
	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 1 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МАОУ «Лицей №176»
 _____ М.П. Корнева
 от «__» _____ 2016 г.


РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК Л176-12

Новосибирск, 2016

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 2 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	


СОДЕРЖАНИЕ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ	4
1. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ	4
2. ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	6
3. ССЫЛКИ НА НОРМАТИВНО – ПРАВОВЫЕ АКТЫ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	7
4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МАОУ «Лицей № 176»	7
4.1. Модель SMK МАОУ «Лицей № 176»	7
4.2. Требования к документации	12
5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	15
5.1. Ответственность руководства	15
5.2. Ориентация на заинтересованные стороны	15
5.3. Политика в области качества	16
5.4. Планирование	17
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией	18
5.6. Анализ со стороны руководства	18
6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	19
6.1. Обеспечение ресурсами	19
6.2. Управление персоналом	19
6.3. Инфраструктура	20
6.4. Производственная среда	20
7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	21
7.1. Планирование процессов жизненного цикла образовательной услуги	21
7.2. Процессы, связанные с потребителями	21
7.3. Проектирование и разработка новых видов образовательных услуг	22
7.4. Закупки	23
7.5. Производство и обслуживание	23
7.6. Управление устройствами для мониторинга измерений	25
8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	26
8.1. Общие положения	26
8.2. Измерение и мониторинг	27
8.3. Управление несоответствиями	39
8.4. Анализ данных	40
8.5. Улучшение	40
9. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВА	41
9.1. Общественная роль МАОУ «Лицей № 176»	41
9.2. Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки	41
9.3. Публикации о достижениях выпускников и обучающихся	41
9.4. Публикации о планах и достижениях МАОУ «Лицей № 176»	42
Модель управления МАОУ «Лицей № 176»	43
Структура деятельности Совета по качеству МАОУ «Лицей № 176»	44
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Политика и цели МАОУ «Лицей № 176» в области качества	45
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Организационная структура SMK	47
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Схема процессов SMK в МАОУ «Лицей № 176»	48
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Лист согласования, лист рассылки, лист ревизий	49

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 3 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

МС – международный стандарт
ФК ГОС – федеральный компонент государственного образовательного стандарта
ФГОС – федеральный государственный стандарт,
ДП – документированная процедура,
ИКП – информационная карта процесса,
КД – корректирующие действия,
МОНиИП НСО – Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
ОП – основные процессы,
Лицей - муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Лицей №176»
ОО – образовательная организация
ПД – предупреждающие действия
ПМ – процессы менеджмента
ПП – поддерживающие процессы
РК - руководство по качеству
СМК – система менеджмента качества
ОПРК – ответственный представитель руководства по качеству
СК – совет по качеству
ПС – педагогический совет
НС – наблюдательный совет
АКС – административно-координационный совет
ЗД по УВР - заместитель директора по учебно-воспитательной работе
ЗД по ВР - заместитель директора по воспитательной работе
НМС – научно-методический совет
ЦИМДО – Центр информатизации, мониторинга и дистанционного обучения
ЦРОД – Центр работы с одаренными детьми
СЛСУ – система лицейского самоуправления

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 4 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Руководство по качеству демонстрирует соответствие системы менеджмента качества (далее - СМК) Муниципального автономного общеобразовательного учреждения города Новосибирска «Лицей № 176» (далее – МАОУ Л176 или Лицей) требованиям международного стандарта ISO 9001-2011. Требования этого документа представлены и детализированы в разделах 4-9 данного Руководства по качеству.

Руководство по качеству содержит описание СМК с учетом специфики Лицея, а также является основой для проведения внутренних аудитов и постоянного совершенствования СМК, обучения сотрудников Лицея вопросам теории и практики менеджмента качества.

Руководство по качеству разработано в соответствии с требованиями ISO 9001-2011 и содержит описание:

- области применения СМК МАОУ «Лицей №176», включая необходимые комментарии и особенности;
- описание состава, содержания и взаимодействия процессов системы менеджмента качества, ссылки на документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества.

Руководство по качеству рассылается руководителям подразделений Лицея в соответствии с решением руководства.

Контрольный экземпляр хранится у директора Лицея в комплекте подлинников документов СМК.

За тиражирование копий, выдачу пользователям и актуализацию Руководства по качеству отвечает ответственный представитель руководства по качеству (далее – ОПРК).

Руководство по качеству является внутренним документом СМК Лицея, не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения директора Лицея.

1. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ


Школа № 176 Кировского района города Новосибирска была открыта в 1964 году. Образовательная организация сотрудничает с ОО Ассоциации лицеев и гимназий, СУНЦ НГУ, НГТУ, НГПУ, НИПКИПРО, дошкольными ОО, расположенными в микрорайоне Новогодний, музыкально-хоровой школой № 19, с ТОС «Новогодний», со Школой олимпийского резерва, с ДДТ им. Ефремова, ДДТ «Кировский».

С 1996 года ОО сотрудничает с НГТУ и отделом довузовской подготовки, с 2002 года лицей имеет Сертификат доверия университета.

По итогам аттестации 2004/2005 учебного года школа получила статус лицея. В 2006/2007 учебном году лицей стал лауреатом конкурса образовательных учреждений, реализующих инновационные программы, в рамках приоритетного национального проекта «Образование». На полученный грант в 1 млн. рублей был создан кабинет интерактивного обучения предметам естественнонаучного цикла. В 2007/2008 учебном году лицей стал базовой школой по инновационной работе.

В 2010/2011 учебном году лицей стал региональной площадкой по реализации регионального проекта «Специализированные классы естественно-математической направленности для одарённых детей», открыв на своей базе 7-й класс, где на углубленном уровне изучаются математика и физика.

В 2011 году лицей стал победителем регионального конкурса и получил статус стажерской площадки для реализации проекта «Внедрение модели системы менеджмента

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 5 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

качества образования в общеобразовательных организациях Новосибирской области». В 2012 году лицей награждён дипломом «Мастер качества» по итогам конкурса на премию Правительства Новосибирской области «За качество», а также внедрена система менеджмента качества, прошедшая сертификацию на соответствие международному стандарту ISO серии 9000. С 2014 года Лицей является консалтинговым центром.

С 2013 года в лицее реализуется региональный проект «Развитие сети специализированных классов инженерно-технологической направленности для одаренных детей ОУ НСО» и на базе лицея открыта Городская инновационная площадка «Инновационные подходы к формированию универсальных профессиональных компетенций педагогов в условиях внедрения ФГОС на ступени основного общего образования».

Лицей награжден тремя малыми золотыми медалями Международной выставки образования «УчСиб» за проекты: «Стратегия и тактика непрерывного улучшения системы менеджмента качества образовательной организации» (2014 г.), «Система патриотического воспитания в образовательном пространстве МАОУ города Новосибирска «Лицей № 176» и «Создание медиа-холдинга как инновационной образовательной среды, обеспечивающей развитие информационной культуры лицеистов» (2015 г.).


Приоритетные направления развития лицея на ближайшую перспективу:

- Непрерывное улучшение системы менеджмента качества образования и повышение качества образования.
- Реализация ФГОС.
- Развитие системы общественно-государственного управления в автономной общеобразовательной организации.
- Активное участие в Международном проекте «Школы-партнёры будущего» (Россия – Германия).
- Получение лицеем статуса социально активной школы.

Педагогический коллектив считает приоритетным направлением деятельности повышение качества образовательных услуг, понимая, что оно детерминировано качеством управления. Иерархическая модель управления, принятая в Лицее, отличается наличием семи уровней управления с разветвленными горизонтальными связями между структурными подразделениями, что позволяет трансформировать управление в соуправление, обеспечивает соподчиненность, специализацию и кооперирование, позволяет четко распределять функциональные обязанности между субъектами управления. Модель управления спроектирована на основе оптимального соотношения централизации и децентрализации, учета особенностей каждого субъекта управления, интересов отдельных личностей и коллектива. В лицее реализуются:

- программы начального общего образования;
- программы основного общего образования;
- программы среднего (полного) общего образования, обеспечивающего углубленную подготовку по математике и физике;
- программы дополнительного образования.

Укрупненная структура системы образования в МАОУ Л176 представлена на рис. 1.1.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 6 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

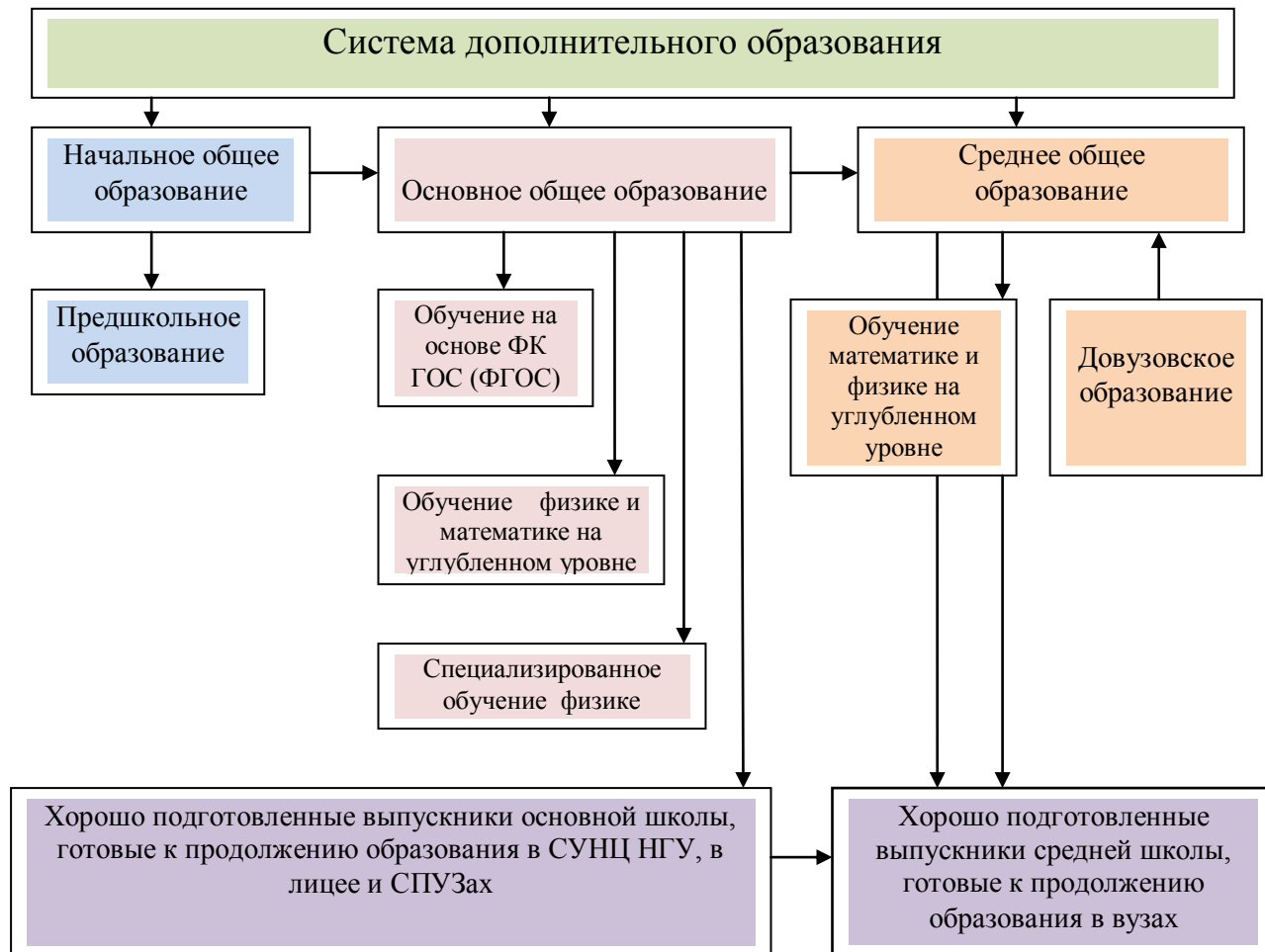


Рис. 1.1 Укрупненная структура образования в MAOU «Лицей №176»


В 2011 году издан приказ директора о разработке и внедрении системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ISO 9000-2008 (приказ № 88/17-од от 05.09.2011), назначен ответственный представитель руководства по качеству. На основании приказа директора № 88/18-од от 06.09.2011 был создан Совет по качеству, создана и обучена группа внутренних аудиторов.

