	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МБОУ СОШ № 5


\_\_\_\_\_ И.М.Райзер  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**  
**ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ**

**СОГЛАСОВАНО**


Заместитель директора по УВР,  
представитель рабочей группы по  
качеству от администрации

\_\_\_\_\_ /Н.А.Скидан/  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

## Оглавление

1. Область применения .....	3
2. Нормативные ссылки .....	3
3. Термины и определения.....	3
4. Обозначения и сокращения .....	3
5. Ответственность и полномочия.....	3
6. Общие положения .....	4
7. Краткое описание процесса «Предупреждающие действия» .....	4
8. Проведение предупреждающих действий .....	5
9. Изменения.....	7
10. Согласование, хранение, рассылка.....	7
Приложения.....	9
Приложение 1. Порядок проведения предупреждающих действий.....	9
Приложение 2. План предупреждающих действий.....	10
Лист ознакомления.....	11

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

## 1. Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок выполнения предупреждающих действий в системе менеджмента качества.

1.2 Положения настоящей документированной процедуры обязательны для применения руководителями структурных подразделений муниципального общеобразовательного учреждения - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области.

1.3 Настоящая документированная процедура входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на стандарты:

ИСО 9000:2005 (основные положения и словарь),  
требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

## 3. Термины и определения

В настоящей документированной процедуре применены термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

## 4. Обозначения и сокращения

В настоящей документированной процедуре применены следующие обозначения и сокращения:

ДП - документированная процедура

МС - Методический совет


ОК - ответственный за качество

СП - структурное подразделение

СМК - система менеджмента качества

## 5. Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия по разработке, согласованию, утверждению настоящей документированной процедуры и внедрению требований, установленных в ней, приведена в матрице ответственности (таблица 1).

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

**Таблица 1 - Матрица ответственности**

<i>Вид деятельности</i>	<i>Ответственный исполнитель</i>			
	<i>Директор</i>	<i>ОК</i>	<i>МС</i>	<i>рук. СП</i>
Утверждение настоящей ДП	+			
Внедрение требований, указанных в настоящей ДП		+	+	
Управление в соответствии с настоящей ДП		+		+
Разработка требований настоящей ДП			+	
Руководство процессом разработки, согласования, утверждения настоящей ДП		+		
Ответственность за сохранность учтённых экземпляров настоящей ДП				+
Контроль исполнения требований настоящей ДП		+		

## **6. Общие положения**

6.1. Основанием для разработки предупреждающего действия является потенциальное несоответствие, т.е. невыполнение требований.

6.2. Требования настоящей документированной процедуры применяются в случае выявления несоответствий в результате мониторинга продукции (аттестации обучающихся), мониторинга и измерения всех процессов СМК, оценки удовлетворённости потребителей, внутренних и внешних аудитов СМК, а также выявления потенциальных несоответствий в результате проведения анализа данных по процессам СМК и анализа информации, полученной из внешних источников.


6.3. Объём мероприятий, определяемых в качестве предупреждающих действий, зависит от того, насколько значимы последствия возможного несоответствия.

6.4. Примерами ситуаций, в которых могут потребоваться предупреждающие действия, являются:

- а) выявление обучающихся, нуждающихся в дополнительных занятиях вследствие предполагаемых затруднений с обучением;
- б) выявление **Комиссией по охране труда** потенциально опасных ситуаций и внедрение мер по охране труда;
- в) обеспечение консультаций обучающихся при подготовке к экзаменам;
- г) процедура обязательной и своевременной замены преподавателя при его внезапной болезни или другим причинам его отсутствия и др.

## **7. Краткое описание процесса «Предупреждающие действия»**

7.1. Процесс «Предупреждающие действия» является видом деятельности (подпроцессом) ВД 4.3. «Улучшение процессов посредством политики, целей, а также корректирующих и предупреждающих действий».

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

7.2. Входы процесса - результаты анализа внешних и внутренних нормативных документов, записей по всем процессам СМК, материалов аттестации работников школы, информации о проблемах, возникающих в других ОУ; аналитические отчёты исследования удовлетворённости потребителей; материалы самообследования; аудиторские заключения и результаты процесса «Управление несоответствиями» (ДП 3). Выходы процесса - выполненные предупреждающие действия и результаты оценки предпринятых действий, предложения по изменению документации СМК.

