



Міністерство освіти і науки України
 Національний університет „Львівська політехніка”

Система управління якістю

Положення

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор

Національного університету
 „Львівська політехніка”

Ю.Я.Бобало



Наказ №

433-1-10

«31» серпня 18р.

Положення

про систему управління якістю

СУЯ 2018

Ухвалено

Вченою радою

Національного університету
 „Львівська політехніка”

Протокол № 43 від 24.04.2018

Львів

	Посада	ПІБ / Підпис	Дата
Погоджено	Перший проректор	Павлиш В.А.	19.04.18
	Проректор з НІР	Федасюк Д.В.	18.04.18
	Проректор з наукової роботи	Чухрай Н.І.	18.04.18
	Проректор з НІР	Корж Р.О.	18.04.18
	Проректор з економічних питань – головний бухгалтер	Мороз А.С.	17.04.18
Перевірено	Проректор з навчально-виробничої роботи	Крайовський В.Я.	17.04.18
	Проректор з НІР та міжнародних зв'язків	Матвійків О.М.	16.04.18
	Вчений секретар університету	Брилинський Р.Б.	16.04.18
Розроблено	ПКЯ, проректор з НІР	Давидчак О.Р.	12.04.18
	Директор ІКТА	Микийчук М.М.	30.03.18
	Доцент кафедри ІВТ	Гуцькало А.В.	30.03.18
	Професор кафедри ІВТ	Бубела Т.З.	30.03.18
Редакція 1			Ст. 1 з 52



Національний університет „Львівська політехніка”


Положення про систему управління якістю

Положення


СУЯ 2018

ЗМІСТ

Вступ	4
1 Призначення і сфера застосування положення.....	7
2 Нормативні посилання.....	7
3 Терміни, визначення понять та скорочення.....	8
4 Середовище організації.....	11
4.1 Розуміння організації та її середовища.....	11
4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін.....	12
4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю.....	12
4.4 Система управління якістю та її процеси.....	13
5 Лідерство.....	13
5.1 Лідерство й зобов'язання.....	13
5.2 Політика у сфері якості.....	14
5.3 Функції, обов'язки й повноваження в межах організації.....	14
6 Планування.....	16
6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей.....	16
6.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення.....	16
6.3 Планування змін.....	17
7 Підтримка системи управління.....	18
7.1 Ресурси.....	18
7.2 Компетентність.....	21
7.3 Обізнаність.....	21
7.4 Інформування.....	22
7.5 Задokumentована інформація.....	22
8 Надання освітніх і науково-дослідних послуг.....	22
8.1 Оперативне планування і контроль.....	22
8.2 Вимоги щодо послуг.....	23
8.3 Проектування та розроблення освітніх і науково-дослідних послуг.....	24
8.4 Контроль надаваних ззовні процесів, продукції та послуг.....	25
8.5 Надання освітніх і науково-дослідних послуг.....	26
8.6 Виготовлення продукції та надання послуг.....	29
8.7 Контроль невідповідностей	29
9 Оцінювання дієвості.....	31
9.1 Моніторинг, вимірювання, аналізування й оцінювання.....	31
9.2 Внутрішній аудит.....	33
9.3 Аналізування системи управління.....	33
10 Поліпшування.....	34
10.1 Загальні положення.....	34
10.2 Невідповідність і коригувальні дії.....	35
10.3 Постійне поліпшування.....	36
11 Прикінцеві положення.....	36
Додаток 1 Сфера застосування системи управління якістю Національного університету «Львівська політехніка».....	37
Додаток 2 Модель системи управління якістю, яка основана на процесному підході.....	40
Додаток 3 Процеси системи управління якістю згідно з ISO 9001 та документи Університету, які містять опис їх виконання.....	41

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Додаток 4 Матриця розподілу відповідальності і повноважень за процеси системи управління якістю Університету.....47

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

ВСТУП

Університет засновано 07 березня 1816 року як Цісарсько-королівську реальну школу у Львові на підставі королівського декрету австрійського імператора Франца I за №78. У процесі подальшої реорганізації на базі Цісарсько-королівської реальної школи у Львові було створено Цісарсько-королівську підготовчу школу технічних і комерційних спеціальностей у Львові (1825-1835 рр.), Цісарсько-королівську реально-торговельну академію у Львові (1835-1844 рр.), Цісарсько-королівську технічну академію у Львові (1844-1877 рр.), Цісарсько-королівську Вищу політехнічну школу (1877-1894 рр.), Цісарсько-королівську політехнічну школу у Львові (1894-1921 рр.), Львівську політехніку (1921-1939 рр.), Львівський політехнічний інститут (1939-1942 рр.), Технічні фахові курси у Львові (1942-1944 рр.).

На підставі наказу Всесоюзного комітету у справах Вищої школи СРСР від 02 вересня 1944 року № 417 та розпорядження Раднаркомом СРСР від 29 серпня 1944 року № 17580 Львівський політехнічний інститут відновив свою діяльність.

Постановою Кабінету Міністрів України від 13 серпня 1993 р. № 646 «Про вдосконалення мережі вищих навчальних закладів» створено Державний університет «Львівська політехніка».

Відповідно до Указу Президента України № 1059/2000 від 11 вересня 2000 року «Про надання деяким вищим навчальним закладам статусу національних» Університету надано статус «національний».

Університет є вищим навчальним закладом державної форми власності та підпорядкований Міністерству освіти і науки України.

1. Повна офіційна назва Університету: Національний університет «Львівська політехніка».

Скорочена назва Університету: Львівська політехніка.

Повна офіційна назва Університету іноземними мовами:

англійською – Lviv Polytechnic National University;

німецькою – Nationaluniversität «Lvivska Polytechnika»;

французькою – University Nationale «Polytechnique de Lviv»;

польською – Uniwersytet Narodowy «Politechnika Lwowska»;

російською – Национальный университет «Львовская политехника».

2. Головним завданням Університету є провадження на високому рівні освітньої діяльності, проведення наукових досліджень, забезпечення органічного поєднання в освітньому процесі освітньої, наукової та інноваційної діяльності, збереження та примноження моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

3. Основні напрями діяльності Університету:

1) підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації фахівців з вищою освітою за відповідними освітньо-професійними, освітньо-науковими та науковими програмами на всіх рівнях вищої освіти згідно з державними замовленнями та договірними зобов'язаннями;



2) підготовка та атестація наукових і науково-педагогічних працівників вищої кваліфікації;

3) наукові дослідження і споріднені з ними роботи інноваційного циклу «наука – виробництво», впровадження сучасних ринкових механізмів інноваційної діяльності у сфері високих технологій на засадах взаємодії освіти та науки;

4) проведення заходів з подальшого реформування вищої освіти відповідно до сучасних досягнень науки і техніки та економічних вимог з урахуванням досягнень провідних університетів світу.

4. Основні завдання Університету:

1) забезпечення високого науково-теоретичного та методичного рівня підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації фахівців, розроблення та впровадження в навчальний процес новітніх технологій і засобів навчання, зокрема інформаційних, з метою підготовки фахівців з питань інноваційного розвитку;

2) реалізація інноваційних програм підготовки наукових і науково-педагогічних кадрів для університетів, наукових установ, наукомістких виробництв;

3) післядипломна освіта, підвищення кваліфікації та стажування науково-педагогічних та педагогічних працівників;

4) вивчення попиту ринку праці на фахівців відповідних спеціальностей;

5) підвищення кваліфікації працівників підприємств, установ та організацій, які впроваджують результати прикладних наукових досліджень Університету;

6) випуск і реалізація експериментальних зразків нової техніки, технологій та малосерійної наукомісткої продукції;

7) створення умов для обміну студентами, аспірантами, докторантами, науковими і науково-педагогічними працівниками з вищими навчальними закладами України та зарубіжжя;

8) інтеграція освіти та науки з виробництвом шляхом створення навчально-науково-виробничих об'єднань, базових кафедр, лабораторій разом з інститутами Національної та галузевих академій наук і підприємствами, установами та організаціями;

9) забезпечення участі студентів у виконанні наукових і науково-технічних досліджень та у впровадженні в практику результатів досліджень як необхідної складової навчального процесу;


10) проведення фундаментальних і прикладних наукових досліджень за пріоритетними напрямками наукової, науково-технічної та інноваційної діяльності, зокрема разом з Національною та галузевими академіями наук;

11) реалізація інноваційних проектів щодо розроблення, впровадження та виробництва нової високотехнологічної продукції;

12) забезпечення охорони об'єктів права інтелектуальної власності, зокрема інноваційних розробок Університету;


13) участь у реалізації міжнародних проектів і програм, у наукових конференціях, семінарах, виставках тощо;

14) створення спільних з іноземними партнерами наукових центрів, інститутів, інших об'єднань для виконання освітніх і науково-дослідницьких програм з видачею студентам, аспірантам та докторантам відповідних документів про освіту;

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

15) просвітницька та культурно-виховна діяльність.

Основною метою діяльності освітньої діяльності Університету є підготовка висококваліфікованих і конкурентоспроможних на національному та міжнародному ринках праці фахівців для підприємств усіх форм власності, наукових та освітніх установ, органів державної влади та управління за всіма рівнями вищої освіти на засадах утвердження національних і загальнолюдських цінностей.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

1. Призначення та сфера застосування положення

1.1 Положення про систему управління якістю Національного університету «Львівська політехніка» (далі – Положення) є основним регламентувальним документом, у якому описується система управління якістю Університету (далі – СУЯ). Положення розроблене відповідно до вимог та з дотриманням нумерації пунктів стандарту ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001.

1.2 Положення призначене для загального використання з метою: інформування співробітників, споживачів послуг та всіх зацікавлених осіб про політику та діяльність Університету щодо якості;

здійснення керівництва при впровадженні, функціонуванні та поліпшенні СУЯ; вдосконалення та упорядкування діяльності Університету; забезпечення стабільного функціонування СУЯ.

1.3 Вимоги Положення поширюються на освітню та наукову діяльність Університету і є обов'язковими для ознайомлення та виконання всіма працівниками Університету в межах дії СУЯ.

1.4 З положенням можуть ознайомитися потенційні та реальні замовники освітніх і наукових послуг для підтвердження можливості Університету задовольняти їх вимоги, гарантування стабільної якості надання послуг, упевненості в тому, що вони мають справу з надійним партнером.

1.5 Відповідальним за впровадження та актуалізацію цього положення є ПКЯ.

2. Нормативні посилання

2.1. У цьому положенні є посилання на такі нормативні та законодавчі документи:
 ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів
 ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги
 Стандарти та рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG), 2015


Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556-VII (зі змінами)

Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI (зі змінами)

Закон України «Про публічні закупівлі» від 25.12.2015 № 922-VIII

Стратегія реформування вищої освіти в Україні до 2020 року (проект)

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти» від 30.12.2015 року № 1187

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

3. Терміни, визначення та скорочення

3.1. Терміни та визначення, що використані у цьому Положенні, відповідають ДСТУ ISO 9000 та Закону України „Про вищу освіту”, зокрема:

навчальний заклад (*educational organization*) – організація, яка надає освітні послуги;

надавач освітніх послуг (*education provider*) – особа, яка надає освіту тому, хто навчається;

освітній процес – це інтелектуальна, творча діяльність у сфері вищої освіти і науки, що провадиться в Університеті через систему науково-методичних і педагогічних заходів і спрямована на передачу, засвоєння, примноження й використання знань, умінь та інших компетентностей у осіб, які навчаються, а також на формування гармонійно розвиненої особистості;

освітня діяльність – це діяльність, що провадиться з метою забезпечення здобуття вищої, післядипломної освіти й задоволення інших освітніх потреб здобувачів вищої освіти й інших осіб;

найвище керівництво (*top management*) – особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність Університету на найвищому рівні. Найвище керівництво має право надавати повноваження та забезпечувати ресурси в межах Університету.

зацікавлена сторона (*interested party, stakeholder*) – особа чи організація, яка може вплинути на рішення чи діяльність, піддана впливу, чи сприймає себе такою, що піддана впливу рішень або діяльності.

замовник (*customer*) – особа чи організація, яка може отримати чи отримує продукцію чи послугу, призначену для цієї особи чи організації, або яку потребує ця особа чи організація.

управління якістю (*quality management*) – управління стосовно якості. Управління якістю може охоплювати формування політики у сфері якості та встановлення цілей у сфері якості, а також процеси, щоб досягати цих цілей у сфері якості через планування якості, забезпечування якості, контролювання якості та поліпшування якості

забезпечування якості (*quality assurance*) – складова частина управління якістю, зосереджена на створюванні впевненості в тому, що вимоги щодо якості буде виконано

контролювання якості (*quality control*) – складова частина управління якістю, зосереджена на виконуванні вимог щодо якості

поліпшування якості (*quality improvement*) – складова частина управління якістю, зосереджена на збільшуванні здатності виконувати вимоги щодо якості. Вимоги щодо якості можуть бути пов’язані з будь-яким з таких аспектів, як результативність, ефективність чи простежуваність



процес (*process*) – сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого результату.

система управління (*management system*) – сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних елементів організації для формування політик, установлення цілей і процесів, щоб досягати ці цілі.

система управління якістю (*quality management system*) – частина системи управління стосовно якості

якість (*quality*) – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об’єкта задовольняє вимоги. Термін «якість» можна вживати з такими прикметниками, як низька, хороша або висока. «Власний», на відміну від «надаваний», означає наявний у об’єкті

настанова щодо якості (*quality manual*) – специфікація щодо системи управління якістю Університету.

задокументована інформація (*documented information*) – інформація, яку організація має контролювати та підтримувати в актуальному стані, та носій, на якому її розміщено.

Примітка 1. Задокументована інформація може бути подана в будь-якому форматі та на будь-яких носіях і походити з будь-якого джерела.

Примітка 2. Задокументована інформація може стосуватись: системи управління, зокрема пов’язаних з нею процесів; інформації, розробленої для того, щоб організація функціювала (документація); доказу досягнення результатів (протоколи).

протокол; запис (*record*) – документ, у якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт. Протоколи можна використовувати, наприклад, для документування простежуваності та наведення доказу щодо перевіряння, запобіжної дії та коригувальної дії

зворотний зв’язок (задоволеність замовника) (*feedback*) <customer satisfaction> – думки, зауваги та висловлення зацікавленості щодо продукції, послуги чи процесу розглядання скарг

задоволеність замовника (*customer satisfaction*) – сприйняття замовником ступеня виконання його очікувань.


Примітка 1. Може бути так, що очікування замовника невідомі організації чи навіть самому замовнику доти, доки продукцію не поставлено чи послугу не надано. Для досягнення високого рівня задоволеності замовника може бути необхідно задовольнити очікування замовника, навіть якщо воно не є сформульованим, загально зрозумілим чи обов’язковим.

