с предыдущим уч. годом) | 3 | |
| ***Результат 2.2: Е:16=е*** | | | | |
| **СМК-Л176-2.3-12 Воспитательная работа и дополнительное образование** | 1.Выполнение плана воспитательных мероприятий | План выполнен в полном объеме в назначенные сроки | | 5 |
| План выполнен в полном объеме с незначительными изменениями в сроках | | 4 |
| План выполнен не в полном объеме | | 3 |
| 2.Отсутствие правонарушений среди обучающихся | | | 5 |
| 3.Динамика уровня воспитанности (на основе диагностики) | Повышение уровня воспитанности по сравнению с предыдущим периодом у 90% обучающихся | | 5 |
| Повышение уровня воспитанности по сравнению с предыдущим периодом у 75% обучающихся | | 4 |
| Повышение уровня воспитанности по сравнению с предыдущим периодом у 50% обучающихся | | 3 |
| 4.Занятость обучающихся в системе дополнительного образования | 90-100% обучающихся занимаются в системе дополнительного образования | | 5 |
| 80-89% обучающихся занимаются в системе дополнительного образования | | 4 |
| 70-79% обучающихся занимаются в системе дополнительного образования | | 3 |
| 60- 69% обучающихся занимаются в системе дополнительного образования | | 2 |
| 50-59% обучающихся занимаются в системе дополнительного образования | |  |
| Менее 50% обучающихся занимаются в системе дополнительного образования | | 0 |
| 5.Успешность участия в творческих конкурсах и спортивных соревнованиях (отношение количества побед к количеству участий) | 0,9 – 1,0 | | 5 |
| 0,7-0,8 | | 4 |
| 0,5-0,6 | | 3 |
| 0,3-0,4 | | 2 |
| 0,1-0,2 | | 1 |
| ***Результат 2-3: Ж:5=ж*** | | | | |
| **СМК-Л176-2.4-12 Научно-методическая работа** | 1.Выполнение плана НМР | Выполнен в полном объеме в требуемые сроки | | 5 |
| Выполнен в полном объеме с отклонениями по срокам | | 4 |
| Выполнен на 90% с соблюдением сроков | | 3 |
| Выполнен на 90% с отклонениями по срокам | | 2 |
| Выполнен менее чем на 90% | | 0 |
| 2.Активность участия в профессиональных конкурсах | Повышение % участия по сравнению с предыдущим периодом | | 5 |
| Сохранение % участия на прежнем уровне | | 3 |
| Снижение % участия по сравнению с предыдущим периодом | | 0 |
| 3.Результативность участия педагогов в профессиональных конкурсах (количество победителей и лауреатов/количество участников) | 0,9 – 1,0 | | 5 |
| 0,7-0,8 | | 4 |
| 0,5-0,6 | | 3 |
| 0,3-0,4 | | 2 |
| 0,1-0,2 | | 1 |
| Никто не принимал участия в профессиональных конкурсах | | 0 |
|  | 4.Активность участия педагогов в научно-практических конференциях | 15-20% педагогов выступили на конференциях, напечатаны тезисы | | 5 |
| 15-20% педагогов выступили, тезисы не напечатаны | | 4 |
| 10-14% педагогов выступили на конференциях, напечатаны тезисы | | 3 |
| 10-14% педагогов выступили на конференциях, напечатаны тезисы | | 2 |
| Менее 10% выступили на конференциях | | 1 |
| Никто не принимал участия в НПК | | 0 |
| 5.Издательская деятельность | Выполнение плана издательской деятельности в полном объеме | | 5 |
| Выполнение плана издательской деятельности на 90 - 98% | | 4 |
| Выполнение плана издательской деятельности на 80 - 89% | | 3 |
| Выполнение плана издательской деятельности на 70 - 79% | | 2 |
| Выполнение плана издательской деятельности на 60-69% | | 1 |
| Выполнение плана издательской деятельности менее чем на 60% | | 0 |
| ***Результат 2.4: И:5=и*** | | | |  |
| ***Результат по основным процессам (д+е+ж+и):к*** | | | | |
| **Вспомогательные процессы** | | | |  |
| **СМК-Л176-3.1-12 Управление персоналом** | 1.Курсовая переподготовка (КПП) | План курсовой переподготовки выполнен в полном объеме (отношение прошедших КПП к нуждающимся в ней =1) | | 5 |
| Отношение прошедших КПП к нуждающимся в ней =0,9-0,99 | | 4 |
| Отношение прошедших КПП к нуждающимся в ней =0,8-0,89 | | 3 |
| Отношение прошедших КПП к нуждающимся в ней =0,7-0,79 | | 2 |
| Отношение прошедших КПП к нуждающимся в ней =0,6-0,69 | | 1 |
| Отношение прошедших КПП к нуждающимся в ней =0,5 и менее | | 0 |
| 2.Аттестация кадров на высшую и первую квалификационные категории | Более 75% аттестовано на высшую и первую квалификационные категории | | 5 |
| На высшую и первую квалификационные категории аттестовано 70-74% | | 4 |
| На высшую и первую квалификационные категории аттестовано 65-69% | | 3 |
| На высшую и первую квалификационные категории аттестовано 60-64% | | 2 |
| На высшую и первую квалификационные категории аттестовано 55-59% | | 1 |
| Менее 55% | | 0 |
| 3.Оказание социальной поддержки работников | Оказывается социальная поддержка | | 5 |
| Не оказывается | | 0 |
| 4.Использование методов морального стимулирования персонала | Используются | | 5 |
| Не используются | | 0 |
|  | 5.Использование методов материального стимулирования персонала | Сохранение соотношения 70%(ФЗПл) /30 (СЧ ФОТ) | | 5 |
| Снижение фонда стимулирующих выплат | | 0 |
| ***результат: Л:5=л*** | | | | |
| **СМК-Л176-3.2-12 Управление инфраструктурой и производственной средой** | 1.Выполнение плана ремонтных работ | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| 2.Работа с предписаниями | Не было предписаний | | 5 |
| Предписания своевременно выполнены | | 4 |
| Предписания выполнены с нарушением сроков | | 3 |