В 2012 году в MAOU «Лицей № 176» внедряется система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандарта ISO 9001-2011. В настоящее время идет активный процесс доработки и постоянного совершенствования СМК.

2. ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Система менеджмента качества MAOU «Лицей № 176» является средством для достижения политики и целей Лицея в области качества, обеспечивает подтверждение его способности оказывать качественные образовательные услуги в соответствии с установленными требованиями заинтересованных сторон.

Область применения СМК MAOU «Лицей № 176» распространяется на разработку и предоставление образовательных услуг в сфере начального общего, основного общего и среднего общего образования, разработку и реализацию программ довузовского и дополнительного образования.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 7 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Результативная деятельность МАОУ «Лицей № 176» обеспечена соответствующими государственными лицензиями на образовательную деятельность, государственной аттестацией и аккредитацией, наличием высококвалифицированного педагогического коллектива и соответствующей инфраструктурой.

3. ССЫЛКИ НА НОРМАТИВНО–ПРАВОВЫЕ АКТЫ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- ФЗ РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».
- ГОСТ ISO 9004:2009 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации».
- ГОСТ Р ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».
- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МАОУ «Лицей №176»

4.1. Модель SMK МАОУ «Лицей №176»

В МАОУ «Лицей №176» разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и непрерывно улучшается SMK – главный инструмент для проведения политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством. Для улучшения деятельности организации в МАОУ «Лицей № 176» используются восемь принципов менеджмента качества

- ориентация на потребителя;
- лидирующая роль руководства;
- вовлечение персонала;
- процессный подход;
- системный подход;
- принятие решений на основе фактов.
- взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками.


Система менеджмента качества направлена на выполнение требований и ожиданий всех заинтересованных в деятельности организации сторон: обучающихся и их семей, вузов, общества и государства в целом, а также персонала Лицея.

Организационная структура SMK МАОУ «Лицей №176» представлена в приложении 2.

Модель SMK МАОУ «Лицей №176» основана на *процессном подходе* и охватывает все основные требования МС ISO 9001-2011. В скобках указаны номера в соответствии с нумерацией разделов МС ISO 9001-2011.

В рамках концептуальной модели SMK МАОУ «Лицей №176»:

- a) определены процессы системы менеджмента качества, характерные для образовательной деятельности Лицея;
- b) определена последовательность и взаимодействие этих процессов, что нашло отражение в карте процессов SMK МАОУ «Лицей №176» (карты процессов);
- c) определены критерии и методы обеспечения результативности как при осуществлении процессов SMK, так и при управлении ими (карты процессов);
- d) определены необходимые ресурсы и информация для поддержания всех процессов и их мониторинга (раздел 6 Руководства);
- e) определен порядок мониторинга, измерений, там, где это возможно, и анализа процессов

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 8 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

СМК путем регулярных внутренних проверок, оценки результативности функционирования СМК, ее постоянного улучшения за счет корректирующих и предупреждающих действий (раздел 8 Руководства).

f) определен порядок разработки и применения мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов на основе систематической проверки качества предоставляемых образовательных услуг, периодического контроля и анализа функционирования СМК (п. 5.6 Руководства) и обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Основу СМК МАОУ «Лицей №176» составляют три вида процессов: процессы высшего менеджмента (ПМ), основные процессы (процессы жизненного цикла образовательной услуги – ОП) и поддерживающие процессы (ПП).

Перечень процессов и видов деятельности СМК МАОУ «Лицей №176» приведен в табл. 4.1.

Таблица 4.1

Перечень процессов и видов деятельности в рамках СМК МАОУ «Лицей №176»

КОД процесса	Идентификационный номер процесса	Процесс	Вид деятельности
РК	РКЛ176-12	Руководство по качеству	Содержит описание области применения СМК МАОУ «Лицей №176»; описание состава, содержания и взаимодействия процессов СМК, ссылки на документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества.
П1	Процессы высшего менеджмента		
П1.1	СМК-Л176-1.1-12	Стратегическое планирование	Разработка Политики в области качества и Программы стратегического развития лицея. Формирование политики, целей в области качества, стратегии достижения целей развития образовательного лицея для удовлетворения потребностей граждан, общества и государства.
П1.2	СМК-Л176-1.2-12	Оперативное планирование	Планирование и организация деятельности структурных подразделений СМК по реализации задач года как главного условия достижения концептуальных целей Программы стратегического развития Лицея. Рефлексивное управление процессами СМК.
П1.3	СМК-Л176-1.3-12	Маркетинг, реклама и связи с общественностью	Проведение маркетинговых исследований рынка труда, рынка образовательных услуг, социального заказа потребителей на качество образовательных услуг. Организация пиар-акций, направленных на повышение имиджа ОУ в образовательном пространстве региона. Развитие связей с общественностью




Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска


Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 9 из 49

П2		Основные процессы	
П2.1	СМК-Л176-2.1-12	Разработка образовательных программ	<p>Создание условий для повышения качества предоставляемых образовательных услуг, удовлетворения широкого спектра образовательных потребностей обучающихся, реализации в полном объеме содержания примерных образовательных программ и стандартов (ФК ГОС и ФГОС).</p> <p>Учет актуальных требований к учебному плану, соблюдение преемственности при разработке учебного плана и при выборе УМК.</p> <p>Удовлетворение образовательных потребностей обучающихся за счет продуманной системы элективных и факультативных курсов лицейского компонента учебного плана.</p> <p>Соблюдение требований СанПиН к максимальной учебной нагрузке обучающихся.</p> <p>Качественная разработка программ для образовательных ступеней, обеспечение единых подходов к разработке календарно-тематических планов в форме технологической карты.</p>
П2.2	СМК-Л176-2.2-12	Учебный процесс	<p>Создание условий для повышения качества обученности лицеистов, развития их академических способностей, информационных, коммуникативных и исследовательских компетенций, формирования готовности к продолжению образования</p>
П2.3	СМК-Л176-2.3-12	Воспитание и дополнительное образование	<p>Создание оптимальных условий для повышения уровня воспитанности лицеистов, развития их творческих, физических и лидерских способностей, воспитания культуры здоровья, формирования социальных компетенций и готовности к выбору профессии и активной созидательной деятельности в социуме</p>
П2.4	СМК-Л176-2.4-12	Научно-методическая работа	<p>Создание условий для повышения уровня профессиональных компетенций педагогов Лицея в системе методической работы как необходимого условия формирования компетентного ученика</p>


	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 10 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

ПЗ		Вспомогательные процессы	
ПЗ.1	СМК-Л176-3.1-12	Управление персоналом	Создание условий для повышения уровня квалификации и профессиональной мотивации педагогов как главного условия оказания качественных образовательных услуг и достижения целей Политики Лицея в области качества
ПЗ.2	СМК-Л176-3.2-12	Управление инфраструктурой и производственной средой	Обеспечение условий для осуществления управленческой, образовательной и научно-методической деятельности при соблюдении норм эргономики, безопасности, комфортности
ПЗ.3	СМК-Л176-3.3-12	Управление информационной средой	Создание условий для формирования информационных компетенций участников образовательной деятельности, развития материально-технической базы информатизации, перехода к электронному документообороту, расширение информационного поля потребителей образовательных услуг.
ПЗ.4	СМК-Л176-3.4-12	Управление документацией	Соблюдение требований к оформлению и содержанию документов системы менеджмента качества
ПЗ.5	СМК-Л176-3.5-12	Управление записями	Соблюдение требований к оформлению и содержанию записей по процессам и процедурам системы менеджмента качества
ПЗ.6	СМК-Л176-3.6-12	Управление материально-техническим обеспечением. Закупки	Обеспечение процессов СМК материально-техническими средствами, осуществление закупок.
ПЗ.7	СМК-Л176-3.7-12	Управление безопасностью жизнедеятельности	Реализация требований СМК к процессам управления производственной средой с позиции обеспечения безопасных условий труда работников и обучающихся. Управление системой безопасности труда и жизнедеятельности, стимулирование здоровых санитарно-бытовых условий труда.
П4		Мониторинг, анализ и улучшение	
П4.1	СМК-Л176-4.1-12	Внутренний аудит	Оценка соответствия СМК структурных подразделений требованиям нормативных документов. Оценка результативности и эффективности функционирования СМК Лицея или отдельных процессов с точки зрения достижения Политики и целей в

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области		РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 11 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска		
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»		
			области качества. Определение несоответствий в СМК Лицея или отдельных процессов в соответствии с требованиями, установленными документацией системы качества, локальными актами ОО. Проверка эффективности КД по результатам предыдущих аудитов.
П4.2	СМК-Л176-4.2-12	Мониторинг качества процессов и продукции	Непрерывный мониторинг и анализ СМК со стороны руководства и всех субъектов образовательной деятельности.
П4.3	СМК-Л176-4.3-12	Управление несоответствиями	Исключение непреднамеренного использования или поставки потребителю несоответствующей требованиям стандарта и запросам потребителей услуги. Выявление, регистрация и идентификация несоответствий, приостановка использования и изоляция несоответствующей продукции (услуги), анализ причин и возможных последствий несоответствий, устранение несоответствий, утилизация и учет несоответствующей продукции (услуги)
П4.4	СМК-Л176-4.4-12	Корректирующие действия	Устранение причин выявленных (потенциальных) несоответствий и улучшение результативности СМК, анализ несоответствий и установление причин, планирование и проведение КД; оценка результативности КД, предоставление отчета высшему руководству ОУ
П4.5	СМК-Л176-4.5-15	Предупреждающие действия	Устранение причин потенциальных несоответствий и улучшение результативности СМК, анализ несоответствий и установление причин, планирование и проведение ПД; оценка результативности ПД, предоставление отчета высшему руководству ОУ

Сведения о процессах СМК МАОУ «Лицей № 176» приведены в картах процессов и следующих пунктах Руководства:

- Раздел 4. «Система менеджмента качества «Лицей № 176»;
- Раздел 5. «Деятельность руководства в системе менеджмента качества»;
- Раздел 6. «Менеджмент ресурсов»;
- Раздел 7 «Процессы жизненного цикла образовательной услуги»;

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 12 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

- Раздел 8. «Измерение, анализ и улучшение».