Примітка 2. Скарги — загальноприйнятий показник низького рівня задоволеності замовників, але їх відсутність не обов’язково означає високий рівень задоволеності замовників.

Примітка 3. Навіть, якщо вимоги замовника узгоджено з ним та виконано, це не обов’язково гарантує високий рівень задоволеності замовника

моніторинг (*monitoring*) – визначання статусу системи, процесу, продукції, послуги чи роботи.

Примітка 1. Для визначення статусу може бути потрібно перевіряти, наглядати чи критично спостерігати.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Примітка 2. Зазвичай, моніторинг — це визначання статусу об’єкта, здійснюване на різних стадіях або в різний час.

запобіжна дія (*preventive action*) – дія, яку виконують, щоб усунути причину потенційної невідповідності чи іншої потенційно небажаної ситуації.

Примітка 1. Може бути кілька причин виникнення потенційної невідповідності.

Примітка 2. Запобіжну дію виконують, щоб запобігти виникненню події, тоді як коригувальну дію — щоб запобігти повторному виникненню події

коригувальна дія (*corrective action*) – дія, яку виконують, щоб усунути причину невідповідності та запобігти її повторному виникненню.

Примітка 1. Може бути кілька причин виникнення невідповідності.

Примітка 2. Коригувальну дію виконують, щоб запобігти повторному виникненню події, тоді як запобіжну дію — щоб запобігти виникненню події.

коригування (*correction*) – дія, яку виконують, щоб усунути виявлену невідповідність.

Примітка. Коригування можна провадити перед коригувальною дією, разом з нею чи після неї. Коригуванням може бути, наприклад, перероблення чи зниження рівня якості

ефективність (*efficiency*) – співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами

результативність (*effectiveness*) – ступінь реалізації запланованих робіт і досягнення запланованих результатів

ризик – вплив невизначеності на результат (невизначеність щодо досягнення цілей).

3.2. У цьому Положенні використано такі скорочення:

ЗВО – заклад вищої освіти;

МОНУ – Міністерство освіти і науки України;


ННІ – навчально-науковий інститут;

НПП – науково-педагогічні працівники;

НПР – науково-педагогічна робота;

ПКЯ – представник керівника Університету з якості;

СУЯ – система управління якістю

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

4 Середовище організації

4.1 Розуміння організації та її середовища

Національний університет «Львівська політехніка» є закладом вищої освіти IV рівня акредитації, який здійснює надання освітніх послуг і реалізацію інноваційних наукових досліджень відповідно до сучасних потреб економіки та вимог зацікавлених сторін, поширення наукових знань, культурно-просвітницьку діяльність, збереження та примноження кращих традицій університетської освіти.

Діяльність Університету здійснюється в межах чинних національної і міжнародної законодавчої, нормативної і регламентувальної бази й внутрішньої установчої і нормативної документації. В Університеті постійно відстежуються зміни в цих документах, що стосуються його сфери діяльності, і згідно з цими змінами своєчасно коригуються внутрішні документи відповідно до Положення „Управління задокументованою інформацією”.

Керівництво Університету щорічно під час аналізування функціонування СУЯ із застосуванням методики SWOT-аналізу визначає зовнішні й внутрішні чинники, що стосуються його сфери діяльності й стратегічного розвитку і впливають на досягнення запланованих результатів функціонування СУЯ, сильні та слабкі сторони, можливості і загрози. Результати аналізу реєструються в формі «SWOT-аналіз» відповідного протоколу.

Зовнішні чинники

Відповідно до встановлених завдань, на діяльність Університету мають прямий вплив: Кабінет Міністрів України, Верховна Рада України, Міністерство освіти і науки України (МОНУ), Національне агентство із забезпечення якості освіти, вступники, роботодавці, вітчизняні, закордонні та міжнародні установи й організації, що фінансують освітні та наукові проекти (програми).

Найбільший вплив на освітню та наукову діяльність Університету мають:

МОНУ, що розробляє стратегію та програми розвитку вищої освіти, визначає умови прийому до вищих навчальних закладів, забезпечує функціонування Єдиної державної електронної бази з питань освіти, формує перелік галузей знань і перелік спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, розробляє стандарти вищої освіти за кожною спеціальністю, затверджує форми документів про вищу освіту (наукові ступені) державного зразка, видає ліцензії на освітню діяльність на підставі позитивного експертного висновку Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, а також переоформляє та анулює їх, формує пропозиції і розміщує державне замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою у порядку, встановленому законодавством, утворює атестаційну колегію, яка затверджує рішення вчених рад вищих навчальних закладів (наукових установ) про присвоєння науковим і науково-педагогічним працівникам вчених звань;

Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти, що формує вимоги до системи забезпечення якості вищої освіти, розробляє положення про акредитацію освітніх програм, проводить ліцензійну експертизу, готує експертний висновок щодо можливості видачі ліцензії на провадження освітньої діяльності, проводить акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, формує критерії оцінки якості освітньої діяльності, у тому числі наукових здобутків, вищих навчальних закладів України, за якими можуть визначатися рейтинги вищих навчальних закладів України, розробляє вимоги до рівня наукової кваліфікації осіб, які здобувають наукові ступені, розробляє порядок їх присудження спеціалізованими вченими радами вищих навчальних закладів (наукових установ), розробляє положення про акредитацію спеціалізованих вчених рад, акредитує незалежні установи оцінювання та забезпечення якості вищої освіти;



міжнародні установи та організації, що виконують проекти і програми освітньої інтеграції та наукових досліджень;

вступники до Університету, які визначають формування контингенту здобувачів вищої освіти;

здобувачі вищої освіти, які зацікавлені в одержанні якісної освіти та формуванні компетентностей, що забезпечують успішне працевлаштування на національному та міжнародному ринках праці;

інші вищі навчальні заклади, діяльність яких порівнюється з Університетом національними та міжнародними рейтингами закладів вищої освіти.

Внутрішні чинники, що мають найбільший вплив на освітню та наукову діяльність:

цілі та задачі, що ставить керівництво Університету;

структура Університету;

ресурси (співробітники, матеріально-технічна база, інформаційна база, фінансові ресурси, знання);

корпоративна культура.

Зазначені чинники постійно відстежуються та аналізуються керівництвом Університету з метою подальшого планування діяльності.

4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін

У зв'язку з тим, що на здатність Університету надавати якісні освітні послуги, які задовольняють вимоги замовників та законодавчих, нормативних і регламентувальних документів, впливають або можуть впливати зацікавлені сторони, керівництво Університету щорічно в грудні місяці на ректораті при плануванні діяльності на наступний рік визначає:

а) зацікавлені сторони, що мають відношення до СУЯ;

б) вимоги цих зацікавлених сторін, що мають відношення до СУЯ.

За результатами визначення зацікавлених сторін і їхніх вимог перший проректор формує Реєстр зацікавлених сторін.

Керівництво Університету є відповідальними за проведення постійного моніторингу й аналізування інформації про зацікавлені сторони та їх вимоги.

Результати моніторингу й аналізування інформації про зацікавлені сторони, їхні вимоги та очікування оцінюються керівництвом Університету під час аналізування СУЯ керівництвом і реєструються в протоколі цього аналізу.

4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю

Керівництво Університету встановило, що межі й застосовність СУЯ поширюються на освітню діяльність Університету з надання послуг у сфері вищої освіти (код 85.42 за ДКПП) і послуг щодо наукового досліджування та експериментального розробляння (код 72.19 за ДКПП).

Дія СУЯ поширюється на всі структурні підрозділи Університету відповідно до організаційної структури.

Під час визначення сфери застосування СУЯ (додаток 1) керівництво Університету врахувало:


а) зовнішні й внутрішні чинники (п.4.1);

б) вимоги відповідних зацікавлених сторін (п.4.2);

в) послуги, які надає Університет.

У СУЯ Університету враховано всі вимоги ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001.

ПКЯ є відповідальним за забезпечення доступності інформації про сферу застосування СУЯ і її підтримку в належному стані у вигляді задокументованої інформації.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

4.4 Система управління якістю та її процеси

4.4.1 В Університеті розроблено, запроваджено СУЯ, що охоплює потрібні для її функціонування процеси та їх взаємодію, відповідно до вимог ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001 (додаток 2 і 3). СУЯ підтримується в актуальному стані та постійно поліпшується.

Керівництво Університету визначило процеси, потрібні для результативного функціонування СУЯ, та їх застосування в межах Університету, а також:

1) визначило необхідні входи цих процесів та очікувані від них виходи (наведено у відповідних внутрішніх нормативних документах);

2) визначило послідовність і взаємодію цих процесів;

3) визначило критерії і методи (зокрема моніторинг, вимірювання й відповідні показники дієвості), потрібні для забезпечення результативності функціонування й контролю цих процесів (наведено у відповідних внутрішніх нормативних документах);

4) визначило ресурси, потрібні для цих процесів, і забезпечило їх наявність;

5) призначило осіб з відповідальністю й повноваженнями щодо цих процесів (додаток 3);

6) розглянуло ризики й можливості (відповідно до п.6.1);

7) забезпечило оцінювання цих процесів під час внутрішніх аудитів та аналізування СУЯ з боку керівництва й запровадження будь-яких змін, потрібних для забезпечення того, щоб ці процеси досягали своїх передбачених результатів;

8) забезпечило поліпшування процесів і СУЯ загалом.

4.4.2 В Університеті для ефективного управління процесами забезпечується:

а) актуальність задокументованої інформації, необхідної для функціонування процесів згідно з Положенням «Управління задокументованою інформацією». Перелік документів СУЯ Університету, процеси, які в них описано, і відповідні пункти ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001 наведено в додатку 2;

б) зберігання задокументованої інформації для забезпечення впевненості в тому, що процеси виконуються так, як заплановано згідно з положенням «Управління задокументованою інформацією».

Керівництво Університету є відповідальним за впровадження, функціонування й забезпечення постійного поліпшування СУЯ та ефективне управління її процесами.

5 Лідерство

5.1 Лідерство й зобов'язання

5.1.1 Загальні положення

Ректор Університету постійно демонструє свої лідерство й зобов'язання щодо СУЯ:

а) беручи на себе відповідальності за результативність СУЯ;

б) забезпечуючи розроблення й доведення до співробітників Університету політики і цілей у сфері якості, їх узгодженість зі стратегічними напрямками і середовищем Університету;


в) забезпечуючи інтегрування вимог СУЯ в процеси Університету;

г) сприяючи використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення;

д) забезпечуючи наявність ресурсів, необхідних для виконання зобов'язань, установлених згідно з політикою і цілями Університету.

е) інформуючи співробітників Університету про важливість виконання вимог замовників (зацікавлених сторін), а також законодавчих, нормативних і регламентувальних вимог до надання освітніх послуг, а також про важливість результативного управління якістю й відповідність вимогам СУЯ;

ж) забезпечуючи досягнення СУЯ запланованих результатів;

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

и) задіюючи, скеровуючи та заохочуючи співробітників Університету до того, щоб кожен робив внесок у результативність СУЯ;

к) сприяючи поліпшуванню;

л) підтримуючи інших відповідних керівників для демонстрування їхнього лідерства в їхніх сферах відповідальності.

5.1.2 Орієнтація на замовника

Ректор постійно демонструє свої лідерство та зобов'язання щодо орієнтації на замовника, забезпечуючи щоб:

а) вимоги замовника, а також застосовувані законодавчі й регламентувальні вимоги було визначено в контрактах і договорах, донесено до співробітників й виконано при наданні освітніх і науково-дослідних послуг;

б) ризики та можливості, які можуть впливати на відповідність продукції та послуг, а також на здатність підвищувати задоволеність замовника, було визначено й ураховано керівниками процесів і підрозділів та доведено до відома всіх учасників процесів і співробітників підрозділів;

в) завжди підтримувалася зосередженість на підвищенні задоволеності замовників і зацікавлених сторін.

Це зобов'язання вищого керівництва в особі Ректора спрямоване на поєднання управління якістю і загального управління діяльністю Університету.

5.2 Політика у сфері якості

5.2.1 Формування політики у сфері якості

Ректор Університету формує політику у сфері якості, яка:

а) відповідає призначеності й середовищу Університету та підтримує її стратегічний напрямок;

б) є основою для встановлення цілей у сфері якості;

в) містить зобов'язання щодо задоволення застосованих вимог;

г) містить зобов'язання щодо постійного поліпшування СУЯ.

Політика у сфері якості затверджується Вченою радою Університету і вводиться в дію наказом ректора Університету.

Щорічно в межах аналізування СУЯ керівництвом оцінюється актуальність політики у сфері якості і її відповідність стратегії Університету. Результати оцінювання реєструються в протоколі цього аналізу. При цьому беруться до уваги побажання, зауваження і пропозиції, висловлені зацікавленими сторонами та відомості про позитивний досвід і кращі практики ЗВО.

За результатами такого перегляду в політику у сфері якості можуть бути внесені зміни та доповнення. Відповідні зміни до політики у сфері якості вносяться ректором, затверджуються Вченою радою Університету і вводяться в дію наказом ректора Університету.

5.2.2 Інформування про політику у сфері якості

Скан-копію затвердженої політики у сфері якості розміщують на офіційному сайті Університету для забезпечення доступності для всіх зацікавлених сторін.

Ректор є відповідальним за формування, впровадження й актуалізацію політики у сфері якості.

Відповідальність за ознайомлення підлеглого персоналу з політикою у сфері якості (та змінами до неї) усвідомлення та дотримання персоналом визначених нею положень покладено на керівників структурних підрозділів.

5.3 Функції, обов'язки й повноваження в межах організації

Керівництво Університету забезпечує встановлення, доведення до відома співробітників Університету й розуміння ними обов'язків і повноважень.



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю

Положення

СУЯ 2018

Встановлені відповідальність та повноваження регламентовані Статутом Університету, посадовими інструкціями, положеннями про структурні підрозділи та іншою організаційно-розпорядчою та управлінською документацією.

Ректор Університету визначає розподіл відповідальності та повноважень за процеси СУЯ Університету (додаток 3).

Ректор Університету наказом призначає ПКЯ і відповідальних за СУЯ в підрозділах (уповноважені з якості) з наданням їм відповідних повноважень, необхідних для виконання таких функцій:

а) забезпечення відповідності СУЯ вимогам регламентувальних документів (ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001);

б) звітування перед керівництвом про дієвість СУЯ й про можливості для поліпшення;

в) забезпечення сприяння орієнтації на замовників на всіх рівнях в Університеті;

г) забезпечення цілісності СУЯ у разі планування й запровадження змін до неї.