7.3. Результаты процесса «Предупреждающие действия» являются данными для анализа СМК со стороны высшего руководства.

7.4. Мониторинг процесса осуществляется регулярно на местах, результативность оценивается один раз в год (июнь). Данные о функционировании процесса и результаты оценки отражаются в годовых отчётах подразделений и отчёте о функционировании СМК.

7.5. Для оценки результативности процесса используется индикатор - доля нерезультативных предупреждающих действий в общем количестве запланированных.

## 8. Проведение предупреждающих действий


8.1. Проведение предупреждающих действий включает следующие этапы:

- а) анализ потенциального несоответствия;
- б) оценивание значимости несоответствия и регистрация результатов анализа;
- в) оценивание необходимости предупреждающих действий;
- г) разработка предупреждающих действий;
- д) проведение предупреждающих действий;
- е) запись результатов предпринятых действий;
- ж) проведение контроля и анализа для подтверждения того, что предупреждающие действия предприняты и являются результативными;
- и) доведение до высшего руководства информации о предпринятых действиях для анализа.

В Приложении 1 описан порядок проведения предупреждающих действий.

8.2. Потенциальные несоответствия в основных процессах СМК выявляются педагогами МБОУ СОШ № 5 г. Искитима в зависимости от сферы их должностной компетенции в результате анализа входных данных процесса (п.7.2 настоящей ДП) и сообщаются руководителям СП (и/или владельцу процесса).

8.3. Информация по результатам такого анализа обобщается руководителем СП (или процесса) и периодически рассматривается на заседаниях Совета СМК, педагогических и методических советах, на

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

которых оценивается значимость потенциальных несоответствий и определяется необходимость проведения предупреждающих действий.

8.4. Потенциальные несоответствия в процессах других групп выявляются руководителями этих процессов в результате мониторинга и анализа на основании записей по процессу и наблюдений за деятельностью работников в его рамках. Владелец процесса, обнаруживший потенциальное несоответствие, докладывает об этом в Службу качества или своему непосредственному руководителю, который готовит предложение об изменении СМК. Предложения рассматриваются на заседаниях Службы качества. Принятые решения фиксируются в протоколе заседания Службы качества.

8.5. Записи о предпринятых предупреждающих действиях поддерживаются в соответствии с требованиями.

8.6. Предупреждающее действие можно считать результативным, если оно успешно предотвращает возникновение определённой, потенциально возможной проблемы.

8.7. Анализ будущих требований и причин потенциальных несоответствий.

8.7.1. Анализ будущих требований и удовлетворённости потребителей может повлечь за собой:

- открытие новых курсов;
- новые показатели качества образовательной услуги (изменения государственных образовательных стандартов, лицензионных и аккредитационных требований);
- предполагаемые изменения существующих технологий и методик обучения и др.


Анализ будущих требований и удовлетворённости потребителей проводят МС, администрация, руководители структурных подразделений. Ответственными за проведение анализа являются руководители СП, ОК, Служба качества СМК.

8.7.2. Для идентификации будущих требований и удовлетворённости потребителя ответственные лица определяют цели, методы и средства, с помощью которых будет получена информация о требованиях потребителя к новым курсам, новым показателям качества образовательной услуги.

На основании результатов анализа под руководством председателя МС и руководителей МО разрабатываются модели новых курсов. Предложения по новой образовательной программе должны соответствовать потенциальным возможностям МБОУ СОШ № 5 г. Искитима, определённым на основе предложений по улучшению.

8.8. Принятие решений и разработка плана предупреждающих действий.

8.8.1. Выполнение решений МС и мероприятий, принятых на заседаниях МС, контролируется Педагогическим советом школы.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

8.8.2. При разработке Плана предупреждающих действий директор определяет, каким будет план: перспективным или текущим. Директор школы определяет цели, методы и критерии, в соответствии с которыми будут проведены предупреждающие действия.

8.8.3. Служба качества готовит предложения по составлению Плана предупреждающих действий на основе результатов внутренних и внешних аудитов и предоставляет их руководителям структурных подразделений.