Менеджмент процессов СМК МАОУ «Лицей № 176» осуществляется в соответствии с принятой моделью, отвечающей требованиям МС ISO 9001- 2011 и включает необходимые элементы менеджмента качества:

- выработку политики и целей в области качества;
- планирование в области качества;
- обеспечение качества;
- управление качеством;
- улучшение качества.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК МАОУ «Лицей №176» разработана согласно требованиям МС ISO 9001:2011 и включает пять уровней, приведенных на схеме рис.4.2.

Первый уровень включает:

– *документы концептуального характера* на уровне Лицея: Миссия (п. 5.3 Руководства, Программа развития ОУ), Философия (п. 5.3 Руководства, Программа развития ОУ), Стратегия развития МАОУ «Лицей №176» (п. 5.3 Руководства, Программа развития ОУ), Политика в области качества (Приложение 1).

– *документы по описанию СМК* МАОУ «Лицей №176»: Руководство по качеству, перечень процессов (п.4.1. Руководства), высшего менеджмента (1), основных процессов (2), и вспомогательных процессов (3), мониторинга, анализа и улучшений (4), карты процессов.

Второй уровень включает:

– обязательные документированные процедуры:

- Управление документацией;
- Управление записями;
- Управление несоответствиями;
- Внутренний аудит;
- Корректирующие и предупреждающие действия.

Третий уровень включает документы МАОУ «Лицей №176» по планированию, осуществлению и управлению процессами (управленческая документация).


Четвертый уровень включает Записи о качестве – документы, содержащие и подтверждающие данные о качестве и его улучшении (протоколы, ведомости, акты, отчеты, справки, журналы и т.п.).

Пятый – базовый уровень включает:

– правовые документы на уровне государства: Федеральные законы РФ, Законы РФ, Указы Президента, Постановления Правительства РФ, Постановления органов исполнительной власти и др.

– правовые документы на уровне МАОУ «Лицей №176»: Устав, Свидетельство, Лицензия и т.п.

Документация СМК является объектом постоянного улучшения и пополняется документированными процедурами и методическими инструкциями, необходимыми для повышения результативности и эффективности СМК.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 13 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

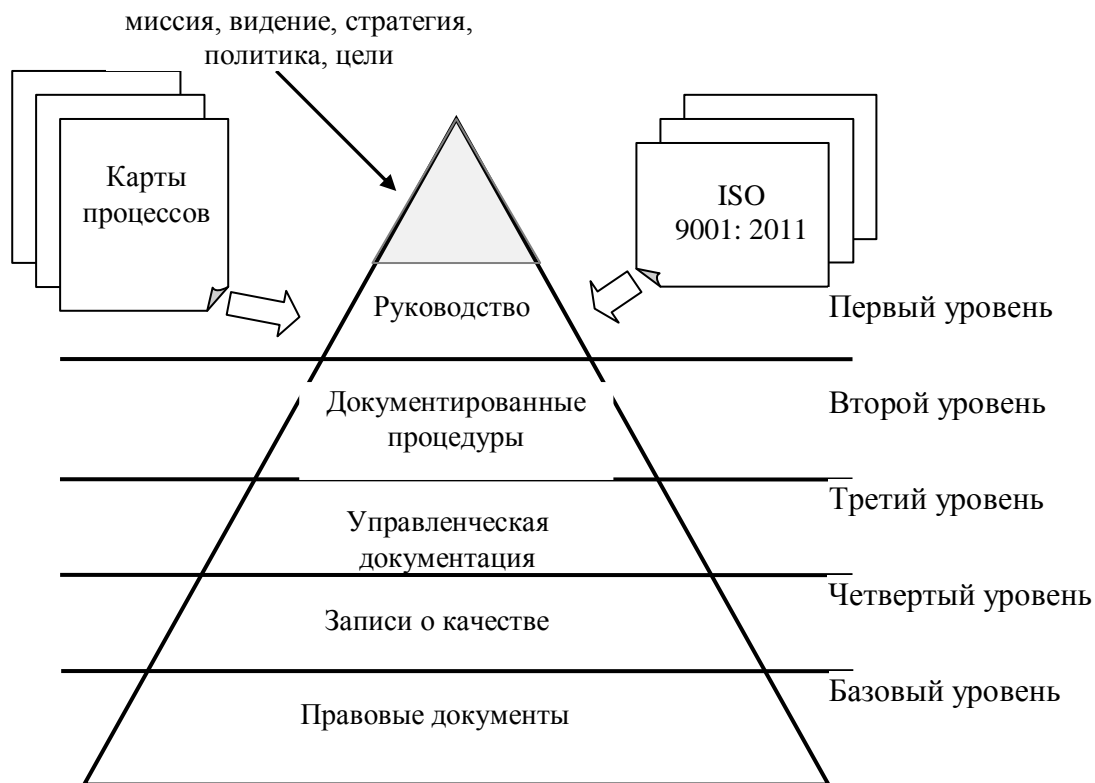


Рис. 4.2 Структура документации СМК МАОУ «Лицей № 176»


4.2.2. Руководство по качеству

Руководство по качеству (Руководство) является обобщающим документом СМК МАОУ «Лицей № 176».

Руководство по качеству используется:

- для удовлетворения внутренних потребностей Лицея:
 - служит методическим руководством (справочником) для руководителей и сотрудников Лицея, является методологической основой по совершенствованию и эффективному использованию СМК, обучению руководителей и сотрудников Лицея;
 - устанавливает и доводит до сотрудников Лицея основные принципы и методы менеджмента качества в целом и применительно к условиям Лицея, политику и цели в области качества, подходы по улучшению деятельности, описание взаимодействия процессов СМК;
 - является базовым материалом для проведения внутренних аудитов;
- для удовлетворения внешних потребностей МАОУ «Лицей № 176»:
 - служит демонстрационным документом для потребителей и внешних заинтересованных сторон, сертифицирующих органов, обучающихся и их родителей, организаций-партнеров и т.п.);
 - является документом, демонстрирующим соответствие деятельности Лицея в области качества требованиям МС ISO 9001-2011.

Руководство по качеству представлено включает: краткую характеристику МАОУ «Лицей № 176», область применения и описание СМК в соответствии с Политикой в области качества, стратегией развития Лицея, требованиями МС ISO 9001-2011, других внешних документов в области качества деятельности, ссылки на документированные процедуры, распределение ответственности и полномочий, основные процессы деятельности и необходимые ресурсы.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 14 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Ответственным за разработку Руководства по качеству является директор МАОУ «Лицей № 176».

Процедура разработки Руководства по качеству, внедрение и управление, периодическая проверка его актуальности соответствуют системным процедурам 3.4 «Управление документацией» и 3.5 «Управление записями».

4.2.3. Управление документацией

В МАОУ «Лицей № 176» определена документация, необходимая для разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества и поддержки результативного и эффективного выполнения процессов.

Документы системы менеджмента качества должны быть управляемыми. Записи, представляющие собой специальный вид документов, должны быть управляемыми согласно требованиям 4.2.4.

Для определения необходимых средств управления разработана документированная процедура СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией», предусматривающая:

официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска:
анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов:

обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов:
обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения:
обеспечение сохранения документов чёткими и легко идентифицируемыми:
обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества:

д) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

4.2.4. Управление записями


Запись – это документ, содержащий (отражающий) достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Управление записями, касающимися деятельности в области качества и СМК (управление записями о качестве), направлено на организацию информационных потоков, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству Лицея и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам качества и улучшения процессов деятельности подразделений и Лицея в целом.

Управление записями предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления информации;
- исключение разобщенности и дублирования информации.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества. Управление записями о качестве осуществляется в соответствии с системной процедурой СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями».

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 15 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

5.1. Ответственность руководства

Высшее руководство МАОУ «Лицей № 176» возглавляет работы по разработке, поддержанию в рабочем состоянии и развитию эффективной и результативной системы менеджмента качества.

В область ответственности руководства МАОУ «Лицей № 176» в соответствии с МС ISO 9001: 2011 входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества образования:

- развитие культуры качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности Лицея, его достижениях и планах развития (см. раздел 9 настоящего Руководства);
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Лицея требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к образованию;
- разработка и реализация политики Лицея в области качества;
- определение для подразделений Лицея и процессов системы менеджмента качества Лицея целей в области качества;
- поддержание структуры процессов и организационной структуры МАОУ «Лицей № 176», наиболее отвечающей стоящим перед Лицедем целям;
- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования СМК;
- поддержание компетентности персонала Лицея, гарантирующей качество образования;
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;
- ежегодная оценка СМК Лицея.

Основные виды деятельности руководства МАОУ «Лицей № 176» в СМК указаны в табл. 4.1 настоящего документа.

Ответственность руководства Лицея в системе качества включает:


1. Формирование и реализацию политики и целей Лицея в области качества (см. раздел 5.3 Руководства и Приложение 1).
2. Планирование и развитие системы качества (см. раздел 5.4. Руководства).
3. Распределение прав, ответственности и обязанностей персонала Лицея (см. раздел 5.5.1 Руководства).
4. Подготовку Лицея к лицензированию и аккредитации.
5. Анализ и оценку результативности и эффективности системы качества со стороны руководства.
6. Информирование общества (см. раздел 9 Руководства).
7. Обеспечение ресурсами СМК МАОУ «Лицей № 176».

5.2. Ориентация на заинтересованные стороны

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса выступают:

- обучающиеся и их родители;
- профессиональные образовательные организации (спузы и вузы);
- общество и государство в целом.

Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых МАОУ «Лицей № 176», в системе менеджмента качества осуществляется в

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 16 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

рамках процесса высшего менеджмента – СМК-Л176-1.3-12 «Маркетинг, реклама и связи с общественностью».

Деятельность МАОУ «Лицей № 176», связанная с выполнением обязательных требований реализуется в рамках административной системы Лицея.

Руководство лицея должно идентифицировать потребности и ожидания потребителей, выполнять их и стремиться к их полному удовлетворению.

Потребности и ожидания должны быть идентифицированы в соответствии со спецификой образовательной организации.

Требования потребителей должны быть определены и учтены при составлении учебного плана путем установления четких показателей результативности и эффективности обучения. Проекты учебных планов должны быть проанализированы на предварительной стадии учебного процесса и один раз в год после утверждения актуализированы и проверены на выполнение установленных требований и соответствие целям образовательной организации.

5.3. Политика в области качества

Политика в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонент:

- стратегии, зафиксированной в стратегическом плане развития;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей образовательной услуги и других заинтересованных сторон;
- информации о результатах функционирования СМК Лицея за предыдущие периоды.

Высшее руководство МАОУ «Лицей № 176» формирует миссию, видение и разрабатывает стратегию развития, которая отражает все виды деятельности Лицея. На основе стратегии развития Лицея разрабатывается стратегия развития Лицея в области качества и формулируется политика в области качества.