На ПКЯ покладено виконання таких функцій:

- забезпечення встановлення, впровадження та підтримання процесів, необхідних для системи управління якістю згідно вимог ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015);

- аналізування функціонування системи управління якістю та звітування перед керівництвом Університету про результати функціонування СУЯ для її подальшого аналізування та поліпшення;

- аналізування політики у сфері якості та, у випадку необхідності, підготування пропозицій стосовно її перегляду;

- організація встановлення цілей у сфері якості та аналізування їх досягнення;

- інформування керівництва Університету про результативність функціонування системи управління якістю та потребу щодо її поліпшення;

- забезпечення обізнаності персоналу Університету з вимогами заявників;

- організація та координація виконання заходів для покращення СУЯ Університету;

- організація внутрішнього інформування в Університеті стосовно політики, цілей, вимог у сфері якості, а також результативності функціонування СУЯ та діяльності Університету загалом.

ПКЯ має такі повноваження у сфері управління якістю:

- вимагати від посадових осіб Університету дотримання вимог СУЯ;

- представляти Університету у взаємовідносинах із зовнішніми організаціями;

- погоджувати внутрішні документи, що регламентують СУЯ Університету;

- підписувати, за необхідності, протоколи СУЯ.

ПКЯ несе відповідальність за:

- підтримання функціонування впровадженої СУЯ в Університеті;

- нагляд за реалізацією політики Університету та своєчасність її перегляду, а також затвердження цілей у сфері якості;

- проведення контролю за виконанням запланованих заходів для досягнення запланованих цілей та покращання функціонування Університету загалом;

- своєчасність і повноту надання керівництву Університету інформації про функціонування СУЯ, а також потреби її покращання;

- забезпечення ознайомлення персоналу Університету з вимогами заявників;

- забезпечення ознайомлення персоналу Університету з вимогами документації СУЯ.

Керівники структурних підрозділів відповідають за якість роботи працівників своїх підрозділів, візуючи документи про прийняття на роботу, плани роботи та звіти про їх виконання, таким чином підтверджуючи, що кваліфікація і досвід їхніх підлеглих дозволяє виконувати роботу на високому рівні, відповідно до встановлених правил і норм, що діють в університеті.



Керівники структурних підрозділів відповідають за своєчасне ознайомлення працівників зі змінами у вимогах, правилах і нормативній документації щодо виконання робіт.

Ректор є відповідальним за розподіл і контроль виконання функцій, обов'язків і повноважень у межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за теж саме у межах підпорядкованих структурних підрозділів.

6 Планування

6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей

6.1.1 Керівництво Університету під час планування розглядає чинники середовища Університету (п.4.1) та потреби й очікування зацікавлених сторін (п.4.2), а також установлений перелік типових ризиків і можливостей, які враховуються для:

а) забезпечення впевненості в тому, що СУЯ може досягти запланованого (-их) результату(-ів);

б) збільшення кількості бажаних ефектів;

в) запобігання небажаним ефектам або зменшення їх кількості;

г) досягнення поліпшення.

Перелік типових ризиків і можливостей установлюється керівництвом, розглядається на ректораті та затверджується ректором.

Заходи, вжиті задля реалізації бажаних можливостей, запобігання небажаним ефектам відображаються в цілях у сфері якості на поточний навчальний рік, стратегії розвитку Університету та реалізуються структурними підрозділами відповідно до напрямів діяльності. Оцінювання результативності запроваджених дій відбувається під час внутрішнього аудиту структурних підрозділів, що відповідають за їх реалізацію.

6.1.2 В Університеті при плануванні дій стосовно ризиків і можливостей, для забезпечення їх пропорційності щодо потенційного впливу ризиків і можливостей на відповідність освітніх послуг використовується SWOT-аналізування.

Реагування на ризики охоплює: уникнення ризику, прийняття ризику, щоб скористатися можливістю, усунення джерела ризику, змінення ймовірності настання або наслідків, розділення або збереження ризику на основі поінформованого рішення сторін згідно з Положенням «Управління ризиками і можливостями».

Можливості обумовлюють прийняття нових практик, запровадження нових освітніх програм або послуг, вихід на нові ринки, завоювання нових замовників, побудову партнерських стосунків, використання нової освітньої технології та інших бажаних і дієвих способів, що дає змогу реагувати на потреби Університету або замовників/зацікавлених сторін згідно з Положенням «Управління ризиками і можливостями».


Перший проректор є відповідальним за визначення й реалізацію дій стосовно ризиків і можливостей у межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за те ж саме у межах підпорядкованих структурних підрозділів.

6.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення

6.2.1 Керівництво Університету на основі політики у сфері якості щорічно забезпечує встановлення цілей у сфері якості як для СУЯ загалом, так і для основних процесів СУЯ. Цілі у сфері якості встановлюються ректоратом Університету, документуються з врахуванням п.6.2.2, затверджуються ректором та доводяться до відома відповідальних осіб.

Керівництво Університету забезпечує, щоб цілі у сфері якості:

а) були узгодженими з політикою у сфері якості;

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

- б) були вимірними;
- в) ураховували застосовні вимоги;
- г) були доречними з погляду відповідності послуг і підвищення задоволеності замовників;
- д) постійно підлягали моніторингу;
- е) були доведеними до відома співробітників;
- ж) були актуальними.

Цілі у сфері якості встановлюються на певний період часу (переважно на рік), після закінчення якого ректоратом проводиться критичне аналізування щодо їх досягнення та результативності. Результати оцінювання реєструються в протоколі аналізування СУЯ керівництвом.

На основі цілей у сфері якості Університету керівники підрозділів визначають цілі у сфері якості для підпорядкованих підрозділів, затверджують і доводять їх до співробітників на засіданнях, нарадах підрозділів, вчених радах ННІ.

6.2.2 При плануванні досягнення цілей у сфері якості керівництво Університету визначає:

- а) що потрібно зробити;
- б) які ресурси будуть потрібними;
- в) хто буде відповідальним;
- г) коли це буде завершено;
- д) як оцінюватимуться результати.

При розробці цілей у сфері якості враховуються:

- висновки аналізу СУЯ керівництвом;
- зміна вимог роботодавців та інших зацікавлених сторін;
- показники результативності процесів;
- ступінь задоволеності роботодавців, студентів, випускників, замовників наукових досліджень;
- наявні ресурси для поліпшення тощо.

Ректор є відповідальним за визначення, планування й моніторинг досягнення цілей у сфері якості в межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за те ж саме в межах підпорядкованих структурних підрозділів.

6.3 Планування змін

Якщо керівництво Університету визначає потребу в змінах до СУЯ, то це обговорюється на ректораті і передбачає:

- розроблення планів, впровадження і розвиток СУЯ;
- актуалізацію документації СУЯ для підтримання її у робочому стані;
- планування і розроблення цілей у сфері якості;
- можливість розподілу або перерозподілу обов'язків і повноважень;
- постійне покращення результативності СУЯ на підставі систематичної перевірки якості надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції, періодичного аналізування результативності функціонування СУЯ і зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами;
- забезпечення цілісності і погодженості всіх складових СУЯ у разі впровадження змін.

Зміни й план заходів затверджуються і вводяться в дію наказом ректора Університету.

Ректор є відповідальним за забезпечення планування й реалізації змін у межах Університету, а керівники підрозділів/процесів є відповідальними за те ж саме в межах підпорядкованих структурних підрозділів/процесів.



7 Підтримка системи управління

7.1 Ресурси

7.1.1 Загальні положення

Керівництво Університету визначає ресурси, потрібні для розроблення, запровадження, підтримки та постійного поліпшування СУЯ, і забезпечує їх своєчасну наявність.

Керівництво Університету щорічно у грудні місяці під час планування діяльності Університету на наступний календарний рік розглядає й оцінює:

- а) спроможності й обмеження щодо наявних внутрішніх ресурсів;
- б) те, що потрібно отримати від зовнішніх постачальників.

7.1.2 Людські ресурси

Ректор забезпечує визначення й наявність людських ресурсів, необхідних для результативного запровадження СУЯ, а також для функціонування й контролювання процесів, і відповідно до цього формується штатний розклад Університету.

Трудові відносини в Університеті формуються на засадах державного й договірної регулювання і описуються в Колективному договорі.

Інформація про освіту, кваліфікацію, досвід, посаду й зміни до неї стосовно кожного співробітника знаходиться в їх особистих справах, які зберігаються у відділі кадрів.

Процес організації і забезпечення управління людськими ресурсами описано в Положенні «Про відділ кадрів»,

Ректор є відповідальним за формування штатів у межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за те ж саме в межах підпорядкованих структурних підрозділів.

Начальник відділу кадрів є відповідальним за організацію і забезпечення управління людськими ресурсами.

7.1.3 Інфраструктура

В Університеті визначено, забезпечено й підтримується інфраструктура, необхідна для функціонування процесів і досягнення відповідності освітньої послуги ліцензійним та акредитаційним вимогам для підготовки фахівців і здійснення науково-дослідної діяльності.

До інфраструктури Університету належать навчальні корпуси, гуртожитки, науково-навчальні та науково-дослідні лабораторії, видавництво, адміністративно-господарчі будівлі, споруди й приміщення, спортспоруди, заклади харчування, устаткування, технічні й програмні засоби, транспорт, комунікаційні й інформаційні системи.

Перелік державного майна, закріпленого за Університетом, визначено наказом МОНУ від 25.11.2016 № 1429

Відповідність матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу встановленим вимогам підтверджується наявністю ліцензій на провадження освітньої діяльності.

Відповідальність за управління складовими інфраструктури визначено в додатку 3, посадових інструкціях та іншій внутрішній документації Університету.

7.1.4 Середовище для функціонування процесів

В Університеті визначено і забезпечено відповідно до ліцензійних та акредитаційних вимог для підготовки фахівців середовище, необхідне для функціонування процесів Університету, досягнення відповідності освітньої й науково-дослідної послуг вимогам до них. Середовище для функціонування процесів містить такі чинники, які підтримуються відповідними підрозділами й відповідальними особами:

– фізичні (температура, тепло, вологість, освітленість, циркуляція повітря, гігієна, шум) – адміністративно-господарська частина згідно з паспортом санітарно-технічного стану умов праці в Університеті. Відповідальний – проректор з навчально-виробничої роботи;



– соціальні (відсутність дискримінації, спокій, неконфліктність) – керівництво Університету й керівники підрозділів згідно з Колективним договором;

– психологічні (зменшення стресових станів, запобігання емоційному виснаженню, емоційний комфорт) – керівництво Університету й керівники підрозділів згідно з Колективним договором;

– умови фізичного здоров'я членів колективу здійснюють спортивно-оздоровчі установи університету, відповідальний – проректор з навчально-виробничої роботи;

– безпечні умови праці (охорона, електро- і пожежна безпека, запобігання травматизму на робочих місцях) – згідно з Колективним договором і положеннями «Про відділ пожежної безпеки», «Про відділ охорони праці» і відповідальні в підрозділах згідно з правилами й інструкціями з охорони праці й пожежної безпеки, проводячи з співробітниками і учасниками освітнього процесу відповідні семінари й інструктажі.

Проректор з навчально-виробничої роботи є відповідальним за забезпечення й підтримку відповідного середовища для функціонування процесів Університету.

В університеті середовище для функціонування процесів періодично піддається аналізуванню і оцінюванню керівництвом. За необхідності удосконалення середовища та за наявності матеріальних можливостей керівництвом ухвалюються відповідні рішення з даного питання.

7.1.5 Ресурси для моніторингу й вимірювання

7.1.5.1 Загальні положення

7.1.5.1.1 Ресурси для моніторингу й вимірювання результатів надання освітньої послуги

З метою підвищення якості освіти й підвищення мотивації студентів до навчання в Університеті запроваджено рейтингову систему оцінювання успішності студентів, підтверджувальні тести та інші засоби оцінювання результатів навчання, згідно з якими передбачається проміжне оцінювання знань учасників, яке містить поточний та підсумковий контроль знань. Вимоги до засобів моніторингу й вимірювання успішності учасників освітнього процесу описано в положеннях: «Про організацію освітнього процесу...», «Положення про рейтингове оцінювання досягнень студентів», «Про оцінювання залишкових знань студентів ОКР спеціаліст і ОР магістр», «Про державну атестацію студентів», Про атестацію здобувачів вищої освіти та роботу екзаменаційної комісії Національного університету «Львівська політехніка».

Відповідна задокументована інформація, яка є доказом того, що ресурси для моніторингу й вимірювання успішності учасників освітнього процесу відповідають їх призначеності, зберігається відповідно до Інструкції з діловодства.

Проректори з НІР є відповідальними за управління забезпеченням необхідними ресурсами для моніторингу й вимірювання результатів надання освітніх послуг.

7.1.5.1.2 Ресурси для моніторингу й вимірювання результатів надання науково-дослідних послуг.

В Університеті визначено ресурси, потрібні для забезпечення вірогідних і надійних результатів науково-дослідних робіт, і забезпечено їх наявність у навчально-наукових лабораторіях.

Завідувачі навчально-наукових лабораторій забезпечують, щоб надані ресурси:

а) були придатними для конкретного виду здійснюваних робіт з моніторингу й вимірювання результатів науково-дослідних робіт;

б) були в належному стані для гарантування їх постійної придатності до призначеності.

Завідувачі навчально-наукових лабораторій забезпечують збереження відповідної задокументованої інформації, яка є доказом того, що ресурси для моніторингу й вимірювання результатів науково-дослідних робіт відповідають їх призначеності.



Проректор з наукової роботи є відповідальним за управління забезпеченням необхідними ресурсами для моніторингу й вимірювання результатів надання науково-дослідних послуг.

7.1.5.2 Простежуваність вимірювання

Простежуваність вимірювання результатів наукових досліджень є вимогою договорів і контрактів. Керівництво наукових шкіл, проектів і тематик вважають суттєвим елементом гарантування впевненості у вірогідності результатів вимірювання. Для гарантування простежуваності вимірювань завідувачі науково-дослідних лабораторій забезпечують виконання таких дій стосовно вимірювального устаткування:

а) калібрування чи перевірка з установленою періодичністю або перед використанням згідно з еталонами, простежуваними до міжнародних або національних еталонів; якщо немає цих еталонів, то потрібну інформацію про базу, що використовується для калібрування або перевірки, зберігають як задокументовану інформацію згідно з Положенням «Управління задокументованою інформацією»;

б) ідентифікування з тим, щоб визначити його статус калібрування;

в) уберігання від несанкціонованих регулювань, пошкоджень або погіршення стану, через які може бути спростовано вірогідність статусу калібрування й одержаних раніше результатів вимірювання.

Якщо було виявлено несанкціоноване регулювання, пошкодження або погіршення стану вимірювального устаткування, то керівники наукових проектів або тем визначають, чи не вплинуло це на вірогідність раніше одержаних результатів вимірювання і, за необхідності, виконують належні дії:

- 1) скасовують результати попередніх вимірювань і організують проведення нових;
- 2) призначають додаткові вимірювання;
- 3) визначають результати попередніх вимірювань як такі що є відповідними.

Завідувачі навчально-наукових лабораторій є відповідальними за підтримку вимірювального устаткування у відповідному робочому стані, попередження несанкціонованого регулювання й використання та організацію своєчасного калібрування та/або перевірки.