Руководители структурных подразделений определяют лиц, ответственных за подготовку проекта Плана предупреждающих действий (Приложение 2) и его согласование.

8.8.4. План предупреждающих действий может затрагивать вопросы перераспределения ресурсов, изменения технологии образовательного процесса и др.

8.8.5. План предупреждающих действий утверждается и вводится в действие приказом директора. Служба качества информирует МС при необходимости внесения изменений в план предупреждающих действий. На заседании МС согласовываются сроки выполнения предупреждающих действий для каждого СП, которое будет их осуществлять.

8.8.6. Если предупреждающие действия разрабатываются и проводятся в процессах СМК, то план предупреждающих действий как отдельный документ не составляется. Он входит в состав годового плана работы структурного подразделения, оценка результативности предпринятых действий отражается в годовом отчёте структурного подразделения.

8.9. Выполнение предупреждающих действий и оценка результативности.

8.9.1. Выполнение предупреждающих действий осуществляют назначенные ответственные исполнители из числа Совета СМК.

8.9.2. Контроль выполнения предупреждающих действий на уровне МБОУ СОШ № г. Искитима осуществляет Служба качества, руководители СП.

8.9.3. На основании результатов анализа годовых отчётов Служба качества составляет отчёт результативности предупреждающих действий и предоставляет его директору.


## 9. Изменения

Разработка, оформление, согласование и утверждение изменений настоящей документированной процедуры, а также внесение в неё изменений производятся в соответствии с ДП 1.

## 10. Согласование, хранение, рассылка

10.1. Рассылку проекта настоящей ДП на отзыв осуществляет Служба качества. Отзыв даёт экспертная группа.



	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия


10.2. Согласование настоящей ДП осуществляется с представителем руководства по качеству, оформляется в Листе согласования.

10.3. Ответственность за хранение, тиражирование и рассылку настоящей ДП возлагается на Службу качества.

10.4. Учётные рабочие экземпляры рассылаются директору, заместителям директора и руководителям СП. Выдача учётных рабочих экземпляров регистрируется в соответствии с ДП 1.

10.5. Ответственность за сохранность учётных рабочих экземпляров настоящей ДП несут руководители структурных подразделений, получившие рабочие экземпляры.




	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

## Приложения

### Приложение 1. Порядок проведения предупреждающих действий

<i>Наименование этапа</i>	<i>Ответственный</i>	<i>Участник</i>	<i>Получатель информации</i>	<i>Выходящие документы</i>
1. Анализ потенциального несоответствия: – анализ будущих требований и удовлетворенность потребителей; – анализ информации о новых технологиях обучения; – анализ внешней и внутренней документации; – анализ качества персонала и др.	Ответственный за качество	Служба качества, МС, рук. СП	Директор, МС, Педагогический совет, Управляющий совет	Отчёты Изменения в документацию СМК
2. Оценивание значимости потенциального несоответствия и регистрация результатов анализа				Протоколы заседания Службы качества
3. Оценивание необходимости ПД				-
4. Разработка и проведение ПД				План ПД (в том числе планы ПК персонала)
5. Проведение контроля и анализа результативности ПД	Ответственный за качество	Совет СМК, МС, рук. СП	Директор, МС, Педагогический совет, Управляющий совет	-
6. Оформление записей о результативности ПД				Отметки в планах ПД и протоколах заседания Службы качества
7. Хранение записей о ПД				В соответствии с требованиями

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

## Приложение 2. План предупреждающих действий

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ СОШ № 5

\_\_\_\_\_ И.М.Райзер  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

<i>Процесс и/или подразделение</i>	<i>Предложение по совершенствованию деятельности</i>	<i>Обоснование предложения</i>	<i>Ответственный за исполнение</i>	<i>Срок выполнения</i>	<i>Отметка о выполнении</i>
1	2	3	4	5	6


#### Согласовано

Представитель руководства по качеству,

\_\_\_\_\_ И.О.Ф. «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

Руководитель структурного подразделения:

\_\_\_\_\_ И.О.Ф. «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 6 РК-8.5.3-2015	Предупреждающие действия

## Лист ознакомления

### Предупреждающие действия

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Дата</i>	<i>Подпись</i>