Миссия МАОУ «Лицей №176»


Миссия лицея состоит в создании комплекса условий для самореализации обучающихся, для формирования у них компетенций, адекватных современному уровню информационной культуры, высокой степени мобильности, многообразных форм поведенческой активности при сохранении целостности личности и гуманистичности ценностных ориентаций, для оптимального развития человеческого капитала, выраженного в способности к продуктивному мышлению, проявлению творческой инициативы, готовности к продолжению образования и активной созидательной деятельности в социуме.

Философия лицея

Лицейское образование рассматривается как одно из возможных направлений обновления образования на основе учета образовательных запросов учащихся и их родителей в условиях интенсивного развития информационного общества и активного внедрения наукоемких технологий в российскую экономику.

В лицее существуют корпоративная идея, которой подчинена вся деятельность образовательной организации. Эта идея - ПЕРСПЕКТИВА для каждого участника образовательной деятельности:

- П** – Проектирование индивидуального образовательного маршрута
- Е** - Ежедневный упорный продуктивный труд
- Р** - Радость самопознания и открытий
- С** - Содружество и самостоятельность
- П** - Педагогическая поддержка

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 17 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Е - Единство цели и средств достижения успеха

К - Компетенции оптимального уровня

Т - Творческая и познавательная активность

И - Инициативность

В - Высокий уровень интеллектуального и ценностного потенциалов

А - Активная социальная позиция

Основными ресурсами является высокий уровень профессионализма педагогов, достаточный уровень мотивации успеха у учащихся, сотрудничество с родителями обучающихся, которые активно поддерживают образовательные инициативы педагогического коллектива лицея, развитие социального партнёрства и информационной среды лицея.

Стратегия развития

- Внедрение системы управления, основанной на современных принципах менеджмента качества и ориентированной на реализацию стратегии развития.
- Формирование у персонала и обучающихся корпоративной культуры и осознанной приверженности идеям качества.
- Укрепление ведущих позиций в сфере образования путем развития новых видов образовательных услуг и внедрения новых образовательных технологий.
- Развитие системы общественно-государственного управления в автономной образовательной организации.
- Успешная реализация ФГОС.
- Активное участие в международных, всероссийских и региональных проектах.
- Получение лицеем статуса социально активной школы и др.

Стратегия и политика Лицея в области качества обсуждается руководителями всех уровней с широким привлечением всех категорий сотрудников, обучающихся, партнеров Лицея и иных заинтересованных сторон.

При развертывании стратегии и определении целей в области качества и процессов для их реализации используется инструментарий стратегического менеджмента и менеджмента качества.

Миссия, философия и политика МАОУ «Лицей №176» в области качества доводятся до сведения всех сотрудников Лицея, его партнеров и иных заинтересованных сторон.

Политика в области качества ясно сформулирована, оформлена отдельным документом (приложение 1) и доведена до сведения сотрудников всех подразделений Лицея.

Политика в области качества анализируется и пересматривается по мере необходимости.

5.4. Планирование


5.4.1. Цели в области качества

Цели МАОУ «Лицей № 176» в области качества (см. Приложение 1 и карты процессов) ежегодно устанавливаются и утверждаются директором для реализации политики в области качества.

Цели в области качества устанавливаются для всех направлений деятельности и структурных подразделений Лицея. Они конкретизированы, и измеримы. Ответственность за обеспечение достижения целей ресурсами несет директор Лицея. Ответственность за их достижение несут ответственный представитель руководства по качеству и руководители подразделений.

Цели в области качества оформлены отдельными документами, доведены до всех подразделений организации, обеспечено их понимание всеми сотрудниками.

Степень достижения целей в области качества оценивается, ситуация анализируется, и цели и задачи пересматриваются ежегодно на основе анализа руководства, а также в

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 18 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

соответствии с пересмотром стратегии и политики организации. Результаты реализации целей в области качества доводятся до сведения сотрудников Лицея, родителей обучающихся, социальных партнёров Лицея.

5.4.2. Планирование системы качества

Для реализации Политики и достижения целей в области качества руководство Лицея осуществляет планирование деятельности путем разработки и реализации соответствующих программ, проектов и планов по всем направлениям в рамках системы менеджмента качества. Выполнение планов контролируется директором Лицея.

Высшее руководство образовательной организации должно обеспечивать:

- а) планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества для выполнения требований 4.1, а также для достижения целей в области качества;
- б) сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении в нее изменений.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Ответственность, права и обязанность персонала МАОУ «Лицей № 176» определены в Положении о структурных подразделениях, должностных инструкциях, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию СМК МАОУ «Лицей № 176».

5.5.2. Представитель руководства

Директор Лицея назначает ответственного и полномочного представителя высшего руководства Лицея по системе менеджмента качества – ответственного представителя руководства по качеству (ОПРК). В МАОУ «Лицей № 176» эти полномочия закреплены за методистом. Он проводит постоянный контроль, оценку и осуществляет координацию работы СМК. При этом на него возлагается следующая ответственность:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов;
- анализ результативности СМК;
- подготовка и представление руководству Лицея данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками Лицея.

Ответственный представитель руководства по качеству обладает всеми необходимыми полномочиями по анализу, внедрению и координации СМК.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

Доведение информации о политике, целях и результатах работы по качеству, ознакомление персонала с требованиями системы менеджмента качества МАОУ «Лицей № 176» осуществляют руководители подразделений.


Информирование различных подразделений по вопросам системы менеджмента качества осуществляется на совещаниях по качеству, педагогических советах, заседаниях научно-методического совета, административно-координационного совета, оперативных совещаниях, через лицейскую информационную сеть, а также доски объявлений.

Информация о введении в действие, изменении или аннулировании документов СМК осуществляется в соответствии с системными процедурами СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией» и СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями».

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Оценка эффективности системы менеджмента качества высшим руководством МАОУ «Лицей № 176» осуществляется на заседании Совета по качеству не реже одного раза в год.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 19 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Анализ СМК руководством Лицея проводится на основании исходных данных, представляемых руководителями процессов и подразделений. Руководители процессов и подразделений несут ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации в установленном в Лицее порядке.

По итогам рассмотрения отчетов членами вносятся предложения по разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий. Во время заседания совета по качеству ведется протокол, фиксирующий все принятые решения, по итогам заседания готовится приказ директора Лицея об оценке результативности СМК. В приказ включаются актуализированные Политика и цели в области качества. Материалы анализа СМК руководством Лицея (протоколы, отчеты, приказы и т.п.) хранятся в течение 3х лет.

5.6.2. Входные данные для анализа

Входные данные для анализа СМК со стороны руководства МАОУ «Лицей №176» включают следующую информацию:

- a) результаты аудитов (проверок);
- b) обратную связь от потребителей;
- c) функционирование процессов и соответствие продукции;
- d) статус предупреждающих и корректирующих действий;
- e) последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- f) изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- g) рекомендации по улучшению.

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходными данными анализа СМК со стороны руководства Лицея являются:

- постановка новых целей в области качества, мероприятия по улучшению процессов и СМК, планы по актуализации новых образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей;
- формирование потребности в обучении персонала;
- определение потребностей в ресурсах;
- оценка адекватности организационной структуры применительно к процессному подходу управления Лицеем;
- стратегии и инициативы по маркетингу;
- информация по перспективным направлениям исследования рынка образовательных услуг.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами


Руководство МАОУ «Лицей № 176» определяет и обеспечивает необходимые ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии, повышения результативности СМК и удовлетворенности потребителей путем выполнения требований и ожиданий всех заинтересованных сторон.

6.2. Управление персоналом

6.2.1. Общие положения

Персонал МАОУ «Лицей № 176», выполняющий работу, влияющую на качество образовательных услуг, обладает необходимыми компетентностью, навыками и опытом.

Прием на работу и назначение персонала проводится на основе результатов собеседования с руководства Лицея с учетом квалификационных требований.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 20 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Формирование штата осуществляется директором Лицея в соответствии с Уставом МАОУ «Лицей № 176».

Процесс управления персоналом осуществляется в соответствии с документированной процедурой СМК-Л176-3.1-12 «Управление персоналом».

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

Для повышения осведомленности и компетентности персонала в МАОУ «Лицей № 176» предусмотрено как внутреннее, так и внешнее обучение.

Для обеспечения постоянного уровня знаний при совершенствовании процессов, улучшении качества процессов в Лицее систематически проводится обучение менеджменту качества.

Для обеспечения осведомленности сотрудников Лицея об актуальности и важности их деятельности созданы информационные поля и процедуры доведения информации для персонала СМК-Л176-3.3-12 «Управление информационной средой».

Информация, относящаяся к образованию, обучению и квалификации, документируется, сохраняется как записи о качестве в специальных журналах и личных учетных карточках.

Поддержание в рабочем состоянии соответствующих записей об образовании, подготовке, навыках и опыте осуществляется в соответствии с системной процедурой СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией» и СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями».

6.3. Инфраструктура

Руководство МАОУ «Лицей № 176» определяет инфраструктуру с учетом нормы, необходимой для процессов жизненного цикла, проводит её анализ, учитывая потребности и ожидания всех заинтересованных сторон, и обеспечивает поддержание её в рабочем состоянии с учетом существующих нормативных документов.

Управление элементами инфраструктуры осуществляется в соответствии с эксплуатационной и нормативной документацией. Лицедем решаются вопросы по охране окружающей среды, связанные с инфраструктурой, такие как охрана природы, ликвидация загрязнения, отходов, безопасность и охрана труда.


Инфраструктура Лицея включает здания и помещения, оборудование, вычислительные средства, оргтехнику, средства связи.

Управление элементами инфраструктуры осуществляется в соответствии с процедурами СМК-Л176-3.2-12 «Управление инфраструктурой и производственной средой»; СМК-Л176-3.3-12 «Управление информационной средой», СМК-Л176-3.6-12 «Управление материально-техническим обеспечением. Закупки», а также эксплуатационной и нормативной документацией.

6.4. Производственная среда

Руководство МАОУ «Лицей № 176» создает и обеспечивает позитивное влияние производственной среды, необходимое для достижения требований процессов жизненного цикла на основании действующих нормативных документов (Коллективный договор, СанПин, Правила внутреннего трудового распорядка и др.).

Производственная среда включает в себя физические, социальные, психологические и экологические факторы, позитивно влияющие на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения деятельности.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 21 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

7.1. Планирование процессов жизненного цикла образовательной услуги

Основным процессом МАОУ «Лицей №176» является образовательная деятельность (процесс ОП 1).

Основной процесс определен, спланирован, документирован и управляем.

Основной процесс включает в себя:

СМК-Л176-2.1-12 «Разработка образовательных программ»;

СМК-Л176-2.2-12 «Учебный процесс»;

СМК-Л176-2.3-12 «Воспитание и дополнительное образование»;

СМК-Л176-2.4-12 «Научно-методическая деятельность».

Полное описание процессов жизненного цикла для основных процессов приведено в картах процессов.