Для контролю ресурсів моніторингу та вимірювання в Університеті створено та функціонує відділ метрології, який у своїй діяльності забезпечує відповідність діяльності Університету встановленим державою нормам, забезпечення єдності вимірювань відповідно до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність», а також забезпечення своєчасної перевірки (атестації) засобів вимірювальної техніки та випробувального обладнання для науково-дослідних робіт і навчального процесу.


Відділом метрології складаються і затверджуються переліки випробувань засобів вимірювальної техніки (ЗВТ), які підлягають обов'язковій повірці чи калібруванню.

7.1.6 Знання організації

В Університеті відповідно до стандартів вищої освіти й освітніх програм визначено перелік знань, необхідних для функціонування процесів і досягнення відповідності освітньої послуги вимогам до неї, які наведено програмах навчальних дисциплін.

В Університеті для забезпечення обміну знаннями між учасниками освітнього процесу і їх актуалізації організовано видавництво наукової й навчально-методичної літератури та її розповсюдження через науково-технічну бібліотеку, а також проведення конференцій, тематичних семінарів, відкритих лекцій, зустрічей з представниками підприємств, тощо.

В Університеті для забезпечення обміну знаннями між співробітниками і їх актуалізації запроваджено систему наставництва, взаємовідвідування аудиторних занять, проводяться науково-методичні семінари, тренінги й круглі столи з представниками підприємств, наукових спільнот та інших ЗВО.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Джерела знань в Університеті поділяють на внутрішні та зовнішні.

До зовнішніх джерел знань належить інформація, яку Університет отримує від замовників, конкурентів, консультантів, державних та галузевих установ, а також організацій-партнерів.

До внутрішніх джерел знань належать: персонал з його знаннями, навичками, досвідом та вміннями; інформаційна інфраструктура, яка включає бази даних, онлайн носії, бібліотеку, звітність тощо; історія та організаційна культура тощо.

Керівники підрозділів є відповідальними за визначення, забезпечення й підтримку необхідних знань.

7.2 Компетентність

Компетентності особи (осіб), вимоги до освіти, професійної підготовленості або досвіду, необхідні для виконання посадових обов'язків, зазначено в посадових інструкціях.

В Університеті запроваджено системи оцінювання компетентності співробітників, які описано в положеннях: «Положення про оцінювання роботи НПП та визначення їхніх рейтингів», «Про конкурсний відбір претендентів на заміщення вакантних посад науково-педагогічних працівників у Національному університеті «Львівська політехніка»», «Про атестацію наукових працівників, які обіймають посади керівників наукових підрозділів, професіоналів, фахівців та робітників науково-дослідної частини Національного університету "Львівська політехніка", «Про підготовку та атестацію наукових і науково-педагогічних кадрів в університеті”».

В Університеті впроваджено й підтримується процес підвищення кваліфікації співробітниками, який описано в положеннях «Про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Львівська політехніка»», «Про підвищення кваліфікації та стажування науково-педагогічних працівників Національного університету „Львівська політехніка”».

В Університеті діє система стимулювання й мотивації співробітників, яку описано в Колективному договорі, положеннях: „Про матеріальне заохочення науково-педагогічних, педагогічних, наукових, інженерно-технічних працівників та докторантів Національного університету «Львівська політехніка»”, «Про порядок представлення науково-педагогічних працівників до присвоєння вчених звань професора і доцента в Національному університеті "Львівська Політехніка"».

Належна документована інформація як доказ компетентності співробітників реєструється в особистих справах і зберігається у відділі кадрів.

Перший проректор є відповідальним за організацію і забезпечення процесу підвищення кваліфікації та стажування НПП Університету.

7.3 Обізнаність

Ректор на вченій раді Університету і керівники підрозділів на засіданнях, нарадах, вчених радах ННІ доводять до відома співробітників таку інформацію:

- а) політика у сфері якості;
- б) відповідні цілі у сфері якості;
- в) вагомість особистого внеску в результативність системи управління якістю, зокрема вигоди від поліпшування показників діяльності;
- г) наслідки невиконання вимог СУЯ.

Питання щодо СУЯ розглядаються на засіданнях ректорату не рідше ніж один раз на рік.

Інформування працівників Університету щодо політики у сфері якості, стратегічних цілей у сфері якості, а також цілей на поточний навчальний рік у сфері якості, визначення внеску окремих структурних підрозділів (працівників) у їх реалізацію, наслідків щодо невиконання



вимог СУЯ відбувається шляхом розміщення окремих документів на сайті Університету, обговорення на нарадах та засіданнях структурних підрозділів із подальшим внесенням завдань з реалізації визначених цілей та політики у плани роботи структурних підрозділів (працівників).

7.4 Інформування

Зовнішнє інформування в Університеті здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Ректорат забезпечує доступність вимог, встановлених законодавчими органами влади, галузевими організаціями та замовниками, для персоналу Університету.

Інформування зовнішніх замовників щодо Політики у сфері якості та функціонування СУЯ здійснюється через сайт Університету. Відповідальний – проректор з НІП (відповідальний за організацію навчального процесу).

Внутрішнє інформування працівників щодо змін цілей, вимог, процедур, що впливають на результативність СУЯ, здійснюється відповідно до Положення «Управління задокументованою інформацією».

Інформація, яка отримана керівниками структурних підрозділів на засіданнях Вченої Ради Університету, ректорату, доводиться до відома підлеглих працівників, організаційно-розпорядчі документи та додаткова інформація передаються безпосередньо виконавцям або надсилаються електронною поштою.

7.5 Задокументована інформація

Задокументовану інформацію СУЯ Університету наведено в додатку 2 і вона охоплює:

- а) задокументовану інформацію згідно з ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001;
- б) задокументовану інформацію, яку в Університеті визначено необхідною для результативності СУЯ.

В Університеті розроблено, упроваджено й підтримується процес управління документацією, який охоплює створення, актуалізацію і контроль задокументованої інформації. Процес описано в Положенні «Управління задокументованою інформацією».

Порядок документообігу в Університеті описано в Інструкції з діловодства Університету.

ПКЯ є відповідальним за організацію і забезпечення процесу управління задокументованою інформацією СУЯ Університету.

8 Надання освітніх і науково-дослідних послуг


8.1 Оперативне планування і контроль

В Університеті плануються, запроваджуються й контролюються процеси, необхідні для задоволення вимог до освітніх і науково-дослідних послуг (додаток 2), а також для виконання дій, визначених у розділі 6:

- а) визначення вимог до освітніх послуг і науково-дослідної діяльності;
- б) установлення критеріїв щодо результатів процесів і послуг;
- в) визначення ресурсів, потрібних для досягнення відповідності вимогам до послуг;
- г) запровадження контролю процесів відповідно до критеріїв;
- д) визначення, підтримка в актуальному стані й зберігання задокументованої інформації в обсязі, необхідному:

- 1) для забезпечення впевненості в тому, що процеси виконуються так, як заплановано;
- 2) для демонстрування відповідності послуг вимогам до них.

Планування надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції документується у вигляді:

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

- планів роботи Вченої ради, Науково-методичної, Науково-технічної рад Університету;
- програми розвитку Університету та планів роботи окремих структурних підрозділів;
- тематичних планів наукових досліджень;
- планів видання наукової та навчально-методичної літератури, оновлення матеріально-технічної бази, покращення інфраструктури тощо.

Під час планування враховуються політика та цілі у сфері якості Університету, показники вступної компанії попередніх років, результати досліджень стосовно необхідності відкриття нових спеціальностей, наявний рівень ресурсів та інші параметри.

Контроль за виконанням планів здійснюється шляхом оформлення протоколів (звітів) та виступів відповідальних осіб на конференції трудового колективу, засіданнях Вченої ради, Науково-методичної ради, Науково-технічної ради, засіданнях ректорату, що оформлюються у протоколах засідань відповідно до вимог СУЯ.

В Університеті контролюються заплановані зміни й аналізуються наслідки непередбачених змін згідно з Положенням «Управління ризиками і можливостями» і за необхідності виконуються відповідні дії, щоб послабити будь-які їх несприятливі впливи.

В Університеті контролюються процеси, передані стороннім виконавцям відповідно до п.8.4 цього положення.

Ректор є відповідальним за планування, запровадження й контролювання процесів у межах Університету, а керівники процесів/підрозділів є відповідальними за те ж саме в межах підпорядкованих процесів/підрозділів.

8.2 Вимоги щодо послуг

8.2.1 Інформаційний зв'язок із замовниками

В Університеті впроваджено, забезпечується й підтримується інформаційний зв'язок із замовниками, що охоплює:

а) надання інформації стосовно послуг шляхом розміщення умов і правил прийому, опису освітніх програм і науково-дослідної діяльності на офіційному веб-сайті Університету, проведення профорієнтаційних заходів серед майбутніх вступників, «Днів відкритих дверей» та інших рекламних заходів, а також зустрічей з роботодавцями згідно з положеннями «Про забезпечення доступу до публічної інформації в Національному університеті "Львівська політехніка"», «Про організацію освітнього процесу...», «Про систему внутрішнього забезпечення якості вищої освіти...»;


б) опрацювання заяв вступників, запитів, контрактів або замовлень на надання додаткових освітніх послуг і науково-дослідні роботи (проекти), зокрема змін до них згідно з Умовами і правилами прийому до Університету, Статутом і положеннями «Про організацію наукової, науково-технічної діяльності» і «Про організацію освітнього процесу...»;

в) отримання інформації за зворотним зв'язком від вступників, учасників освітнього процесу, роботодавців і замовників науково-дослідних робіт (проектів) стосовно послуг, зокрема скарг шляхом проведення опитування, анкетування й листування згідно із Статутом і Положенням «Про апеляційну комісію»;

г) поводження із документами, які надаються учасниками освітнього процесу, їх персональними даними згідно з вимогами Закону України «Про захист персональних даних» і власністю замовників науково-дослідних робіт (проектів) або їх контролювання згідно з умовами контрактів і договорів;

д) установлення конкретних вимог у контрактах і договорах щодо дій у непередбачених ситуаціях (форс-мажорних ситуаціях).

Відповідальність за організацію і забезпечення процесу інформування замовників визначена у відповідних внутрішніх документах Університету.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

8.2.2 Визначення вимог до послуг

В Університеті вимоги до послуг визначаються на основі вимог стандартів вищої освіти, нормативних і регламентувальних документів Міністерства освіти науки України щодо вищої освіти, наукової і науково-дослідної діяльності, результатів аналізу ринку праці, оцінювання задоволеності студентів освітніми послугами, вимог замовників наукових досліджень.

Таким чином, гарантується, що:

- вимоги щодо надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції визначено;
- нові вимоги, які відрізняються від попередніх, узгоджено та затверджено.

Проректори з НПР і наукової роботи є відповідальним за організацію і забезпечення процесу визначення вимог до освітніх і наукових послуг відповідно.

8.2.3 Аналізування вимог до послуг

Щорічно під час підготовки до нового навчального року чи організації навчання за новою освітньою програмою науково-методичні комісії за галузями знань аналізують вимоги освітніх програм та оцінюють їх навчальне-методичне й матеріально-технічне забезпечення для впевненості у спроможності надання освітніх послуг, що відповідають визначеним вимогам. Результати аналізування й оцінювання реєструються в протоколах засідань науково-методичних комісій за галузями знань.

Безпосередньо аналізування вимог до послуг виникає на стадії укладання договорів на надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції.

Додаткові вимоги, що виникають під час укладання договорів, реалізуються шляхом внесення доповнень (змін) до договорів.

В Університеті встановлено процедуру розв'язання проблеми розбіжностей між вимогами контракту або замовлення і раніше визначеними вимогами згідно з чинним законодавством України.

ПКЯ та проректор з наукової роботи є відповідальними за організацію і забезпечення процесу аналізування вимог до освітніх послуг і наукової роботи відповідно.

8.2.4 Змінення вимог до послуг

Якщо вимоги до організації і забезпечення освітнього процесу чи освітніх програм змінено, то керівники відповідних процесів/підрозділів, директори ННІ й завідувачі кафедр забезпечують внесення змін до відповідних документів і доведення змінених вимог до відома персоналу.

ПКЯ та проректор з наукової роботи є відповідальними за організацію і забезпечення процесу своєчасного внесення змін до вимог до освітніх послуг та наукової діяльності відповідно.

8.3 Проектування та розроблення освітніх і науково-дослідних послуг

Університет може розробляти та впроваджувати нові види послуг у межах чинного законодавства або покладанні на нього нових функцій за погодженням із МОНУ за такими напрямками:

- підготовка бакалаврів, спеціалістів та магістрів відповідно до ліцензії МОНУ;
- підвищення кваліфікації керівників та працівників підприємств, установ й організацій відповідно до ліцензії МОНУ;
- підготовка наукових і науково-педагогічних кадрів вищої кваліфікації;
- проведення фундаментальних та прикладних наукових досліджень;
- просвітницька діяльність тощо.

З моменту прийняття рішення щодо впровадження нової послуги до моменту її реалізації складається календарний план робіт, планування охоплює встановлення необхідних стадій проектування та необхідних заходів, зокрема, аналізування проекту, перевірку та затвердження.



Під час планування здійснюють розподіл відповідальності серед виконавців та передбачають наступні кроки:

- проведення заходів щодо вивчення очікувань замовників стосовно якості послуг, які планується надавати Університетом;
- консультації із замовниками щодо запровадження нової послуги (за необхідності);
- визначення вимог до якості послуги, їх погодження, схвалення та затвердження;
- розроблення процесу надання послуги, його погодження, схвалення та затвердження;
- розроблення документованої інформації з надання послуг, її погодження, схвалення та затвердження;
- внесення змін до посадових інструкцій, положень про структурні підрозділи Університету, інших документів СУЯ;
- навчання персоналу, у разі необхідності для якісного надання нової послуги;
- проведення заходів щодо інформування замовників про нову послугу та можливості її отримання;
- пілотне впровадження нової послуги та аналізування його результатів.

Для кожного заходу визначаються терміни виконання, що відображається у календарному плані робіт.

Протягом розроблення та впровадження нової послуги хід виконання регулярно аналізується керівництвом Університету та за потреби переглядається.

Процес проектування й розроблення освітніх програм в Університеті реалізується відповідно до Закону України «Про вищу освіту», Ліцензійних умов проведення освітньої діяльності закладів освіти й «Методичних рекомендацій щодо опису освітньої програми в контексті нових стандартів вищої освіти».

Процеси проектування й розроблення науково-дослідних робіт (проектів) реалізуються згідно з вимогами грантових програм, контрактів і договорів.

Реалізація процесів покладається на структурні підрозділи університету.

Проректор з НІР (відповідальний за зміст освіти - ПКЯ) є відповідальним за організацію і забезпечення процесу проектування й розроблення освітніх програм.