| Предписания не выполнены | | 0 |
| 3.Социальная оценка условий труда | Все рабочие места аттестованы | | 5 |
| 50% рабочих мест не аттестовано | | 3 |
| Все рабочие места не прошли аттестацию | | 0 |
| 4.Бесконфликтность и комфортность производственной среды | Не было жалоб потребителей | | 5 |
| 1 жалоба с решением вопроса на местном уровне | | 4 |
| 1 жалоба с привлечением внешних организаций | | 3 |
| 2 жалобы с решением вопроса на местном уровне | | 2 |
| 2 жалобы с привлечением внешних организаций | | 1 |
| 3 и более жалоб потребителей | | 0 |
| ***результат: М:4=м*** | | | | |
| **СМК-Л176-3.3-12 Управление информационной средой** | 1.Выполнение плана работ по развитию информационной среды Лицея | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| 2.Наличие фактов использования нелицензионного программного оборудования | Отсутствие фактов | | 5 |
| 1 случай | | 4 |
| 2 случая | | 3 |
| 3 случая | | 2 |
| Более 3-х | | 0 |
| 3.Наличие фактов устойчивого сбоя в работе сети | Отсутствие фактов | | 5 |
| 1 случай | | 4 |
| 2 случая | | 3 |
| 3 случая | | 2 |
| Более 3-х | | 0 |
| 4.Выполнение плана работы библиотечно-информационного центра | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| ***результат: Н:4=н*** | | | | |
| **СМК-Л176-3.4- 12**  **Управление документацией** | 1.Работа с Положениями (локальными актами лицея) | Все Положения актуализированы в соответствии с Уставом лицея | | 5 |
| Имеются все локальные акты ОО, часть из них не актуальна | | 4 |
| Имеются не все локальные акты | | 3 |
| Нет локальных актов | | 0 |
| 2.Обеспечение работников должностными инструкциями (% от общего количества штатных работников) | 100% | | 5 |
| 90-99% | | 4 |
| 80-89% | | 3 |
| 70-79% | | 2 |
| 60-69% | | 1 |
| 59% и менее | | 0 |
| 3.Ознакомление работников с нормативной документацией | 91-100% | | 5 |
| 81-90% | | 4 |
| 71-80% | | 3 |
| 61-70% | | 2 |
| 51-60% | | 1 |
| 50% и менее | | 0 |
| ***результат: П:3=п*** | | | | |
| **СМК-Л176-3.5-12 Управление записями** | 1.Наличие обязательных записей в структурных подразделениях (% от общего количества необходимых записей) | 91-100% | | 5 |
| 81-90% | | 4 |
| 71-80% | | 3 |
| 61-70% | | 2 |
| 51-60% | | 1 |
| 50% и менее | | 0 |
| ***результат: р.*** | | | | |
| **СМК-Л176-3.6-12 Управление материально-техническим обеспечением. Закупки** | 1.Выполнение плана закупок | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| 2.Выполнение плана финансовой деятельности | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| ***результат: С:2=с*** | | | | |
| **СМК-Л176-3.7-12 Управление безопасностью жизнедеятельнос-ти** | 1.Выполнение плана работы по обеспечению безопасности жизнедеятельности | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| 2.Случаи травматизма | Отсутствуют случаи травматизма с временной потерей трудоспособности | | 5 |
| 1-2 случая без временной потери трудоспособности | | 4 |
| 1-2 случая с временной потерей трудоспособности | | 3 |
| 3-4 случая без временной потери трудоспособности | | 2 |
| 3-4 случая с временной потерей трудоспособности | | 1 |
| 5 и более случаев | | 0 |
| 3.Организация горячего питания школьников | Охват более 80% | | 5 |
| Охват 75-79% | | 4 |
| Охват 70-74% | | 3 |
| Охват 65-69% | | 2 |
| Охват 60-64% | | 1 |
| Охват менее 60% | | 0 |
| 4.Видеонаблюдение | Есть, в рабочем состоянии | | 5 |
| Есть, требует профилактического ремонта | | 3 |
| Нет | | 0 |
| 5.Пожарная сигнализация | Есть, в рабочем состоянии | | 5 |
| Есть, требует ремонта | | 3 |
| Отсутствует | | 0 |
| 6.Пропускной режим | Есть | | 5 |
| Нет | | 0 |
| ***результат: Т:6=т*** | | | |  |
| ***Результат по вспомогательным процессам: (л+м+н+п+р+с+т):7=у*** | | | |  |
| **Мониторинг, анализ и улучшение** | | | |  |
| **СМК-Л176-4.1-12 Внутренний аудит** | 1.Выполнение плана внутренних аудитов | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| 2. % устраненных несоответствий по результатам внутренних аудитов | 100% | | 5 |
| 90-99% | | 4 |
| 80-89% | | 3 |
| 70-79% | | 2 |
| 60-69% | | 1 |
| 59% и менее | | 0 |
| ***результат: Ф:2=ф*** | | | | |
| **СМК-Л176-4.2-12 Мониторинг качества процессов и продукции** | Выполнение плана мониторинга | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| ***результат: х.*** | | | | |
| **СМК-Л176-4.3-12 Управление несоответствиями** | Отсутствие /наличие фактов использования несоответствующей продукции | Отсутствует | | 5 |
| 1-2 | | 4 |
| 3-4 | | 3 |
| 5-6 | | 2 |
| Более 6 | | 0 |
| ***Результат: ц*** | | | | |
| **СМК-Л176-4.4-12**  **Корректирующие действия** | Выполнение плана КД | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| ***Результат: ч*** | | | | |
| **СМК-Л176-4.5.-15 Предупреждающие действия** | Выполнение плана ПД | В полном объеме, в сроки | | 5 |
| В полном объеме, изменения по срокам | | 4 |
| Не в полном объеме, в сроки | | 3 |
| Не в полном объеме, изменения по срокам | | 2 |
| Не выполнен или не было плана | | 0 |
| ***Результат: ш*** | | | | |
| ***Результат по процессам мониторинга и улучшений (ф+х+ц+ч+ш):5=щ*** | | | | |
| ***Результат по всем процессам: (г+к+у+щ):4=э*** | | | | |