Планирование жизненного цикла образовательной услуги осуществляется в соответствии с процедурой СМК-Л176-2.1-12 «Разработка образовательных программ» и с учетом:

- целей в области качества и требований потребителей;
- необходимости в определении нормативной документации для реализации услуги;
- требований по верификации и валидации в соответствии с проектной документацией, требованием потребителя;
- требований к ведению записей по качеству, необходимых для предоставления доказательств того, что процессы образовательной деятельности (как и сама деятельность) отвечают установленным требованиям.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

Лицей оказывает населению образовательные услуги, которые являются неосязаемыми, способными к сохранению и используются во время предоставления. Лицей предоставляет обучающимся возможность для освоения существующего уровня знаний и методов применения знаний в практической деятельности. Лицей также имеет вспомогательные службы, которые способствуют получению высококачественного образования. Общие независимые требования потребителей могут включать в себя (но не ограничены приведенным перечнем):

- a) обеспечение безопасности обучающихся и чистоты оборудования, которое закреплено за ответственным лицом;
- b) установление процедуры двустороннего обмена информацией и взаимоотношений между физическими лицами и образовательным учреждением;
- c) уважительное отношение всего персонала лицея к заинтересованным сторонам (потребителям);
- d) выполнение квалифицированным персоналом всех необходимых действий по предоставлению образовательных услуг.


7.2.1. Определение требований, относящихся к образовательной услуге.

Образовательные требования выражают как поведенческие характеристики соответствия академическим, профессиональным и социальным ожиданиям.

Определение требований к образовательной услуге осуществляется в соответствии с процессом СМК-Л176-1.3-12 «Маркетинг, реклама и связи с общественностью», а также нормативными документами.

7.2.2. Анализ требований, относящихся к образовательной услуге.

Анализ требований, относящихся к образовательной услуге, осуществляется в соответствии с процессом СМК-Л176-1.3-12 «Маркетинг, реклама и связи с общественностью».

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 22 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

7.2.3. Связь с потребителями

В МАОУ «Лицей № 176» определены и осуществляются эффективные меры по поддержанию связей с потребителями, касающиеся:

- информации об образовательных услугах;
- обратной связи от потребителей, включая претензии и жалобы потребителей.

Информация об образовательных услугах Лицея доводится до потребителей посредством разработанных рекламных материалов, а также встреч с потенциальными клиентами.

Изучение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг осуществляется через анкетирование в соответствии с процедурой СМК-Л176-4.2-12 «Мониторинг качества процессов и продукции».

Результаты анализа руководители работ периодически докладывают на заседаниях Совета по качеству.

7.3. Проектирование и разработка новых видов образовательных услуг.

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Планирование новых видов образовательных услуг проводится на основании перспективного плана развития МАОУ «Лицей №176», утвержденного педагогическим советом. Планирование разработки осуществляется на основании конкретных заявок, результатов анкетирования потребителей и результатов исследований рынка образовательных услуг. Задание на разработку новых видов образовательных услуг утверждает директор Лицея. Во всех документах проектирования и разработки определяются ответственные лица и их полномочия.

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные для проектирования и разработки представлены в карте процесса СМК-Л176-2.1-12 «Разработка образовательных программ».

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки представлены в карте процесса СМК-Л176-2.1-12 «Разработка образовательных программ».

7.3.4. Анализ проекта и разработки

Проекты рассматриваются один раз после их завершения.

7.3.5. Верификация проекта и разработки


Верификация выполняется на различных стадиях разработки и позволяет убедиться в том, что выполненная работа соответствует заложенным требованиям. Число стадий зависит от сложности проекта. В процессе СМК-Л176-2.1-12 «Разработка образовательных программ» предусмотрены методы проверки и лица, проводящие проверки.

7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация позволяет убедиться в том, что разработанный проект соответствует установленным требованиям рынка образовательных услуг. Оценка включает анализ мнений клиентов. Валидация проводится в соответствии с процедурой СМК-Л176-2.1-12 «Разработка образовательных программ».

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

При изменении входных данных к разработке со стороны заказчика новые требования к образовательной услуге устанавливаются директором МАОУ «Лицей №176» после анализа и верификации. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Записи результатов анализа изменений поддерживаются в рабочем состоянии.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 23 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупок

К числу покупных изделий и услуг относятся:

- услуги электронных средств массовой информации;
- канцелярские товары, оргтехника и другие средства общего назначения;
- приборы и оборудование.

Управление процессом закупок осуществляется в соответствии с процедурой СМК-Л176-3.6-12 «Управление материально-техническими ресурсами (закупки)».

В МАОУ «Лицей №176» проводится выбор и оценка поставщиков на основе анализа устных и письменных соглашений. При этом учитываются следующие факторы:

- надежность поставщика, основанием служат отчетные материалы за определенный период времени, подтверждающие способность поставщика постоянно и надежно поставлять товары и оказывать услуги (при оценке поставщиков канцелярских товаров, компьютеров и др.);
- регистрация третьей стороной, основанием служит наличие у поставщика СМК, сертифицированной на соответствие МС ISO 9001-2011;
- репутация поставщика, при этом учитываются отзывы других покупателей этого поставщика;
- оценка поставщика по иным критериям: своевременность поставок, предоставление возможности гарантийного сервисного обслуживания, возможность доставки.

7.4.2. Информация по закупкам

Поставщику направляются технические условия, подробно устанавливающие, какой должна быть заказываемая продукция, чтобы она отвечала требованиям Лицея. Закупочные документы оформляются в письменном виде и содержат, помимо всего прочего, сведения о:

- о количестве, типе или сорте товаров или услуг;
- о требованиях к маркировке и иным средствам идентификации;
- о технических условиях на продукцию;
- о требованиях любых стандартов в области качества, применимых к данной продукции, например, требования МС ISO 9001-2011;
- о требованиях к утверждению продукции, процедур, процессов и оборудования и др.

7.4.3. Верификация закупленной продукции

Входному контролю подвергаются закупаемые на стороне оборудование, услуги и материалы. Учебные планы и комплекты учебных курсов, поставляемые сторонними учреждениями дополнительного образования, проверяются на полноту и адекватность, проводится в соответствии с процедурой СМК-Л176-3.6-12 «Управление материально-техническими ресурсами (закупки)».


7.5. Производство и обслуживание

7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Образовательный процесс в МАОУ «Лицей № 176» осуществляется в соответствии с Уставом ОО, утвержденными программами, заключенными с организациями договорами и лицензией на право ведения образовательной деятельности. Учебные курсы обсуждаются на соответствующих кафедрах и научно-методическом совете, новые направления – на педагогическом совете МАОУ «Лицея № 176».

Управление реализацией образовательной услуги описывается процессом СМК-Л176-2.2-12 «Учебный процесс» и охватывает следующие объекты:

- приём обучающихся;

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 24 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

- конкурсный отбор обучающихся в специализированные классы;
- учебные планы и программы;
- расписание занятий;
- контрольно-измерительные материалы, критерии оценки и отчетность;
- управление ресурсами и их распределение;
- мероприятия по совершенствованию деятельности.

МАОУ «Лицей № 176» обеспечивает управление процессами.

Руководство лицея в сотрудничестве с учителями идентифицируют темы, предметы и методы обучения, которые должны быть согласованы с целями обучения.

Отсутствие определенных вступительных требований не освобождает лицей от оценки индивидуальных потребностей обучающихся. Эта оценка позволяет учесть индивидуальные потребности обучающихся при разработке процесса обучения.

В лицее создана база данных для идентификации действующей системы обучения, которая включает в себя:

- программу по предмету;
- список обучающихся;
- учебники и другие издания;
- список учителей;
- учебно-методические материалы.

7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

Валидация процесса предоставления образовательной услуги позволяет убедиться в том, что реализованная услуга соответствует установленным требованиям рынка. Оценка включает анализ удовлетворенности заказчика. Валидация проводится в соответствии с процедурой СМК-Л176-4.2-12 «Мониторинг качества процессов и продукции».

Валидация процессов обучения включает в себя, по мере необходимости, валидацию:

- проектирования и разработки (составления) учебных планов или программ;
- оборудования и квалификации учителей;
- документов, подтверждающих успеваемость и экзаменационных ведомостей;
- записей базы данных;
- периодичности повторных валидаций.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость в ходе образовательного процесса осуществляется в соответствии с нормативными документами Лицея («Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации учащихся в МАОУ «Лицей № 176») и процессом СМК-Л176-2.2-12 «Учебный процесс».

7.5.4. Собственность потребителя


Лицей защищает и сохраняет собственность обучающегося.

Собственность потребителя включает в себя учебники, учебные пособия, учебные исследования, информацию об особых условиях образования, художественные расходные материалы.

Документы, являющиеся собственностью потребителя образовательной услуги, включают в себя:

–документы, сданные обучающимся (поступающим), такие как аттестат об основном общем образовании, удостоверения, личные документы (свидетельство о рождении, паспорт) и другие подобные документы;

–медицинские справки, свидетельства и удостоверения, полученные обучающимся в процессе обучения;

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 25 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

–заявления или документы, заполненные обучающимся при поступлении;
–собственное оборудование обучающегося /потребителя;
–средства обслуживания для дистанционных курсов, находящихся в помещении потребителя.

Лицей организует идентификацию, верификацию (проверку) и защиту с целью обеспечения сохранности собственности потребителя. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель извещается об этом и производится соответствующая запись (акт, протокол, служебная записка и т.п.) согласно требованиям п. 4.2.4 Руководства.

7.5.5. Сохранение соответствия продукции

Сохранение соответствия продукции в МАОУ «Лицей №176» применяется к материальным видам продукции, к которым относятся:

- программы и планы обучения и воспитания, учебно-методические, дидактические и информационные материалы;
- классные журналы;
- исследовательские работы и проекты педагогов и обучающихся;
- контрольные и экзаменационные работы промежуточной аттестации;
- иные материалы, предусмотренные внутренней документацией Лицея.

В Лицее определены места хранения данных видов продукции, исключающие повреждения, порчу или неправильное использование.

7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений

Для обеспечения соответствия измерений установленным требованиям, а также надежности и пригодности система измерений должна быть валидирована.

В процессе обучения в соответствии с учебным планом выполняются мониторинг и измерения. Они охватывают соблюдение учителями учебных планов, записи об оценке персонала, итоговые экзамены и пр.


Текущий контроль состоит в оценке работы обучающихся на уроках, домашних работ, рефератов, контрольных и самостоятельных работ, а также других форм работы (в зависимости от особенностей дисциплины). Каждый относительно самостоятельный, целостный раздел дисциплины (модуль) должен завершаться контрольной работой в письменной или устной форме. С целью повышения качества образования посредством закрепления знаний обучающихся и роста их мотивации к обучению в Лицее внедряется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся третьей образовательной ступени.

Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся предусматривает, наряду с текущей оценкой, промежуточную (ежемесячную) оценку знаний по каждому предмету учебного плана, которая отражает средний балл отметок текущего контроля.

Заключительный контроль знаний по предмету осуществляется в устной или письменной форме, согласно учебному плану. Ежегодная промежуточная аттестация в форме экзаменов или зачетов по отдельным предметам может проводиться два раза в год, начиная с 5 класса.

Учитель обязан:

- согласовать процедуру контроля знаний с заместителем директора по УВР;
- довести на первом уроке до сведения обучающихся критерии оценки знаний и умений;
- на каждом уроке перед выполнением контрольных или самостоятельных работ информировать обучающихся о критериях оценивания.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 26 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Если контроль за деятельностью выявил допущенные ошибки в процессе обучения, лицей предоставляет возможность дополнительных занятий для обучающихся, корректирующих выявленные недостатки.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ и УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

Лицей планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для:

- демонстрации соответствия требованиям к продукции;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества;
- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

Указанная деятельность включает в себя определение применимых методов, в том числе статистических, и область их использования.