Проректор з наукової роботи є відповідальним за організацію і забезпечення процесу проектування й розроблення науково-дослідних робіт (проектів).

8.4 Контроль надаваних іззовні процесів, продукції та послуг

Процесами, що надаються іззовні, Університет вважає:

- придбання товарів, ресурсів для забезпечення освітнього та наукового процесів;
- проходження виробничої, навчальної практики та стажування.


Університет є одержувачем бюджетних коштів, тому процес закупівель і контролю надання ззовні процесів, продукції та послуг реалізується відповідно до вимог Закону України «Про публічні закупівлі» через електронну систему закупівель ProZorro і згідно з «Порядком здійснення допорогових закупівель».

Оцінка та вибір постачальників здійснюється на основі їх спроможності постачати засоби та інші ресурси за визначеними критеріями. До основних критеріїв відносяться:

- наявність ліцензії на певний вид діяльності;
- тривалість роботи з постачальниками, їх надійність;
- якість та ціна продукції, що постачається.

Процес закупівлі є допоміжним і виконується відділом постачання.

В Університеті підлягають перевірці закуплені засоби та обладнання, що використовуватимуться в процесах СУЯ. Контроль здійснюється з метою оцінки відповідності

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

закупленої продукції вимогам контракту (договору). Перевірку та контроль виконують структурні підрозділи Університету.

Проректор з економічних питань – головний бухгалтер є головою тендерного комітету і відповідальним за організацію та забезпечення проведення закупівель і контролю надання ззовні процесів, продукції та послуг.

Виробнича, навчальна практика та стажування.

Практична підготовка студентів здійснюється на підприємствах і в організаціях різних галузей господарства, науки, освіти, охорони здоров'я, культури, торгівлі і державного управління (у тому числі за кордоном), а також в науково-дослідних інститутах і провідних науково-дослідних лабораторіях, центрах (у тому числі за кордоном).

З установами, де проходять практику/стажування учасники освітнього процесу, укладається договір з описом вимог та обов'язків сторін. Вид практики та терміни її проходження визначено в навчальних планах для кожної спеціальності. Вимоги до змісту практики, оформлення звітної документації описані в програмі практики, що розробляється та зберігається випускаючими кафедрами. Керівники практики, студенти, які проходять практику, місця її проходження та терміни зазначаються у відповідному наказі ректора. Накази та договори зберігаються у відділі працевлаштування та зв'язків з виробництвом. Порядок здійснення робіт визначає „Положення про організацію проведення практики студентів Національного університету "Львівська Політехніка". Відповідальний – начальник відділу працевлаштування та зв'язків з виробництвом.

8.5 Надання освітніх і науково-дослідних послуг

8.5.1 Контроль надання освітніх і науково-дослідних послуг

Освітні й науково-дослідні послуги в Університеті надаються відповідно до законів України «Про вищу освіту» і «Про наукову і науково-дослідну діяльність» за контрольованих умов, які охоплюють:

а) наявність задокументованої інформації, яка визначає:

1) характеристики послуг, які зазначено в стандартах вищої освіти, освітніх програмах, навчальних планах, програмах навчальних дисциплін, робочих програмах навчальних дисциплін, планах і програмах науково-дослідних робіт (проектів);

2) результати, які має бути отримано, зазначено в стандартах вищої освіти, освітніх програмах, навчальних планах, програмах навчальних дисциплін, робочих програмах навчальних дисциплін, планах і програмах науково-дослідних робіт (проектів);

б) наявність і використання належних ресурсів для моніторингу й вимірювання, які зазначено в стандартах вищої освіти, освітніх програмах, робочих програмах навчальних дисциплін, контрактах і договорах щодо науково-дослідних робіт (проектів);

в) запровадження робіт з моніторингу й вимірювання на належних стадіях для перевірки того, що критерії контролю процесів або виходів, а також критерії оцінювання результатів надання послуг задоволено;


г) використання придатної інфраструктури й середовища для функціонування процесів;

д) призначення компетентного персоналу, охоплюючи будь-яку необхідну кваліфікацію;

е) затвердження й періодичне повторне затвердження здатності досягати запланованих результатів процесів надання послуг у випадках, коли кінцевий вихід неможливо перевірити подальшим моніторингом або вимірюванням;

ж) запровадження дій щодо запобігання помилкам, зумовленим людським чинником.

Процес контролювання надання освітніх послуг описано в положеннях: «Про організацію освітнього процесу» та „Про організацію контролю якості підготовки фахівців”.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Ректор є відповідальним за організацію і забезпечення контролювання надання освітніх і науково-дослідних послуг. Інша відповідальність за процеси СУЯ в межах функціональних обов'язків визначена в додатку 3 та у внутрішніх документах Університету.

8.5.2 Ідентифікація і простежуваність

В Університеті забезпечення ідентифікації і простежуваності в освітньому процесі здійснюється відповідно до положень «Про організацію освітнього процесу», «Про рейтингове оцінювання досягнень студентів», а в науково-дослідній діяльності – відповідно до контрактів і договорів.

Ідентифікації і простежуваності підлягає така інформація:

- а) дані про освітні програми, навчальні курси й групи (їхні коди);
- б) дані про осіб, яка навчаються;
- в) розклади занять та іспитів;
- г) заліково-екзаменаційні відомості;
- д) контракти на навчання;
- е) лабораторне устаткування;
- ж) контракти й договори на науково-дослідні роботи (проекти).

Процес ідентифікації та простежуваності здійснюється структурними підрозділами Університету, студентським відділом, відділом кадрів, Приймальною комісією, деканатами відповідно до Положень про їхню діяльність.

Ідентифікація та простежуваність при реалізації процесів управління, забезпечувальних процесів здійснюється відповідними структурними підрозділами у відповідності до Положень про їхню діяльність.

Відповідальним за ідентифікацію та простежуваність на рівні деканату є декани ННІ.

Відповідальними за ідентифікацію та простежуваність на рівні Університету є:

проректор з НІР (відповідальний за зміст освіти – ПКЯ) є відповідальним за забезпечення ідентифікації і простежуваності в освітньому процесі.

проректор з наукової роботи є відповідальним за забезпечення ідентифікації і простежуваності щодо науково-дослідної діяльності.

8.5.3 Власність замовників або зовнішніх постачальників

В Університеті забезпечується дбайливе ставлення до документів, наданих особами, які навчаються, під час вступу для реєстрування або оновлення реєстрації та під час надання освітньої послуги протягом усього їх терміну навчання в Університеті. Перелік таких документів зазначено в «Правилах прийому до Університету».

Керівники процесів/підрозділів, що використовують власність замовників науково-дослідних послуг або зовнішніх постачальників, забезпечують дбайливе ставлення до неї доти, доки ця власність перебуває під контролем Університету.

Умови використання власності замовників та зовнішніх постачальників оформлюються у вигляді договорів.

Якщо будь-яку власність особи, яка навчається, чи власність замовника або зовнішнього постачальника втрачено, пошкоджено або внаслідок інших причин визнано непридатною для використання, то особа, яка навчається, замовник або зовнішній постачальник повідомляється про це з оформленням відповідних протоколів, актів або службових записок.

Начальник студентського відділу є відповідальним за дбайливе ставлення й відповідне зберігання документів, наданих особами, які навчаються.

Проректор з наукової роботи є відповідальним за дбайливе ставлення, відповідне застосування й зберігання власності замовників науково-дослідних послуг.

8.5.4 Збереження



В Університеті забезпечується збереження результатів під час надання послуг в обсязі, необхідному для забезпечення відповідності вимогам, зокрема:

а) для освітніх послуг:

1) навчальні плани, програми навчальних дисциплін, робочі програми навчальних дисциплін, що зберігаються в начальні-методичному відділі й на кафедрах;

2) навчально-методичні, дидактичні й інформаційні друковані або електронні матеріали (навчально-методична література, конспекти лекцій, навчальні відеофільми, комп'ютерні програми тощо), що зберігаються на кафедрах;

3) результати контролю успішності учасників освітнього процесу (екзаменаційні (залікові) роботи, розрахункові чи розрахунково-графічні роботи, курсові роботи (проекти), відповіді на экзаменаційні білети тощо), що зберігаються на кафедрах;

4) дипломні роботи (проекти), що зберігаються в студентській бібліотеці;

б) для науково-дослідних послуг: контракти, договори, звіти й акти виконаних робіт, що зберігаються в науково-дослідній частині.

Згідно із Законом України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», для тимчасового зберігання архівних документів, що нагромадилися за час їх діяльності, використання відомостей, що містяться в цих документах, для службових, виробничих, наукових та інших цілей, а також для захисту прав і законних інтересів громадян в університеті функціонує Архів. Порядок передачі документів в архів визначає Інструкція з діловодства.

Виконавчі документи, документи щодо освітньої та наукової діяльності з часу створення (надходження) і до передачі до архіву університету зберігаються за місцем їх формування у структурному підрозділі (кафедра, деканат, інститут). Керівники структурних підрозділів Університету і працівники, відповідальні за організацію діловодства в підрозділах, забезпечують зберігання документів і справ.

Термін зберігання документів регламентується Зведеною номенклатурою справ Університету із зазначенням строків зберігання.

Справи, передані в архів Університету після проведення експертизи цінності та впорядкування, розміщено у пристосованих для зберігання документів окремих приміщеннях. Відповідальною особою за збереження документів в архіві є завідувач архіву.

У зазначених підрозділах забезпечуються відповідні умови зберігання документів для перешкоджання їх пошкодженню, псуванню або неналежному використанню.

Збереження також може стосуватися приладдя, яке застосовується в освітньому процесі й науково-дослідній діяльності, наприклад хімічних реактивів для лабораторій, необроблених або оброблених матеріалів для дослідних установок тощо.

Для студентів, які проживають у гуртожитку, може бути також передбачено надання засобів або послуг, пов'язаних з охороною здоров'я, консультуванням, особистою безпекою, проживанням, харчуванням тощо.

Керівники процесів/підрозділів є відповідальними за організацію і забезпечення процесу збереження.

8.5.5 Діяльність після постачання

Відділ працевлаштування та зв'язків з виробництвом реалізує діяльність після надання освітніх послуг відповідно до вимог законодавчих і нормативних актів, а також контрактів щодо сприяння і забезпечення працевлаштуванню випускників згідно з положенням про відділ.

Результати надання випускникам призначення на робочі місця реєструються у відповідному журналі й доводяться до відома керівництва Університету.

В Університеті організовано й упроваджено процес надання послуг з післядипломної освіти й підвищення кваліфікації, який описано в положенні «Про організацію освітнього процесу».



Проректор з НПР та соціального розвитку є відповідальним за організацію і забезпечення діяльності зі сприяння працевлаштуванню випускників.

8.5.6 Контроль змін

В Університеті розроблено й упроваджено процес аналізування та контролювання змін у наданні освітніх послуг у межах, необхідних для забезпечення постійної відповідності вимогам, і описано в Положенні «Про освітню діяльність».

Зміни в освітньому процесі оформлюються у вигляді: робочих навчальних планів, індивідуальних навчальних планів здобувачів вищої освіти, журналу реєстрації змін науково-педагогічних працівників та переносу занять, окремого розділу в плані роботи кафедр та індивідуального плану роботи науково-педагогічного працівника та її обліку.

В Університеті забезпечується зберігання задокументованої інформації, що описує результати аналізування змін, особу (осіб), яка(-і) санкціонує(-ють) зміни, а також будь-які необхідні дії за результатами аналізування.

Проректор з НПР (відповідальний за зміст освіти – ПКЯ) є відповідальним за організацію і забезпечення контролю змін у наданні освітніх послуг.

8.6 Виготовлення продукції та надання послуг

В Університеті згідно з графіком освітнього процесу та положеннями «Про організацію освітнього процесу», «Про екзаменаційну комісію», «Про атестацію здобувачів вищої освіти та роботу екзаменаційної комісії Національного університету «Львівська політехніка» «Про оцінювання залишкових знань студентів ОКР спеціаліст і ОР магістр», «Про рейтингове оцінювання досягнень студентів» на відповідних стадіях вживаються заплановані заходи для перевірки виконання вимог до освітніх послуг.

Ступінь виконання запланованих науково-дослідних робіт та відповідність їх результатів технічним завданням визначається звітами керівників науково-дослідних робіт, які розглядаються на засіданнях вчених рад ННІ.

При виконанні науково-дослідних робіт (проектів) на відповідних стадіях вживаються заплановані в плані-графіку заходи для перевірки виконання вимог контрактів і договорів.

В Університеті забезпечується зберігання задокументованої інформації про надання послуг, яка містить:

- а) доказ відповідності критеріям оцінювання або приймання;
- б) простежуваність до особи (осіб), що санкціонує(-ють) надання послуг.

Проректор з НПР (відповідальний за зміст освіти – ПКЯ) є відповідальним за організацію і забезпечення надання освітніх послуг.

Проректор з наукової роботи є відповідальним за організацію і забезпечення науково-дослідної діяльності.


8.7 Контроль невідповідностей

Університет створює всі необхідні умови, щоб освітні послуги та наукова продукція, що не відповідають вимогам, були виявлені, ідентифіковані, зареєстровані і знаходилися в керованих умовах для попередження їх надання споживачам (замовникам).

В Університеті забезпечується ідентифікування і контролювання виходів, які не відповідають вимогам до них.

Освітня послуга вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам ліцензування та акредитації спеціальності.

Наукова продукція вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам запитів та технічних завдань на виконання науково-дослідної роботи. Невідповідність наукової продукції заявленим вимогам визначається МОНУ згідно з результатами експертизи звітів за

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

закінченими науково-дослідними роботами із зазначенням балів експертизи та приміткою «Виконана частково». Такі роботи повертаються для доопрацювання керівникам науково-дослідних робіт.

Невідповідність може бути виявлена шляхом:

- перевірки якості послуг;
- аналізу скарг замовників;
- аналізу повторних звернень, доручень тощо;
- перевірки діяльності Університету уповноваженими органами.

Виявлення невідповідності освітньої послуги чи наукової продукції встановленим вимогам є підставою для прийняття рішень і виконання дій:

- з розроблення і вживання заходів щодо усунення цих невідповідностей;
- з використання або прийняття з відхиленням освітньої послуги або наукової продукції, санкціонованим відповідною уповноваженою особою, та, в разі потреби – споживачем (замовником);

– з розроблення і вживання заходів щодо недопущення надання послуги (продукції) з невідповідністю.

Характер невідповідностей, а також будь-які виконані в подальшому дії реєструються.

Причинами виникнення невідповідностей послуг (продукції) можуть бути:


- процеси надання освітніх послуг;
- процеси наукової діяльності;
- документація;
- технічні засоби, прилади, стенди, обчислювальна техніка для забезпечення освітнього процесу та наукової діяльності;
- персонал;
- виробниче середовище;
- комплектуючі вироби та матеріали для забезпечення освітнього процесу та наукової діяльності;
- інші об'єкти, що впливають на якість освітніх послуг та наукової продукції.