1. **Графическое описание процесса мониторинга**

Хранение результатов всех мониторинговых процедур за год

Разработка ЛМКО проекта плана-циклограммы МКО

Приказ директора о разработке КЦП, в т.ч. плана-циклограммы МКО на уч. год

Проект плана–циклограммы МКО на уч. год

Согласование проекта с СК

Корректировка

Утверждение плана МКО

Организация деятельности по МКО в соответствии с планом-циклограммой

Методики, измерители, анкеты, ТК, план-циклограмма

Проект плана–циклограммы МКО на уч. год

Утвержденный план–циклограмма МКО на уч. год

Результаты МКО

Обработка результатов на заседании ЛМКО и их интерпретация

Результаты МКО, методики обработки результатов

Обработанные результаты мониторинга

Обсуждение результатов мониторинга на заседании СК с приглашением ВП и РСП, в которых проводились измерения

Обработанные результаты мониторинга

Протокол СК

Разработка ВП и РСП корректирующих и предупреждающих действий

Обработанные результаты мониторинга

Коррректирующие действия

Деятельность по процессу

Анализ результатов мониторинговых исследований, проведенных в течение года, на заседании СК, выработка рекомендаций по КД и ПД

Протокол СК с рекомендациями по КД и ПД

*Приложение А*

1. **ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

Форма СМК-Л176-3.5-Ф04-12, СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ изменения | Номера листов/страниц | | | | Всего листов/ страниц в  документе | № заявки на  изменение | Ф.И.О  подпись | Дата | Срок ввода |
| измененных | замененных | новых | аннулированных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Приложение Б*

1. **ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ**

Форма СМК-Л176-3.5-Ф05-12, СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями»

Структурное подразделение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Ф.И.О. | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Приложение В*

**Форма листа регистрации ревизий**

**Лист регистрации ревизий**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Код документа** | **Наименование документа** | **Ревизия** | | | |
| **Дата** | **Результат** | **Подпись лица, проводившего ревизию** | **ФИО** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

*Приложение Г*

**Форма листа согласования**

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование подразделения | Должность | ФИО | Подпись | Дата |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
| N |  |  |  |  |  |