В МАОУ «Лицей № 176» определены и внедрены методы и средства, необходимые для выявления требований и удовлетворенности потребителей, демонстрации соответствия образовательной услуги требованиям заинтересованных сторон, измерения и анализа результативности СМК, а также для ее непрерывного улучшения. Лицей обеспечивает сбор, анализ и использование информации, необходимой для результативной деятельности.

В Лицее внутри каждого процесса определены, планируются и осуществляются измерения, анализ результатов и улучшения.

Эти процессы планируются и осуществляются для того, чтобы система менеджмента качества и предоставляемые образовательные услуги соответствовали: законодательным требованиям, нормативным требованиям, в том числе МС ISO 9001-2011, требованиям заинтересованных сторон.

В Лицее определен процесс измерения и оценки СМК путем:

- проведения внутренних аудитов;
- мониторинга основных показателей деятельности Лицея и его подразделений;
- оценки удовлетворенности потребителей.


Статистические методы могут быть применены в любой части системы менеджмента качества. Результаты статистического анализа вариабельности измерений таких показателей, как показатели предоставления услуг, интенсивность отчисления обучающихся, отчеты о достижениях, удовлетворенность обучающихся и анализ тенденций, способствуют достижению эффективного управления процессами в системе менеджмента качества.

Учебные процессы имеют количественные и качественные характеристики. На результативность обучения также влияют количественные характеристики вне "классной комнаты". Данные некоторых из этих характеристик, например степень взаимодействия родителей или предпринимателей с лицеем, частота и серьезность инцидентов и несчастных случаев, должны быть частью процесса постоянного улучшения.

Примеры количественных характеристик обучения: время обучения, интенсивность отчислений и увольнений, затраты, надежность и валидация экзаменационных оценок, вспомогательные ресурсы для обучения.

Примеры качественных характеристик работы: достижимость, безопасность, уважительность, быстрота реагирования, вежливость, комфорт, компетентность, надежность, репутация, полноценность, эстетика окружающей среды и гигиена.

Измерение и оценка во время обучения должны быть непрерывными и прямыми. Результативность не всегда известна, пока полученные знания и навыки не применены, но

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 27 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

обучающийся должен быть уверен, что прогнозы успешного их применения выполнены с соответствующей статистической точностью.

ОПРК представляет на заседания СК данные, полученные из различных источников, для анализа, для оценки выполнения планов и целей обучения и идентификации области для улучшения. СК предусматривает применение статистических методов для анализа данных, которые можно использовать при оценке и улучшении работы процессов и управлении ими.

8.2. Измерение и мониторинг

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Лицей проводит мониторинг информации, касающийся восприятия потребителем выполнения образовательным учреждением его требований, как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества, для чего устанавливаются методы получения и использования этой информации.

Уровень удовлетворенности потребителей измеряется путем сопоставления целей и показателей деятельности Лицея с ожиданиями потребителей и сотрудников Лицея.

Оценка удовлетворенности потребителей проводится на основании результатов анкетирования обучающихся и их родителей, сотрудников Лицея, опросов вузов и социальных партнеров в соответствии с процедурой СМК-Л176-4.2-12 «Мониторинг качества процессов и продукции».

Полученная информация служит входными данными для анализа результативности и эффективности СМК МАОУ «Лицей №176».

8.2.2. Внутренний аудит качества

С целью проверки соответствия деятельности в области качества и связанных с ней результатов установленным требованиям и определения результативности СМК в МАОУ «Лицей №176» планируются и проводятся внутренние аудиты качества согласно процедуре СМК-Л176-4.1-12 «Внутренний аудит».

Лицей проводит внутренние аудиты (проверки) через запланированные интервалы времени в целях установления того, что система менеджмента качества:

- соответствует запланированным мероприятиям (7.1), требованиям стандарта и требованиям к системе менеджмента качества, разработанным МАОУ «Лицей № 176»;
- внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Программа аудитов (проверок) планируется с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Критерии, область применения, частота и методы аудитов должны быть определены. Выбор аудиторов и проведение аудитов должны обеспечивать объективность и беспристрастность процесса аудита. Аудиторы не должны проверять свою собственную работу.


В МАОУ «Лицей № 176» разработана документированная процедура для определения ответственности и требований, связанных с планированием и проведением аудитов, ведением записей и составлением отчетов о результатах.

Записи об аудитах и их результатах должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Руководство, ответственное за проверяемые объекты деятельности, должно обеспечить, чтобы все необходимые коррекции и корректирующие действия предпринимались без излишней отсрочки для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин. Последующие действия должны включать в себя верификацию принятых мер и отчет о результатах верификации (8.5.2).

8.2.3. Измерение и мониторинг процессов

В МАОУ «Лицей №176» установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги, предусмотренные процедурой СМК-Л176-4.2-12

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 28 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

«Мониторинг качества процессов и продукции» для установления состояния СМК, управления удовлетворенностью потребителей, работой процессов, а также управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями с целью верификации соблюдения требований к уровню подготовки выпускников.

Критерии и показатели оценки результативности процессов СМК МАОУ «Лицей № 176»

Код и наименование процесса	Критерий	Показатель результативности	Балл			Результат
				/_ прошл. уч. год	/_ текущ. уч. год	
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 образовательного учреждения	Есть, актуальна	5			
		Есть, не актуальна	3			
	1 результат: А:4=a					
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=b						
СМК-Л176-1.3-12 Маркетинг, реклама и связи с	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			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей №176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 29 из 49

общественностью		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 ОУ (за счет улучшения имиджа ОУ)	Более 30% учащихся не проживают на территории микрочастка Лицея	5			
		20%-29% учащихся не проживают на территории микрочастка Лицея	4			
		10-19% учащихся не проживают на территории микрочастка Лицея	3			
		1-9% учащихся не проживают на территории микрочастка 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	Соотношение курсов соответствует аккредитационным требованиям в полной мере	5			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 30 из 49

	ОУ (в соответствии с аккредитационными требованиями)	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 <i>в полной мере</i> и имеют рецензии	5			
		Рабочие программы по всем предметам соответствуют требованиям Положения о РП <i>в полной мере</i> , но не имеют рецензии	4			
		Рабочие программы по 1-2 предметам соответствуют требованиям Положения о РП <i>в основном</i>	3			
		Рабочие программы по 3-4 предметам соответствуют требованиям Положения о РП <i>в основном</i>	2			
		Рабочие программы более чем по 5 предметам соответствуют требованиям Положения о РП <i>в основном</i>	0			
Результат 2.1: Д:4=0						
СМК-Л176-2.2-12 Учебный процесс	1.Отсутствие отсева обучающихся	Все ученики, не достигшие 15 лет,	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	15% выпускников окончили школу с медалью	5			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 31 из 49

	выпускников третьей ступени, окончивших ОУ с медалями	10% выпускников окончили школу с медалью	4			
		5% выпускников окончили школу с медалью	3			
		Нет медалистов	0			
	5.Качественная успеваемость по ОУ по итогам учебного года (полугодия)	Более 60%	5			
		59-60%	3			
		57-58%	2			
	6.Абсолютная успеваемость по ОУ по итогам учебного года (полугодия)	100%	5			
		Менее 100%	0			
	7.Повышение относительного результата Всероссийской олимпиады школьников	На региональном этапе	5			
		На муниципальном этапе	4			
		На школьном уровне	3			
8.Повышение относительного результата научно-практической конференции старшекласников (кол-во победителей и лауреатов/кол-во 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 углубленной 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	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				



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 32 из 49

	классов с углубленным изучением	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 лицей (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			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 33 из 49

		Увеличение количества предметов, по которым %КУ на ГИА выше, чем по лицу (по сравнению с предыдущим уч. годом)	3			
Результат 2.2: E:16=e						
СМК-Л176-2.3-12 Воспитательная работа и дополнительное образование	1.Выполнение плана воспитательных мероприятий	План выполнен в полном объеме в <u>назначенные сроки</u>	5			
		План выполнен в полном объеме с <u>незначительными изменениями</u> в	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 <u>90% обучающихся</u>	5			
		Повышение уровня воспитанности по сравнению с предыдущим периодом у <u>75% обучающихся</u>	4			
		Повышение уровня воспитанности по сравнению с предыдущим периодом у <u>50% обучающихся</u>	3			
	4.Занятость обучающихся в системе дополнительного образования	<u>90-100% обучающихся</u> занимаются в <u>системе дополнительного образования</u>	5			
		<u>80-89% обучающихся</u> занимаются в <u>системе дополнительного образования</u>	4			
		<u>70-79% обучающихся</u> занимаются в <u>системе дополнительного образования</u>	3			
		<u>60-69% обучающихся</u> занимаются в <u>системе дополнительного образования</u>	2			
		<u>50-59% обучающихся</u> занимаются в <u>системе дополнительного образования</u>				
		<u>Менее 50% обучающихся</u> занимаются в <u>системе дополнительного образования</u>	0			
	5.Успешность участия в творческих конкурсах и спортивных соревнованиях (отношение кол-ва 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-методичес-	1.Выполнение плана НМР	Выполнен в полном объеме в <u>требуемые сроки</u>	5			
		Выполнен в полном объеме с <u>отклонениями по срокам</u>	4			
		Выполнен на <u>90%</u> с соблюдением	3			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 34 из 49

кая работа		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 (кол-во победителей и лауреатов/кол-во 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=i						
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	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			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 35 из 49

		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			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 36 из 49

		Предписания не выполнены	0			
	3.Аттестация рабочих мест	Все рабочие места аттестованы	5			
		50% рабочих мест не аттестовано	3			
		Все рабочие места не прошли	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	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 нелегального 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	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 ОУ)	Все Положения актуализированы в соответствии с Уставом ОУ	5			
		Имеются все локальные акты ОУ, часть из них не актуальна	4			
		Имеются не все локальные акты	3			
		Нет локальных актов	0			
	2.Обеспечение работников должностными инструкциями (% от	100%	5			
		90-99%	4			
		80-89%	3			
		70-79%	2			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 37 из 49

	общего кол-ва штатных работ-ков)	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=n						
СМК-Л176-3.5-12 Управление записями	1.Наличие обязательных записей в структурных подразделениях (% от общего кол-ва 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=c						
СМК-Л176-3.7-12 Управление безопасностью жизнедеятельности	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			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 38 из 49

		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	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: T:6=t						
Результат по вспомогательным процессам: (л+м+n+p+r+c+t):7=y						
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	4			
		Не в полном объеме, в сроки	3			
		Не в полном объеме, изменения по	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	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-	Выполнение плана	В полном объеме, в сроки	5			



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»

РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 39 из 49

4.4-12 Корректирующие действия	КД	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 $(ф+x+ц+ч+ш):5=ш$						
Результат по всем процессам: $(г+к+у+ш):4=э$						

Результаты оформляются в виде записей.