Ідентифікація невідповідності, записи про характер невідповідностей та вжитих заходів щодо перебігу освітнього процесу фіксується в Журналі реєстрації замін НПП та переносу занять, Журналах обліку роботи академічних груп; щодо успішності засвоєння навчального матеріалу студентами – в заліково-екзаменаційній відомості успішності студентів, заліковій книжці студентів, Навчальній картці студентів, зведеній відомості успішності студентів; щодо роботи НПП – в індивідуальних планах роботи НПП.

Опис дій, що застосовуються до студентів, які мають академічні заборгованості, дисциплінарні чи адміністративні порушення наведено в положенні «Про організацію освітнього процесу» і «Порядку переведення, відрахування студентів та поновлення відрахованих осіб». В Університеті рішення щодо застосування відповідних дії до таких студентів приймаються, зважаючи на характер невідповідності (порушення) та її (його) вплив на можливість продовження подальшого навчання й забезпечення формування відповідних компетенцій.

Після того, як невідповідні виходи було скориговано, проводиться перевірка на відповідність вимогам.

Відповідальними за процес управління невідповідною освітньою послугою є: проректори з науково-педагогічної роботи, директори ННІ; невідповідною науковою продукцією – проректор з наукової роботи; які взаємодіють з керівниками структурних підрозділів.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

9 Оцінювання дієвості

9.1 Моніторинг, вимірювання, аналізування й оцінювання

9.1.1 Загальні положення

В Університеті відповідно до встановлених термінів проводять регулярний моніторинг, вимірювання, аналізування поліпшування й оцінювання процесів діяльності, для такого:

- а) забезпечення відповідності освітньої послуги вимогам, установленим до неї, зазначеним цілям, а також потребам студентів і суспільства й демонстрації її усім зацікавленим сторонам;
- б) забезпечення відповідності СУЯ вимогам ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001;
- в) постійне поліпшування результативності СУЯ й удосконалення освітніх програм і науково-дослідної діяльності.

Про будь-які зміни, заплановані або втілені внаслідок цього процесу, повідомляють усі зацікавлені сторони.

Для досягнення покращання показників СУЯ визначено:

- а) об'єкти моніторингу й вимірювання;
- б) методи моніторингу, вимірювання, аналізування й оцінювання, потрібні для забезпечення вірогідних результатів, зокрема статистичні, а також сфера їх застосування;
- в) графіки й терміни проведення моніторингу й вимірювання;
- г) терміни проведення аналізування й оцінювання результатів моніторингу й вимірювання.

При проведенні визначеного в Університеті процесу моніторингу освітніх програм передбачається оцінювання таких параметрів:

- зміст програми у світлі найновіших досліджень у відповідній галузі з метою забезпечення актуальності програми;
- зміна потреб суспільства;
- робоче навантаження, навчальні досягнення й успішність студентів;
- ефективність процедур оцінювання студентів;
- очікування, потреби й задоволеність студентів щодо програми;
- навчальне середовище й служба підтримки студентів та їх відповідність цілям програми.

Інформація, отримана внаслідок проведення моніторингу, вимірювання, аналізування й оцінювання, реєструється, використовується для оцінювання дієвості й результативності СУЯ та зберігається відповідно до Положення «Управління задокументованою інформацією».

Ректор є відповідальним за організацію і забезпечення проведення моніторингу, вимірювання, аналізування й оцінювання СУЯ. Проректори та керівники підрозділів – відповідальні за те ж в межах своїх обов'язків.

9.1.2 Задоволеність замовника

В Університеті відстежується як замовники сприймають ступінь задоволення їхніх потреб і очікувань до якості освітніх послуг. Для забезпечення можливості аналізування постійно проводять дослідження за всіма видами послуг і категоріями замовників. Вимірювання рівня задоволеності замовників послуг базується на системі збору даних, отриманих під час анкетування, опитування або застосування інших методів.

Для підвищення якості послуг в Університеті проводиться анкетування щодо задоволеності потреб і очікувань зацікавлених сторін, також аналізується інформації про виконання їхніх вимог. Результати опитувань замовників щодо їх задоволеності й очікувань керівництво Університету використовує для визначення поточних і майбутніх потреб і очікувань замовників з метою вдосконалення й підвищення конкурентоспроможних послуг.



Основними джерелами інформації про задоволеність замовників є результати їх анкетування або опитування, результати розгляду скарг, звернень, рекламаций і пропозицій замовників, їхні відгуки стосовно наданих послуг, зустрічі з замовниками тощо. Також відомості збираються всіма доступними способами, зокрема, під час особистого формального й неформального спілкування, аналізу публікацій в засобах масової інформації тощо.

Збір інформації про задоволеність замовників проводять після кожного етапу надання відповідної послуги, а результати в обов'язковому порядку розглядають уповноважені особи в структурних підрозділах Університету з метою виявлення можливих проблем і в разі необхідності проводять коригувальні дії (п. 10.2) або визначають ризики й можливості (п. 6.1). Ця інформація враховується під час аналізування СУЯ керівництвом Університету.

ПКЯ є відповідальним за організацію і забезпечення проведення оцінювання задоволеності замовників.

9.1.3 Аналізування й оцінювання

В Університеті встановлено й упроваджено методи збору, аналізування й використання необхідної інформації для ефективного управління впровадженими освітніми програмами та іншими видами діяльності. Студенти та співробітники беруть активну участь у наданні й аналізуванні інформації, а також плануванні подальшої діяльності.

В Університеті розроблена та використовується система показників для оцінювання результативності освітньої та наукової діяльності шляхом визначення рейтингів кафедр і рейтингів НПП.

Показники, що аналізуються в Університеті:

- результати визначення відповідності продукції та послуг (п. 8.2);
- результати оцінювання освітніх і наукових процесів, у тому числі знань, умінь і навичок студентів;

- рейтингові показники Університету у національних та світових рейтингах QS World University Rankings, Times Higher Education World University Ranking, національному рейтингу Топ-200 Україна тощо;

- рейтинги кафедр;

- рейтинги НПП;

- результати студентського моніторингу якості освітнього процесу;

- результати внутрішніх аудитів тощо.

Аналізування та оцінювання цих даних використовують для визначення:

- задоволеності зацікавлених сторін;

- відповідності вимогам до освітньої послуги та наукової продукції;

- характеристики і тенденції процесів СУЯ і результатів освітніх і наукових процесів, включаючи можливості проведення запобіжних дій;

- характеристики постачальників для забезпечення процесів СУЯ.


Для аналізування даних використовуються статистичні методи управління якістю.

Результати аналізування даних подаються у вигляді звітів, табличних і графічних форм.

Результати обробки статистичних даних використовують для уточнення політики та цілей у сфері якості, розроблення стратегічних напрямів діяльності, запровадження заходів, спрямованих на підвищення задоволеності всіх зацікавлених сторін і поліпшення діяльності Університету.

Отримані дані застосовуються для виявлення сильних та слабких сторін, прийняття обґрунтованих рішень щодо поліпшення діяльності.

Ґрунтуючись на даних звітів про функціонування СУЯ, ПКЯ організовує проведення аналізування для доведення придатності й результативності СУЯ, а також для оцінювання того, де є можливість постійно поліпшувати її результативність. Дані звітів охоплюють результати моніторингу й вимірювання, а також внутрішніх аудитів.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Результати аналізування використовуються для оцінювання:

- а) відповідності наданих послуг;
- б) ступеня задоволеності замовника;
- в) дієвості й результативності СУЯ;
- г) результативності планування;
- д) результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- е) дієвості зовнішніх постачальників;
- ж) потреби в поліпшуванні СУЯ.

ПКЯ проводить аналізування кожного аспекту СУЯ, використовуючи статистичні методи для виявлення змін таких характеристик, як показники успішності, відсотки вибування, протоколи досягнень, задоволеність особи, яка навчається, а також аналіз тенденції надання освітніх послуг.

Дані аналізування й відповідні управлінські рішення документально оформляються протоколом і використовуються для порівняння дієвості СУЯ, освітніх процесів і науково-дослідної діяльності у сприянні постійному поліпшуванню за допомогою проведення коригувальних дій (п. 10.2) або визначення ризиків і можливостей (п. 6.1).

ПКЯ є відповідальним за організацію і забезпечення проведення аналізування й оцінювання СУЯ.

9.2 Внутрішній аудит

В Університеті відповідно до щорічної програми внутрішніх аудитів і згідно з положенням «Здійснення внутрішнього аудиту» проводять внутрішні аудити для визначення:

- а) відповідності СУЯ:
 - 1) установленим в Університеті вимогам до неї;
 - 2) вимогам ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001;
- б) результативності запровадження й підтримки СУЯ.

Для оцінювання дієвості СУЯ та освітніх процесів внутрішній аудит виконують з урахуванням статусу й важливості процесів і ділянок, що підлягають аудиту, а також результатів попередніх аудитів.

Керівники структурних підрозділів, які підлягають аудиту, повинні сприяти своєчасному та повному проведенню аудиту, а також забезпечити виконання дій щодо усунення невідповідностей та їхніх причин виникнення. Вони також мають проводити аналізування результативності й ефективності вжитих заходів, а результати доводити до відома працівників.


Аудити дають змогу встановлювати зв'язок між цілями процесу і результатами процесу. При цьому виявляються слабкі сторони і визначаються заходи для поліпшення СУЯ.

Результати внутрішніх аудитів є основою (вхідними даними) для аналізування керівництвом (п. 9.3) стану СУЯ, дають змогу Університету декларувати свою відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001 та можливість зовнішнім і внутрішнім споживачам бути упевненими у стабільній якості наданих освітніх послуг та виготовленої наукової продукції, надійності і результативності СУЯ.

9.3 Аналізування системи управління

9.3.1 Загальні положення

Для забезпечення постійної придатності, адекватності, результативності СУЯ й узгодженості її зі стратегічними напрямами Університету керівництво Університету на засіданні Вченої ради щорічно відповідно до встановленого графіку проводить аналіз діючої СУЯ. Аналізування керівництвом СУЯ здійснюється на основі результатів аудитів та відомостей і звітних даних, які надаються керівниками процесів/підрозділів, і спрямовано на

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

оцінювання результативності СУЯ щодо досягнення цілей, задоволення вимог і визначення шляхів її покращання, а також потреби в змінах, зокрема, в політиці та цілях у сфері якості.

Результати аналізування керівництвом СУЯ оформлюють у вигляді протоколу й використовують при плануванні процесів поліпшення СУЯ.

9.3.2 Вхідні дані аналізування системи управління

В Університеті аналізування СУЯ планують і впроваджують з урахуванням:

- а) статусу дій за результатами попередніх аналізувань системи управління;
- б) змін у зовнішніх і внутрішніх чинниках, доречних для СУЯ Університету;
- в) інформації про дієвість і результативність СУЯ, з охопленням тенденцій стосовно:

1) рівня задоволеності замовників, а також відгуків, скарг і побажань від відповідних зацікавлених сторін;

2) ступеня досягнення показників, заявлених у політиці та цілях у сфері якості Університету;

3) показників дієвості функціонування процесів СУЯ і відповідності освітніх послуг, що надаються в Університеті;

4) статусу невідповідностей і коригувальних дій;

5) результатів моніторингу й вимірювання;

6) результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів СУЯ;

7) дієвості зовнішніх постачальників;

г) достатності забезпечення ресурсами;

д) результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей (п. 6.1);

е) можливостей і рекомендацій співробітників щодо поліпшування.

9.3.3 Вихідні дані аналізування системи управління

За результатами аналізу СУЯ найвище керівництво Університету приймає рішення та проводить дії стосовно:

а) поліпшування результативності СУЯ та її процесів;

б) будь-якої потреби в змінах до СУЯ;

в) удосконалення освітніх послуг відповідно до вимог та очікувань замовника;

г) забезпечення процесів необхідними ресурсами.

Результати аналізування керівництвом СУЯ загалом та функціонування окремих її процесів відображаються у відповідних звітах та записах, передбачених діяльністю Університету, та знаходять своє відображення в планах робіт на майбутні періоди, планах коригувальних заходів тощо.

Ректор є відповідальним за організацію, підготовку й забезпечення проведення аналізування керівництвом СУЯ.

10 Поліпшування

10.1 Загальні положення

В Університеті для задоволення вимог замовника й підвищення задоволеності замовника визначають і вибирають можливості впровадження будь-яких необхідних дій для поліпшування. Ці дії охоплюють:

а) поліпшування освітніх послуг для задоволення вимог, а також урахування майбутніх потреб та очікувань;

б) коригування, запобігання виникненню або зменшення небажаних впливів;

в) поліпшування дієвості й результативності СУЯ.



З метою підвищення ефективності функціонування СУЯ, за результатами моніторингу та аналізування СУЯ, внутрішнього та зовнішнього аудитів здійснюється поліпшення СУЯ, що відображається в цілях у сфері якості та планах роботи відповідних структурних підрозділів.

Пропозиції щодо поліпшення СУЯ можуть подавати всі працівники Університету. Пропозиції розглядаються з метою визначення їх відповідності нормативним вимогам та ефективності запровадження на засіданнях кафедр, нарадах структурних підрозділів, Вчених радах ННІ, засідання Науково-технічної або Науково-методичної рад.

Для визначення заходів щодо поліпшення розробляється план (програма), який формує Вчена або Науково-технічна (Науково-методична) рада Університету. У плані (програмі) визначаються:

- керівник розробки;
- цілі, напрями, види діяльності, процеси, що підлягають покращенню;
- виконавці, які відповідальні за реалізацію покращення;
- порядок і терміни впровадження запланованих заходів тощо.

План (програма) з поліпшення формується на основі пропозицій структурних підрозділів, узгоджується з іншими структурними підрозділами, ПКЯ і затверджується наказом ректора Університету.

Ректор є відповідальним за визначення й упровадження будь-яких необхідних дій для поліпшення в межах Університету, керівники підрозділів є відповідальними за те ж саме в межах підпорядкованих структурних підрозділів.

10.2 Невідповідність і коригувальні дії

10.2.1 У разі виникнення невідповідностей в Університету встановлено вимоги до виконання коригувальних дій, визначених за результатами аналізування причин невідповідностей, зокрема, пов'язаних зі скаргами, і можливостей для поліпшення. Коригувальні дії розробляють для усунення причин невідповідностей, виявлених під час функціонування СУЯ й надання освітніх послуг під час проведення їх аналізу або аудиту.