При невозможности достижения запланированных результатов порядок и подготовка корректирующих действий предусмотрены в процедуре СМК-Л176-4.4-12 «Корректирующие действия» для обеспечения соответствия качества подготовки выпускников требованиям потребителей.

8.2.4. Измерение и мониторинг услуг

Мониторинг и измерение характеристик предоставляемых образовательных услуг осуществляется на этапах жизненного цикла, предусмотренных документированной процедурой СМК-Л176-4.2-12 «Мониторинг качества процессов и продукции».

МАОУ «Лицей № 176» устанавливает и использует методы мониторинга результатов предоставления образовательных услуг для обеспечения установленных образовательных процессов.

Для всех видов обучения проводится измерение совершенствования выполнения учебного плана, включая процессы аттестации, например оценку, тестирование или экзамен.

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


Результаты процесса аттестации регистрируются и используются для демонстрации достижения запланированных целей по образовательным услугам.

8.3. Управление несоответствиями

МАОУ «Лицей № 176» обеспечивает идентификацию услуг, не соответствующей требованиям, и управление ею в целях предотвращения непреднамеренного использования таких услуг. В лицее установлена документированная процедура для определения средств управления и соответствующей ответственности и полномочий для действий с несоответствующей продукцией. Управление несоответствиями регламентировано процедурой СМК-Л176-4.3-12 «Управление несоответствиями».

Если применимо, лицей предпринимает в отношении несоответствующих услуг следующие действия (одно или несколько):

- устранение обнаруженного несоответствия;
- предотвращение ее первоначального предполагаемого использования или применения;

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 40 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

- действия, адекватные последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия, если несоответствующая услуга выявлена после её предоставления.

После того как несоответствующая услуга исправлена, она подвергается повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

8.4. Анализ данных

МАОУ «Лицей № 176» проводит сбор данных для анализа своей работы на соответствие требованиям системы менеджмента качества и образовательных процессов. Для анализа используются следующие данные:

- результаты анализа со стороны руководства;
- данные о преподавательском и административном штате, а также обучающихся (например, о компетентности);
- требования к образовательным услугам;
- данные проектирования и разработки образовательной программы и учебного плана;
- данные о предоставлении образовательных услуг;
- результаты анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- данные мониторинга и измерений в начале, во время и в конце процессов;
- данные идентификации образовательных услуг;
- результаты верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений;
- данные по несоответствующим образовательным услугам.

МАОУ «Лицей № 176» анализирует собранные данные и информацию, в том числе данные внутренних аудитов. При этом могут быть использованы следующие принятые методы анализа и решения проблем:

- концептуальные диаграммы процесса;
- диаграммы процесса;
- графическое представление процесса;
- статистические контрольные карты;
- диаграммы Парето;
- причинно-следственные диаграммы;
- метод анализа видов и последствий потенциальных отказов (FMEA) и др.


Результаты выполненного анализа используются для постоянного улучшения деятельности путем применения корректирующих и предупреждающих действий.

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

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

МАОУ «Лицей № 176» стремится к непрерывному улучшению результативности своей системы менеджмента качества и образовательных процессов путем вовлечения всего персонала в идентификацию и установление задач для совершенствования в области их применения.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 41 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Для идентификации потенциальных улучшений используют соответствующие методы, которые основаны (но не ограничены) на методах анализа качества, при этом использующих информацию из таких источников, как:

- внутренние оценки понимания персоналом образовательного учреждения политики в области качества;
- достижение целей в области качества;
- результаты работы;
- входные данные, полученные от потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон: родителей, представителей промышленности, правительства и общества.

Процесс непрерывного улучшения учитывает жалобы и замечания потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон, отчеты аудитов качества, сохранение и интенсивность темпов роста.

8.5.2. Корректирующие и предупреждающие действия

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок разработки и внедрения корректирующих действий регламентирован процедурой СМК-Л176-4.4-12 «Корректирующие действия».

В МАОУ «Лицей №176» используются методы предупреждения причин потенциальных несоответствий. Порядок разработки и внедрения предупреждающих действий регламентирован процедурой СМК-Л176-4.5-15 «Предупреждающие действия».

9. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВА

Ответственность за информирование общества лежит на руководстве МАОУ «Лицей № 176» (см. п. 5.1 Руководства). Сбор и подготовка данных для информирования общества осуществляется через Совет по качеству Лицея.

9.1. Общественная роль МАОУ «Лицей № 176»

МАОУ «Лицей № 176» осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию Главному управлению образования мэрии города Новосибирска.

Лицей, используя средства массовой информации, размещая на сайте, и применяя иные способы, информирует общество, обучающихся и их родителей, сотрудников, партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.


9.2. Публикации об образовательных программах и процедурах оценки

МАОУ «Лицей № 176» осознает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем информационном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- о предлагаемых образовательных программах;
- об ожидаемых результатах обучения, развития и воспитания;
- об используемых процедурах обучения и оценки;
- об образовательных возможностях, доступных обучающимся.

9.3. Публикации о достижениях выпускников и обучающихся

Публикуемая информация может содержать описание достижений выпускников и характеристику обучающихся на данный момент.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 42 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

МАОУ «Лицей № 176» гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

9.4. Публикации о планах и достижениях МАОУ «Лицей №176»

МАОУ «Лицей № 176» публикует информацию о своих планах и достигнутых результатах в области инновационной деятельности, осуществляемой в Лицее.

Публикуемая информация может содержать описание достижений обучающихся, отдельных сотрудников и коллективов (подразделений).

МАОУ «Лицей № 176» гарантирует, что публикуемая им информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, что она не используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

Модель управления МАОУ г. Новосибирска «Лицей №176» представлена на странице 43.

Структура деятельности Совета по качеству МАОУ «Лицей № 176» представлена на странице 44.

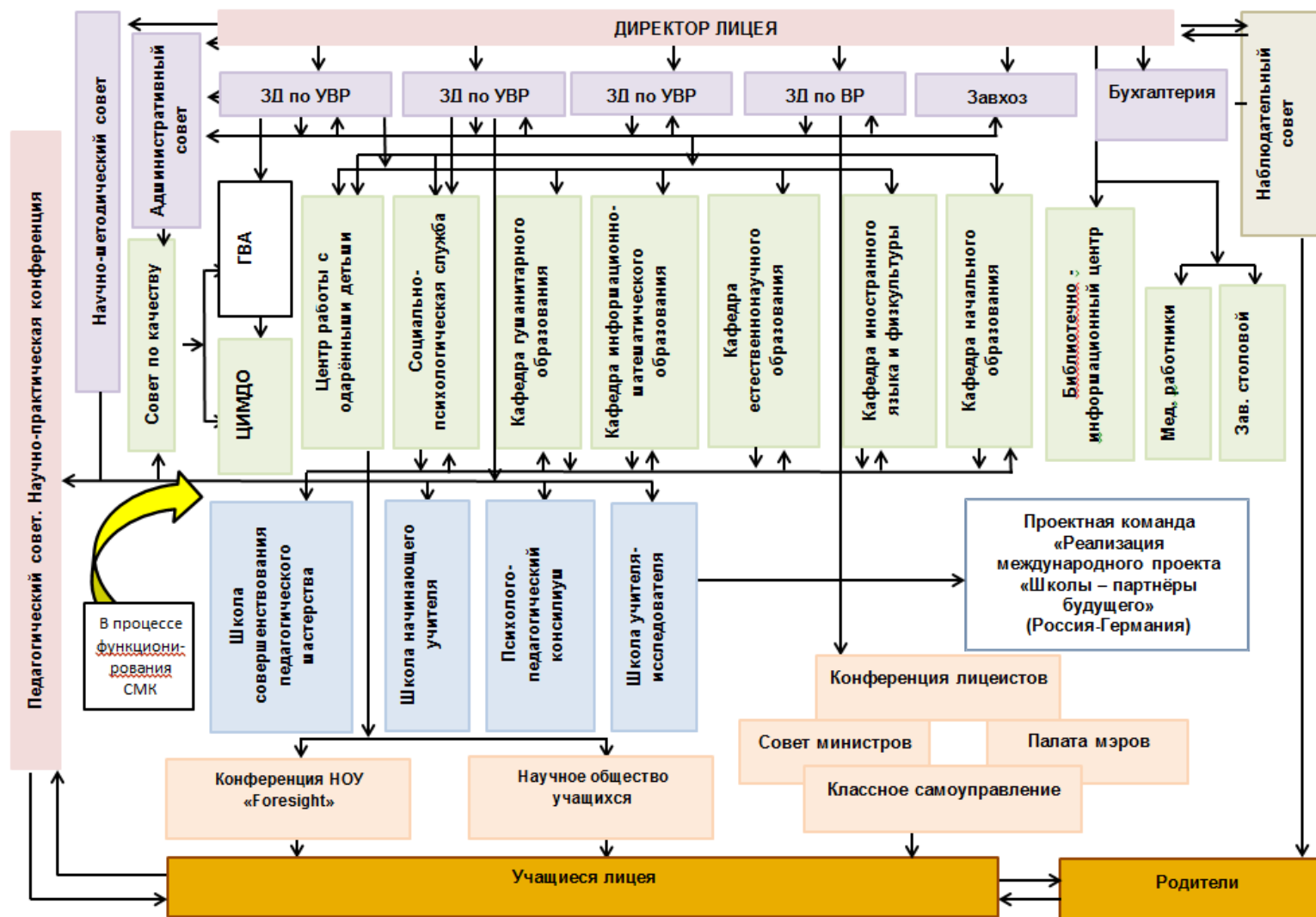



Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области

Главное управление образования мэрии города Новосибирска

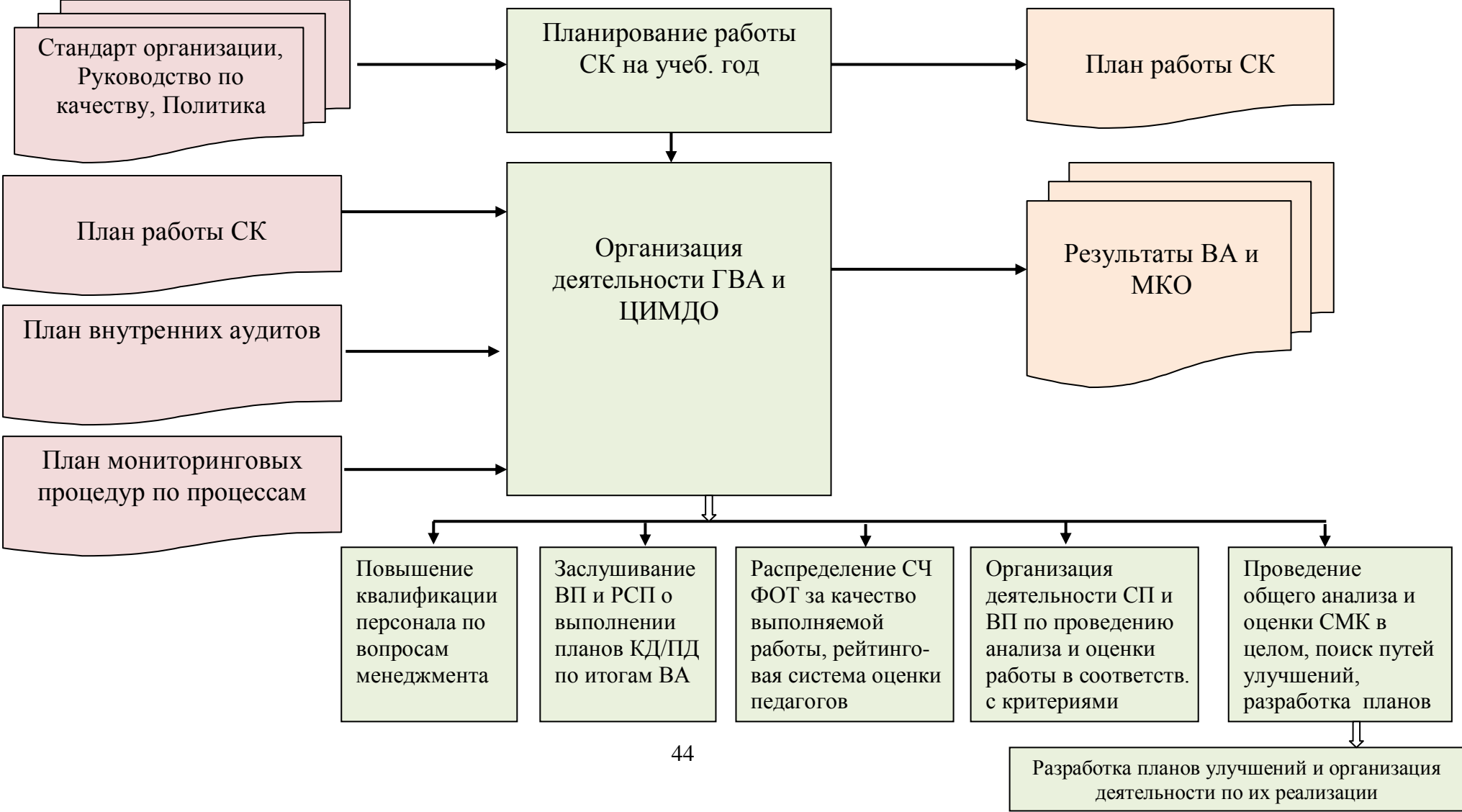
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»


РК Л176-12
Версия 2
Дата 09.01.2016
стр. 43 из 49



	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 44 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Структура деятельности Совета по качеству МАОУ «Лицей № 176»



	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 45 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Приложение №1

ПОЛИТИКА МАОУ «ЛИЦЕЙ № 176» В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176» – проектно-ориентированное учреждение инновационного типа, в котором на углубленном уровне изучаются математика и физика.

Лицей формирует политику качества, направленную на постоянное улучшение качества образовательных услуг на основе обратной связи с внешними и внутренними потребителями; рассматривает философию всеобщего управления качеством как основу стратегического управления; строит образование как процесс, осуществляемый в интересах личности, общества и государства.

Целью коллектива образовательной организации является создание условий для обеспечения высокого качества образовательных услуг, формирования человеческого капитала выпускников, выраженного в способности к продуктивному мышлению, проявлению творческой инициативы, готовности к продолжению образования и активной созидательной деятельности в социуме при сохранении психологического и физического здоровья.


Высшее руководство лицея обязуется соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества.

Стратегической цели в области качества образовательная организация достигает, решая задачи:

- совершенствования структуры и содержания образовательных программ, предоставления обучающимся широких возможностей для реализации индивидуальных траекторий обучения, получения образования в течение всей жизни;
- повышения уровня профессиональной компетентности педагогов в системе самообразования, методической, опытно-экспериментальной и проектно-исследовательской деятельности, включенности в процессы управления качеством образования;
- укрепления материально-технической базы учебного процесса путем приобретения современного оборудования и развития инфраструктуры, повышения безопасности и улучшения здоровьесберегающих характеристик образовательного пространства лицея;
- развития самостоятельности, социальной активности и лидерских качеств обучающихся путем включения их в социально значимые практики и в работу системы самоуправления;
- расширения взаимодействия с основными потребителями образовательных услуг – родителями, организациями высшего образования, учредителем, привлечения их к поддержке образовательных инициатив лицея;
- развития современной эффективной системы управления, формирования в коллективе культуры качества с учетом тенденций развития мирового и российского образования.

Решая поставленные задачи, лицей:

- Участвует в региональной сети управления качеством образования, создаваемой Министерством образования, науки и инновационной политики НСО, проводит научно-методические совещания по проблемам управления качеством образования.
- Развивает организационные структуры, в том числе создает Совет по качеству и группы внутренних аудиторов для проведения экспертной оценки системы качества, формирует механизмы обеспечения прямой и обратной связи с потребителями образовательных услуг, осуществляет мониторинг качества образования с позиции удовлетворённости потребителей.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 46 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

- Для поддержания процессов жизненного цикла организации обеспечивает эффективное использование необходимых ресурсов – нормативных, информационных, финансово-экономических, административно-хозяйственных, материально-технических, организационно-методических, кадровых.

- Обеспечивает материальные и методические условия для использования новых образовательных технологий, позволяющих достигать качественного современного образования в соответствии с российскими образовательными стандартами и на углублённом уровне.

- Привлекает организации высшего образования и науки региона к непосредственному участию в образовательном процессе, включая ведение специализированных курсов, организацию исследовательской работы с одарёнными детьми.

- Систематически вовлекает обучающихся в олимпиадную, исследовательскую, проектную деятельность, создает условия для раскрытия творческого потенциала обучающихся, способствует самореализации их личности.


- Создает условия, стимулирующие заинтересованность работников лицея в повышении качества образования, организует методическую и опытно-экспериментальную работу для повышения уровня профессиональных компетенций сотрудников, осуществляет политику поддержки, продвижения и поощрения лидеров качества – обучающихся, педагогов, вспомогательного персонала.

Качество работы лицея – общее дело всех его сотрудников.

Руководство образовательной организации в лице директора берёт на себя обязательства и несет ответственность за повышение качества образовательных услуг, обеспечение необходимыми ресурсами, проведение публичного отчета на основе глубокого анализа результатов деятельности, является гарантом консолидации усилий всех участников образовательного процесса, направленных на развитие процессного подхода на основе ISO 9001 и последовательную реализацию принципов всеобщего управления качеством (TQM).

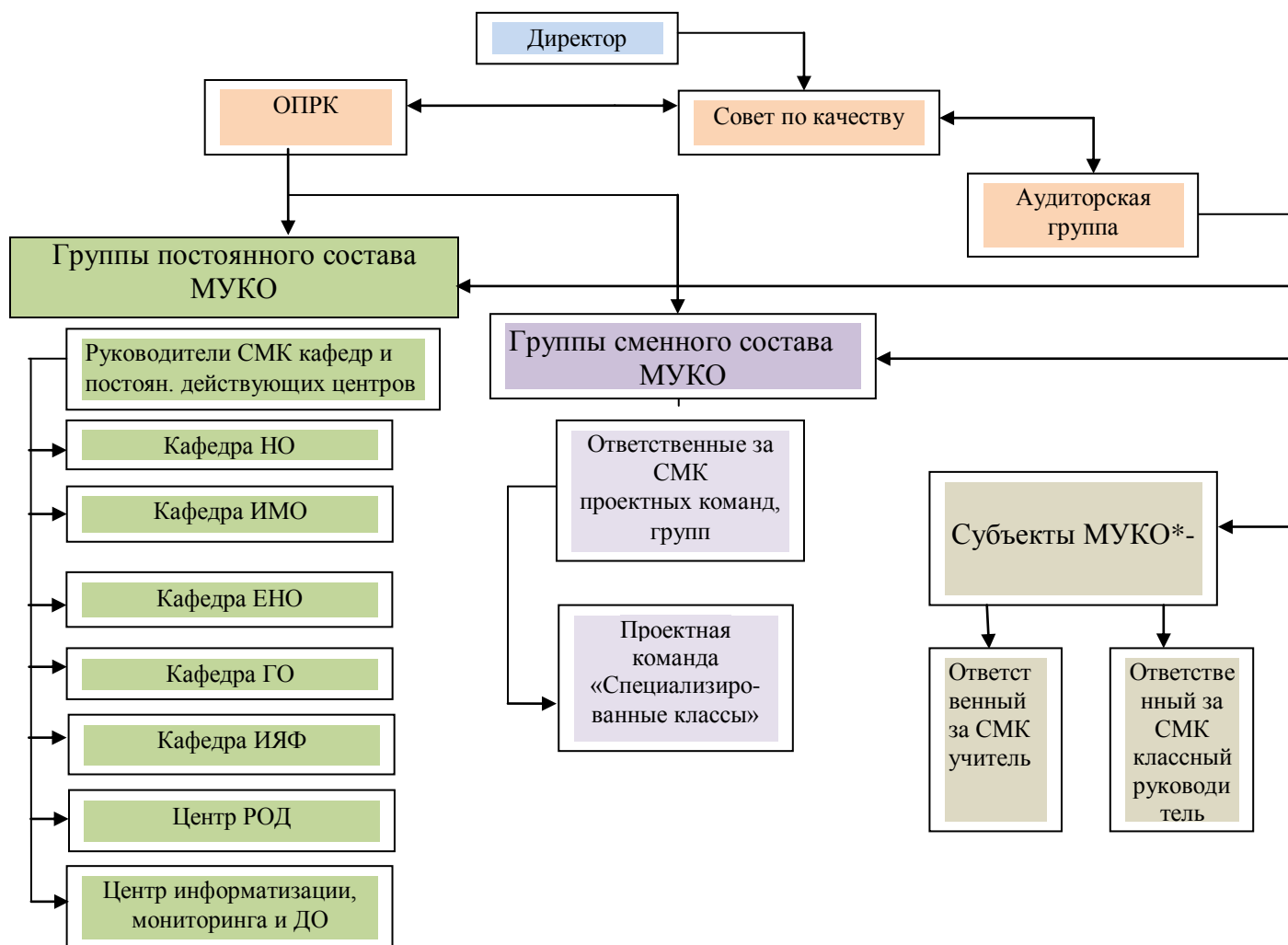
Директор лицея

М.П. Корнева

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 47 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Приложение 2

Организационная структура СКМ МАОУ «Лицей №176»



*МУКО – модель управления качеством образования



	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 48 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Схема процессов в МАОУ г Новосибирска «Лицей № 176»



Приложение 3

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области	РК Л176-12 Версия 2 Дата 09.01.2016 стр. 49 из 49
	Главное управление образования мэрии города Новосибирска	
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей № 176»	

Приложение 4

Лист согласования

Разработано			
должность	Ф.И.О.	подпись	дата
Ответственный SMK в подразделении (руководитель кафедры или центра)			
Согласовано			
должность	Ф.И.О.	подпись	дата
Ответственный представитель руководства по качеству MAOY «Лицей № 176»	Беккер Л.П.		
Проверено на соответствие требованиям MC ISO 9001-2011			
должность	Ф.И.О.	подпись	дата
Главный аудитор SMK MAOY «Лицей № 176»	Вандакурова А.А.		
Утверждено			
должность	Ф.И.О.	подпись	дата
Директор MAOY «Лицей № 176»	Корнева М.П.		