Відповідальна особа:

а) реагує на виявлену невідповідність і залежно від обставин:

- 1) виконує дії щодо її контролювання й коригування;
- 2) приймає рішення щодо наслідків;

б) оцінює потребу в діях щодо усунення причин (-и) невідповідності для запобігання її повторному виникненню або виникненню в іншому місці:

- 1) аналізує невідповідність (зокрема, скарг замовників);
- 2) визначає причини невідповідності;
- 3) визначає наявність подібних невідповідностей або потенційну можливість їх виникнення;

в) визначає коригувальні заходи, терміни й відповідальних за усунення причини невідповідності й виконання необхідних дій для забезпечення впевненості в тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;


г) аналізує результативність будь-якої виконаної коригувальної дії;

д) за необхідності, оновлює перелік ризиків і можливостей, визначених під час планування;

е) за необхідності, вносить зміни до СУЯ.

10.2.2 В Університеті задокументовану інформацію за результатами прийнятих коригувальних дій зберігають як доказ:

- а) характеру невідповідностей та будь-яких подальших виконаних дій;
- б) результатів будь-якої коригувальної дії.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Керівники процесів/підрозділів є відповідальними за прийняття рішень щодо невідповідностей і впровадження відповідних коригувальних дій.

10.3 Постійне поліпшення

В Університеті забезпечується постійне поліпшення придатності, адекватності й результативності СУЯ.

В Університеті забезпечується розглядання результатів аналізування й оцінювання, а також вихідних даних аналізування системи управління, щоб визначити, чи є потреби або можливості, які необхідно розглянути як складники постійного поліпшення.

В Університеті забезпечується поліпшення результативності системи управління якістю та освітніх процесів, заохочування персоналу до складання й запровадження планів щодо поліпшення в межах його сфери діяльності на основі політики й цілей у сфері якості, використовуючи результати аудитів, аналізування даних, виконуючи коригувальні й запобіжні дії, а також критичне аналізування з боку ректора Університету.

Прийнятні методи використовують для визначення потенційних можливостей для поліпшення, базують на методах аналізування якості й статистичних методах та охоплюють розглядання скарг, пропозицій і зауваг осіб які навчаються, і зацікавлених сторін.

Ректор є відповідальним за постійне поліпшення СУЯ в межах Університету, керівники процесів/підрозділів є відповідальними за те ж саме в межах процесів/підпорядкованих структурних підрозділів.

11 Прикінцеві положення


11.1 Положення затверджується вченою радою Університету й уводиться в дію наказом ректора Університету.

11.2 Контроль за виконанням Положення здійснюють посадові особи Університету в межах своїх повноважень, установлених у посадових інструкціях.

11.3 Зміни та доповнення до Положення розглядаються й затверджуються вченою радою Університету й уводяться в дію наказом ректора Університету в установленому порядку.

11.4 Перегляд та актуалізація Положення здійснюється в таких випадках:

- а) змінення вимог ДСТУ ISO 9001;
- б) змінення стратегії, політики й цілей Університету;
- в) змінення організаційної структури управління Університету;
- г) скасування або заміна документованих методик;
- д) надання нових видів послуг.

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Додаток 1

**Сфера застосування
системи управління якістю
Національного університету «Львівська політехніка»**

Національний університет «Львівська політехніка» використовує міжнародні і національні вимоги до системи управління якістю (СУЯ), установлені стандартами ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001, з метою:

демонстрування здатності Університету постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги зацікавлених сторін та застосовні законодавчі й регламентувальні вимоги;

підвищення задоволеності зацікавлених сторін завдяки результативному застосуванню системи, зокрема процесів поліпшення системи та забезпечення їх відповідності вимогам зацікавлених сторін і застосовних законодавчих і регламентувальних вимог.

Дія СУЯ поширюється на всі процеси Університету, що пов'язанні з освітньою діяльністю, зокрема наданням послуг вищої освіти щодо підготовки фахівців за відповідними освітньо-професійними, освітньо-науковими, науковими програмами на таких рівнях вищої освіти: перший (бакалаврський), другий (магістерський), третій (освітньо-науковий), науковий (у тому числі для іноземних студентів), а також поширюється на науково-дослідну діяльність.

Послуги у сфері вищої освіти (код 85.42 за ДКПП) і послуги щодо наукового досліджування та експериментального розроблення (код 72.19 за ДКПП).

Під час визначення сфери застосування СУЯ керівництво Університету врахувало послуги, які надає Університет, а також:

а) зовнішні й внутрішні чинники, сильні та слабкі сторони, а також загрози і можливості (додаток 1.1);

б) потреби (вимоги) та очікування відповідних зацікавлених сторін (додаток 1.2).

У СУЯ освітньої діяльності Університету враховано всі вимоги ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001.



**Результати SWOT-аналізу
діяльності Національного університету «Львівська політехніка»**

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none">1. Імідж Університету2. Компетентність, досвідченість керівництва Університету3. Широкий вибір освітніх програм4. Високий науковий потенціал, наявність аспірантури та докторантури і відповідних спеціалізованих вчених рад із захисту дисертацій5. Участь студентів, викладачів та науковців у регіональних, національних і міжнародних грантових програмах, наукових проектах, конкурсах6. Періодичні спеціалізовані наукові видання, які входять до складу національних і міжнародних наукометричних баз, і власний видавничий центр7. Компетентність, досвідченість і висока кваліфікація науково-педагогічних і наукових співробітників8. Налагоджені довготривалі партнерські відносини з підприємствами-лідерами в різних галузях, за якими ведеться підготовка фахівців в Університеті9. Налагоджені міжнародні науково-освітні зв'язки, досвід з підготовки іноземних громадян10. Поглиблення знань, умінь студентів, аспірантів і викладачів завдяки участі в програмі академічної мобільності11. Сприяння з боку Університету працевлаштуванню випускників12. Розвинена інфраструктура Університету13. Наявність студмістечка14. Широкі можливості для заняття спортом на базі власного спортивно-оздоровчого комплексу й розвитку творчої особистості в студентських колективах	<ol style="list-style-type: none">1. Недостатній рівень володіння іноземними мовами та практичного досвіду науково-педагогічних і наукових працівників (НПП)2. Низька оплата праці НПП3. Обмежений рівень фінансування4. Недостатнє матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу5. Низька швидкість реагування на зміни вимог ринку праці6. Низький рівень інформування суспільства про свою діяльність і наявність програм додаткової освіти7. Недостатньо гнучка система прийняття управлінських рішень8. Неєфективна система внутрішнього інформування, комунікація і взаємодія між підрозділами Університету9. Недостатньо ефективна система мотивації співробітників до інновацій в освітньому й науковому процесах та професійного росту10. Недостатня кількість наукових праць у спеціалізованих наукових виданнях, які входять до складу національних і міжнародних наукометричних баз11. Недостатня готовність НПП актуалізувати навчальні матеріали відповідно до реальних вимог щодо компетентностей випускників12. Збільшення середнього віку наукових і науково-педагогічних співробітників13. Результати науково-дослідної роботи недостатньо інтегровано в освітній процес



Можливості	Загрози
1 Державне замовлення на освітні послуги	1. Посилення конкуренції серед ВНЗ
2 Розширення переліку спеціальностей	2. Економічна й політична ситуація в країні
3 Автономність Університету	3. Зміни в законодавстві
4 Багатоканальне фінансування	4. Вибір абітурієнтами зарубіжних ВНЗ
5 Розширення партнерських зв'язків з підприємствами, національними й міжнародними ВНЗ	5. Змінення ситуації на ринку праці
6 Використання сучасних інформаційних технологій у навчальному процесі	6. Зменшення набору студентів у зв'язку з демографічною ситуацією і зниженням якості середньої освіти
7 Розвиток міжнародного співробітництва	7. Зниження престижу інженерних (технічних) спеціальностей загалом
8 Упровадження інноваційних методів викладання	8. Недостатня кількість високотехнологічних виробництв для забезпечення проходження студентами виробничих практик
9 Навчання іноземних студентів	9. Зменшення державного фінансування вищої освіти
10 Розвиток та організація нових програм академічної мобільності учасників освітнього процесу	10. Погіршення іміджу Університету
11 Міжнародне позиціонування на ринку освітніх послуг	11. Звільнення висококваліфікованих спеціалістів, у тому числі молодих науковців

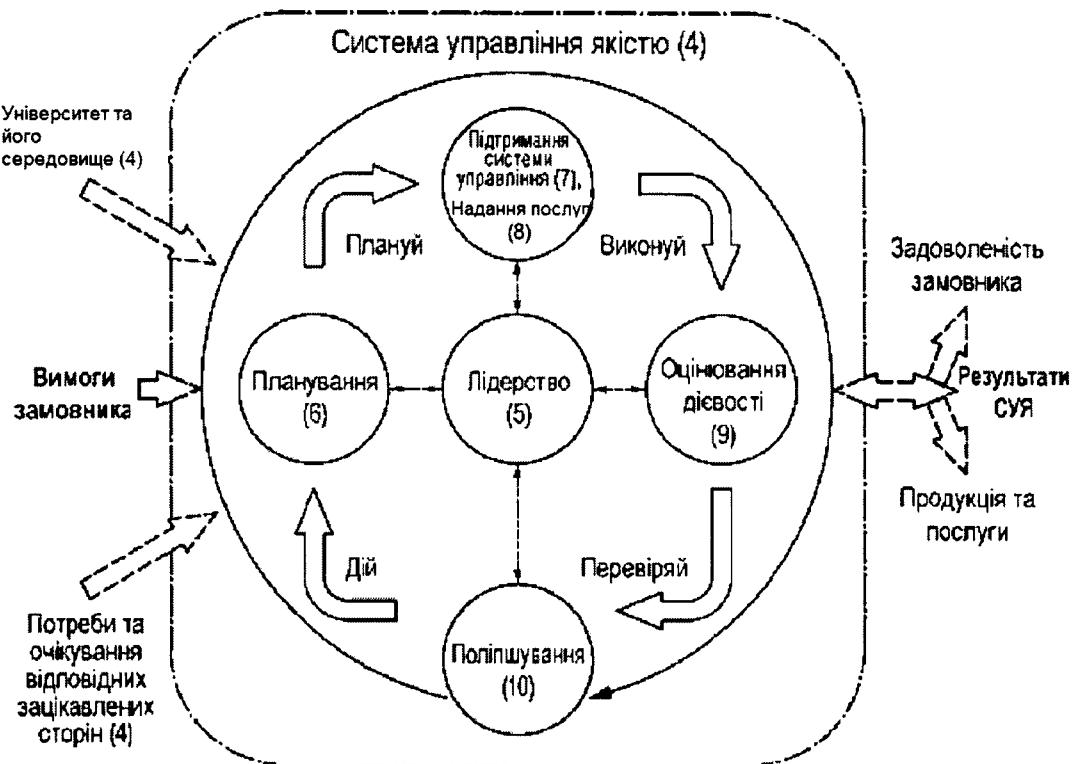
Додаток 1.2

Зацікавлені сторони
 Національного університету «Львівська політехніка»,
 їхні потреби (вимоги) та очікування


Зацікавлені сторони	Потреби (вимоги) та очікування
Студенти і їхні батьки	Якісні й доступні освітні послуги; належні, комфортні й безпечні умови для навчання, проживання, заняття наукою, спортом і творчістю; сприяння успішному працевлаштуванню після закінчення навчання
Співробітники Університету	Належні, комфортні й безпечні умови праці; можливість професійного, соціального й особистого розвитку
Роботодавці й виробники	Компетентні випускники (працівники), які володіють необхідними професійними навичками, вміють працювати в команді, впроваджувати й використовувати у своїй діяльності сучасні інновації
Органи влади	Компетентні фахівці, інноваційні наукові розробки, сприяння розвитку економічного, соціального й наукового потенціалу країни (регіону)
Суспільство загалом	Виховання культурних і освічених громадян
Фонди-грантодавці	Інноваційні, наукоємні, технологічні й соціальні дослідження або програми розвитку (реальні стартапи)
Інші навчальні заклади	Результативна й ефективна взаємодія і співпраця у розвитку освітніх та наукових процесів. Чесна конкуренція



Модель СУЯ, яка основана на процесному підході



Примітка. Номери в дужках вказують на розділи в цьому положенні, де регламентовано вимоги до процесів

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Додаток 3

Процеси СУЯ згідно з ISO 9001 та документи Університету, які містять опис їх виконання

Види процесів	Процеси вищого рівня	Процеси першого рівня	Документи, у яких описано виконання процесу	Пункти ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9001:2015
Процеси управління	Організація системи управління якістю	Визначення контексту (середовища) Університету	Статут Університету Положення «Про конференцію трудового колективу» Положення «Про систему управління якістю» Інструкція «Аналізування з боку керівництва»	4.1
		Визначення потреб та очікувань зацікавлених сторін	Статут Університету Положення «Про систему управління якістю» Інструкція «Аналізування з боку керівництва»	4.2
		Визначення сфери застосування й процесів системи управління якістю	Положення «Про систему управління якістю»	4.3-4.4
		Лідерство та його зобов'язання	Статут Університету Положення «Про Наглядову раду» Положення «Про Вчену Раду Університету» Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Інструкція «Аналізування з боку керівництва»	5.1
		Формування, упровадження й актуалізація політики у сфері якості	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Інструкція «Аналізування з боку керівництва»	5.2
		Розподіл функцій, обов'язків і повноважень у межах Університету	Статут Університету Структура Університету Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про структурні підрозділи» Посадові інструкції	5.3
	Планування	Управління ризиками й можливостями	Положення «Управління ризиками і можливостями», Положення «Про систему управління якістю»	6.1
		Установлення цілей у сфері якості й забезпечення їх досягнення	Положення «Про систему управління якістю» Інструкція «Аналізування з боку керівництва»	6.2
		Планування змін	Положення «Про систему управління якістю» Інструкція «Аналізування з боку керівництва»	6.3
	Оцінювання дієвості й поліпшення	Моніторинг, вимірювання, аналізування й оцінювання	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)»	9.1



Види процесів	Процеси вищого рівня	Процеси першого рівня	Документи, у яких описано виконання процесу	Пункти ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9001:2015
		Внутрішній аудит	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Планування і проведення внутрішнього аудиту» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)»	9.2
		Аналізування системи управління якістю керівництвом Університету	Положення «Про систему управління якістю» Інструкція «Аналізування з боку керівництва»	9.3
		Управління невідповідностями й коригувальні дії	Положення «Про систему управління якістю» Інструкція «Невідповідність і коригувальні дії»	10.2
		Постійне поліпшення	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)»	10.1, 10.3
Основні процеси (надання освітніх і науково-дослідних послуг)	Організація освітнього процесу	Планування освітнього процесу	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Норми часу для планування і обліку роботи науково-педагогічних працівників» Положення «Норми часу для планування і обліку роботи науково-педагогічних працівників при організації освітнього процесу за дистанційними освітніми технологіями» Положення «Про формування програми навчальної дисципліни» Положення «Про порядок створення та організацію роботи державної екзаменаційної комісії в Національному університеті «Львівська політехніка» Положення «Про формування робочої програми навчальної дисципліни»	8.1
		Начально-організаційна діяльність	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про навчально-організаційний відділ» Положення «Порядок замовлення та видачі документів про вищу освіту»	7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7
		Навчально-методична діяльність	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про навчально-методичний відділ» Положення «Про систему запобігання та виявлення академічного плагіату»	7.1.5, 7.5, 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7
		Навчально-аналітична діяльність	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про навчально-аналітичний відділ» Положення «Про порядок ведення журналів обліку відвідування й успішності студентів академічних груп»	7.1.5, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю

Положення

СУЯ 2018

Види процесів	Процеси вищого рівня	Процеси першого рівня	Документи, у яких описано виконання процесу	Пункти ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9001:2015
	Формування контингенту	Доуніверситетська освіта	Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Про відділ доуніверситетської освіти»	8.1, 8.2
		Профорієнтаційна робота	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положенням «Про маркетинг освітніх, наукових послуг і ринку праці»	8.1, 8.2
		Робота приймальної комісії	Положення «Про приймальну комісію» Умови та правила прийому Положення «Про організацію освітнього процесу»	8.1, 8.2
	Проектування й розроблення освітніх програм		Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)»	8.3
	Надання освітніх послуг	Денне навчання	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Про забезпечення права студентів на вибір дисциплін» Положення «Про порядок перезарахування навчальних дисциплін та визначення академічної різниці» Положення «Організація виконання дипломних проектів (робіт)» Положення «Про самостійну роботу студентів в Національному університеті «Львівська політехніка»» Положення «Про студентське самоврядування Національному університеті «Львівська політехніка»»	8.5, 8.6
		Заочне (дистанційне) навчання	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про дистанційне навчання» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Про забезпечення права студентів на вибір дисциплін» Положення «Про навчальний дистанційний курс» Положення «Про порядок перезарахування навчальних дисциплін та визначення академічної різниці» Положення «Організація виконання дипломних проектів (робіт)» Положення «Про самостійну роботу студентів в Національному університеті «Львівська політехніка»»	8.5, 8.6



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю

Положення

СУЯ 2018

Види процесів	Процеси вищого рівня	Процеси першого рівня	Документи, у яких описано виконання процесу	Пункти ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9001:2015
		Навчання іноземних громадян	Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Про організацію прийому і навчання іноземних громадян, які навчаються українською (російською) мовою за денною формою навчання у Національному університеті «Львівська політехніка»	8.5, 8.6
		Надання платних освітніх послуг з підвищення кваліфікації	Статут Університету Положення «Про організацію освітнього процесу» Положення «Курси підготовки водіїв транспортних засобів категорії "В"» Положення «Про підвищення кваліфікації та стажування педагогічних і науково-педагогічних працівників і фахівців промисловості в університеті»	8.5, 8.6
	Надання науково-дослідних послуг		Положення «Про відділ організації та впровадження НДР» Положення «Про організацію наукової, науково-технічної діяльності»	8.5, 8.6
	Виховна й позанавчальна діяльність	Виховна діяльність	Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Про організацію освітнього процесу»	8.5, 8.6, 8.7
		Забезпечення наукового й творчого розвитку студентів	Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Про організацію освітнього процесу»	8.5, 9.1.2
	Контроль невідповідних виходів	Переведення, відрахування й поновлення	Положення «Про забезпечення якості (якості освітньої діяльності та вищої освіти)» Положення «Про порядок ліквідації академічних заборгованостей» Положення «Про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів»	8.7
	Організація практик і працевлаштування випускників	Взаємодія з підприємствами	Положення «Про відділ сприяння працевлаштуванню студентів і випускників Національного університету «Львівська політехніка»	4.2, 8.2, 8.5, 9.1.2
		Сприяння працевлаштуванню випускників	Положення «Про відділ сприяння працевлаштуванню студентів і випускників Національного університету «Львівська політехніка»	4.2, 8.2, 8.5, 9.1.2



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю


Положення

СУЯ 2018

Види процесів	Процеси вищого рівня	Процеси першого рівня	Документи, у яких описано виконання процесу	Пункти ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9001:2015
	Міжнародна діяльність		Положення «Про академічну мобільність студентів та аспірантів Національного університету «Львівська політехніка» Положення «Про організацію прийому і навчання іноземних громадян, які навчаються українською (російською) мовою за денною формою навчання у Національному університеті «Львівська політехніка»	4.2, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3
Процеси підтримки системи управління	Управління людськими ресурсами (персоналом)	Формування штатів	Колективний договір Положення «Про порядок проведення конкурсу на заміщення вакантних посад, призначення та звільнення з посад, продовження терміну роботи науково- педагогічних працівників Національного університету «Львівська політехніка»	7.1.1, 7.1.2
		Управління знаннями (наставництво)	Положення «Про відділ кадрів» Положення «Про систему управління якістю»	7.1.1, 7.1.6
		Оцінювання персоналу	Положення «Про атестацію педагогічних працівників» Положення «Рейтингове оцінювання діяльності науково-педагогічних працівників, кафедр і факультетів»	7.1.1, 7.1.6, 7.2
		Підвищення кваліфікації	Положення «Про підвищення кваліфікації та стажування педагогічних і науково-педагогічних працівників і фахівців промисловості в університеті»	7.1.1, 7.1.6, 7.2
		Інформування персоналу	Положення «Про систему управління якістю»	7.3, 7.4
		Симулювання й мотивація персоналу	Колективний договір Положення «Про порядок преміювання викладачів, які здійснюють наукове керівництво аспірантів-іноземців та наукове консультування докторантів- іноземців» Положення «Про порядок присвоєння почесних звань»	7.1.2
	Управління інфраструктурою і середовищем для функціонування процесів	Телекомунікаційне і технічне забезпечення	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про навчально-науковий центр інформаційних технологій» Положення про комп'ютерні мережі НУЛП Порядок роботи в мережі Інтернет, Положення про технічний захист інформації	7.1.1, 7.1.3, 7.1.4
Адміністративно-господарча діяльність		Паспорт санітарно-технічного стану умов праці в НУЛП Положення «Про систему управління якістю»	7.1.1, 7.1.3, 7.1.4	



Види процесів	Процеси вищого рівня	Процеси першого рівня	Документи, у яких описано виконання процесу	Пункти ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9001:2015
		Забезпечення безпечних умов праці (техніка безпеки й санітарно-гігієнічні умови)	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про відділ охорони праці, Паспорт санітарно технічного - стану умов праці в НУЛП Правила й інструкції з охорони праці й безпеки життєдіяльності	7.1.1, 7.1.3, 7.1.4
		Забезпечення умов проживання	Статут Університету Колективний договір Положення «Про систему управління якістю»	7.1.1, 7.1.3, 7.1.4
		Організація дозвілля	Статут Університету Колективний договір	7.1.1, 7.1.3, 7.1.4
		Охорона	Положення «Про відділ охорони»	7.1.1, 7.1.3, 7.1.4
	Управління ресурсами для моніторингу і вимірювань	Управління засобами моніторингу якості освітньої діяльності	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про модульно-рейтингову систему оцінювання знань студентів» Положення «Про оцінювання залишкових знань студентів (проведення ректорських контрольних робіт з навчальних дисциплін)»	7.1.1, 7.1.5
		Управління засобами вимірювальної техніки	Положення «Про систему управління якістю»	7.1.1, 7.1.5
	Інформаційно-бібліотечна і видавнича діяльність	Діяльність науково-технічної бібліотеки	Положення «Про науково-технічну бібліотеку» Правила науково-технічної бібліотеки	7.4
		Видавнича діяльність	Положення «Про видавничий центр»	7.1.1, 7.1.3, 7.1.4
	Інформаційно-рекламна діяльність	Інформування	Інструкція «Внутрішнє інформування персоналу»	7.4
		Публічна інформація	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Про забезпечення доступу до публічної інформації в Національному університеті «Львівська політехніка»	
		Рекламна діяльність	Положення «Про навчально-науковий центр інформаційних технологій»	7.4, 8.2
	Управління задокументованою інформацією	Управління задокументованою інформацією СУЯ	Положення «Про систему управління якістю» Положення «Управління задокументованою інформацією» Інструкція «Порядок підготовки положень про структурні підрозділи»	7.5
		Діловодство	Інструкція з діловодства	7.5
	Контроль власності замовника	Збереження документів студентів	Положення «Про архів» Положення «Про відділ кадрів»	8.5.3
	Фінансово-економічна діяльність	Публічні закупівлі	Положення «Про здійснення допорогових закупівель товарів, робіт і послуг», Положення «Про тендерний комітет»	7.1, 8.4
		Фінансова діяльність	Положення «Про надання державної цільової підтримки деяким категоріям студентів, пов'язаної з проживанням у гуртожитках Національного університету «Львівська політехніка»	7.1

	Національний університет „Львівська політехніка”	
	Положення про систему управління якістю	
	Положення	СУЯ 2018

Додаток 4

Матриця розподілу відповідальності і повноважень за процеси СУЯ Університету

Процеси системи управління якістю		Керівництво Університету										
		Ректор	Перший проректор	Проректор з НІР (відповідальний за зміст освіти) – ПКЯ	Проректор з НІР (відповідальний за організацію навчального	Проректор з наукової роботи	Проректор з НІР та міжнародних зв'язків	Проректор з економічних питань – головний бухгалтер	Проректор з НІР та соціального розвитку	Проректор з навчально-виробничої роботи	Вчений секретар Університету	Керівники структурних підрозділів*
Відповідно до ISO 9001, ДСТУ ISO 9001:2015	Процеси першого рівня	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розуміння організації та її середовища	Визначення середовища Університету	К [†]	С [‡]									
Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	Визначення й моніторинг потреб і очікувань зацікавлених сторін		К	С		С						
Визначення сфери застосування системи управління якістю	Визначення сфери застосування й процесів системи управління якістю	К		С								
Система управління якістю та її процеси	Розроблення, впровадження, підтримка і поліпшення СУЯ	К	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С
Лідерство й зобов'язання	Лідерство та його зобов'язання	К										К

* Під «керівниками структурних підрозділів» вважаємо директорів ННІ, завідувачів кафедр, начальників відділів.

† К (керівник процесу) – керує діяльністю (процесом, функцією, роботою, заходом) і приймає остаточне рішення, відповідає за остаточні результати. На керівника процесу покладається відповідальність за забезпечення планування, організацію належного виконання процесу і оцінювання його результативності.

‡ С (співвиконавець) – організовує чи безпосередньо виконує функцію (роботу) та відповідає за якість її виконання в межах його функціональних обов'язків.



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю

Положення

СУЯ 2018

Формування політики у сфері якості й інформування про неї	Формування, упровадження й актуалізація політики у сфері якості	К											
Функції, обов'язки й повноваження в межах організації	Розподіл функцій, обов'язків і повноважень у межах Університету	К											К
Дії стосовно ризиків і можливостей	Управління ризиками й можливостями		К										К
Цілі у сфері якості й планування дій для їх досягнення	Установлення цілей у сфері якості й забезпечення їх досягнення	К		С									К
Планування змін	Планування змін	К		С									С
Ресурси	Визначення та виділення необхідних ресурсів	К					С						
Людські ресурси	Формування штатів	К	С										С
	Організація і забезпечення управління людськими ресурсами		К			С							С
Інфраструктура	Телекомунікаційне й технічне забезпечення				К								
	Адміністративно-господарча діяльність										К		
	Видавнича діяльність			К									
Середовище для функціонування процесів	Забезпечення безпечних умов праці (техніка безпеки й санітарно-гігієнічні умови)									К			
	Забезпечення умов проживання									К			
	Охорона										К		
	Організація дозвілля									К			



Ресурси для моніторингу та вимірювання	Управління засобами моніторингу якості освітньої діяльності		К	С	С								
	Управління засобами виміральної техніки										К		
Знання організації	Управління знаннями, необхідними для досягнення цілей												К
Компетентність	Оцінювання персоналу		К										С
	Підвищення кваліфікації		К										С
Обізнаність	Забезпечення обізнаності			К	С	С							С
Інформування	Внутрішнє інформування			С	К								С
	Публічна інформація				К								
	Рекламна діяльність								К				С
	Діяльність бібліотек			К									С
Задокументована інформація	Управління задокументованою інформацією СУЯ			К									
	Діловодство (документообіг)		К		С								
Оперативне планування та контроль	Планування освітньої діяльності	К	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С
	Навчально-організаційна діяльність				К								
	Навчально-методична діяльність			К									
Вимоги до продукції та послуг	Доуніверситетська підготовка				К				С				
	Профорієнтаційна робота				К								С
	Робота приймальної комісії	К	С										
	Ліцензування та акредитація		К										С
	Взаємодія з підприємствами		К			С							С



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю

Положення

СУЯ 2018

Проектування й розроблення продукції та послуг	Проектування й розроблення освітніх програм та наукової роботи		К	С		К							С
Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг	Публічні закупівлі							К					
Надання послуг	Денне навчання			К									
	Заочне (дистанційне) навчання					К							
	Навчання іноземних громадян						К						
	Надання платних освітніх послуг з підвищення кваліфікації				К								
	Надання науково-дослідних послуг						К						
	Виховна діяльність				К					С			
	Забезпечення наукового й творчого розвитку студентів						К			С			
	Контроль власності замовника освітніх послуг (документи студентів)		К			С							
	Контроль власності замовника науково-дослідних послуг (відповідно до умов договору)							К					
Сприяння працевлаштуванню випускників										К			
Випуск послуг (перевірка виконання вимог)	Моніторинг та оцінювання успішності учасників освітнього процесу				К		С	С					К
	Атестація		К				С						С
	Оцінювання результатів наукової діяльності						К						С



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю

Положення

СУЯ 2018

Контроль невідповідних виходів	Переведення, відрахування і поновлення учасників освітнього процесу			К		К	С						
Моніторинг, вимірювання, аналізування й оцінювання	Моніторинг, вимірювання, аналізування й оцінювання	К	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С	С
Внутрішній аудит	Внутрішній аудит			К									С
Аналізування системи управління	Аналізування СУЯ керівництвом Університету	К		С									С
Невідповідність і коригувальні дії	Управління невідповідностями й коригувальні дії	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К
Постійне поліпшування	Постійне поліпшування	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К



Національний університет „Львівська політехніка”

Положення про систему управління якістю

Положення

СУЯ 2018

ПРОТОКОЛ ОЗНАЙОМЛЕННЯ

працівників структурного підрозділу _____

(назва структурного підрозділу)

з вимогами (змiнами до) документу _____

(реєстраційний номер документу)

Прізвище, І.Б.	Посада	Ознайомлений з вимогами		Ознайомлений зі змiною №1		Ознайомлений зі змiною №2		Ознайомлений зі змiною №3	
		підпис	дата	підпис	дата	підпис	дата	підпис	дата

Керівник структурного підрозділу _____

(прізвище, ім'я, по-батькові)