



## МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ НАУКИ УКРАЇНИ

### СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

#### НАКАЗ

«29» вересня 2023 р.

м. Київ

№ 96/01

Про введення в дію Настанови  
системи управління якістю у редакції 2023-03

Відповідно до Закону України «Про вищу освіту» та керуючись рішенням  
Вченої ради протокол №2 від 26 вересня 2023 року

#### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та ввести в дію з 01.10.2023 року Настанову системи управління якістю у редакції 2023-03, що додається.
2. Вважати такою, що втрачає чинність з 01.10.2023 року Настанова системи управління якістю у редакції 2019-02(Наказ від 03 жовтня 2019 р. № 252/17).
3. Начальнику відділу організації документообігу Соловйовій Л.М. довести наказ до відома всіх керівників структурних підрозділів.
4. Контроль за виконанням даного наказу покласти на першого проректора Марченка Д. М.

Ректор

Ольга ПОРКУЯН

Проект вносить  
Володіна Л.В.  
  
підпис  
Дата 29.09.2023

ПОГОДЖЕНО:  
Перший проректор  
Марченко Д.М.  
  
підпис  
Дата 29.09.2023



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою СНУ ім. В. Даля  
протокол № 2  
від 26 вересня 2023 р.

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом ректора СНУ ім. В. Даля  
№ 96/01 від 29 вересня 2023 р.

**НАСТАНОВА  
СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Редакція 2023-03

м. Київ

АВТОР:

Начальник відділу  
забезпечення якості освітньої  
діяльності та якості вищої  
освіти СНУ ім. В. Даля



Людмила ВОЛОДИНА

ПОГОДЖЕНО:

Перший проректор  
СНУ ім. В. Даля



Дмитро МАРЧЕНКО

## Вступ

### 0.1 Загальні відомості про СНУ ім. В. Даля

«Східноукраїнський національний університет» (далі по тексту – СНУ ім. В. Даля або Університет) створено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 08 травня 1993 року № 339 на базі Луганського машинобудівного інституту, Рубіжанського філіалу Дніпропетровського хіміко-технологічного інституту, Северодонецького факультету обчислювальних комплексів і систем Харківського інституту радіоелектроніки, Луганського машинобудівного коледжу, Луганського промислово-економічного технікуму, Северодонецького хіміко-механічного технікуму, Луганського педагогічного інституту і є їх правонаступником. Указом Президента України від 01 вересня 2000 року № 1059/2000 Університету надано статус національного.

СНУ ім. В. Даля заснований на державній формі власності, підпорядкований Міністерству освіти і науки України та здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України та [Статуту СНУ ім. В. Даля](#).

Місцезнаходження Університету:

01042, Україна, м. Київ, Печерський район, вулиця Іоанна Павла II, 17;

Телефон: (06452) 4-03-42, 4-40-97

Електронна адреса: [uni@snu.edu.ua](mailto:uni@snu.edu.ua)

Веб-сторінка: <http://snu.edu.ua>

Основними структурними підрозділами СНУ ім. В. Даля є навчально-наукові інститути (факультети), кафедри, бібліотека та інші. Структура Університету затверджується наказом ректора. Статус та функції його структурних підрозділів визначаються [Статутом СНУ ім. В. Даля](#) та положеннями про відповідні структурні підрозділи, які затверджуються Вченою Радою та набувають чинності наказами ректора.

Основними напрямками діяльності СНУ ім. В. Даля є:

- ❖ провадження на високому рівні освітньої діяльності, яка забезпечує здобуття особами вищої освіти відповідного ступеня за обраними спеціальностями згідно з виданими ліцензіями на освітню діяльність, для органів державної влади, промисловості, освіти, науки і культури;
- ❖ провадження наукової діяльності шляхом проведення наукових досліджень і забезпечення творчої діяльності учасників освітнього процесу, підготовка і атестація наукових кадрів вищої кваліфікації і використання отриманих результатів в освітньому процесі;
- ❖ спеціалізація, підвищення кваліфікації, перепідготовка кадрів;
- ❖ здійснення міжнародних зв'язків.

Види діяльності, які потребують попереднього отримання ліцензії, здійснюються

Університетом після отримання такої ліцензії.

Завданнями Університету є:

- ❖ провадження на високому рівні освітньої діяльності, яка забезпечує здобуття особами вищої освіти відповідного ступеня за обраними ними спеціальностями;
- ❖ провадження наукової діяльності шляхом проведення наукових досліджень і забезпечення творчої діяльності учасників освітнього процесу, підготовки наукових кадрів вищої кваліфікації і використання отриманих результатів в освітньому процесі;
- ❖ участь у забезпеченні суспільного та економічного розвитку держави через формування людського капіталу;
- ❖ формування особистості шляхом патріотичного, правового, екологічного виховання, утвердження в учасників освітнього процесу моральних цінностей, соціальної активності, громадянської позиції та відповідальності, здорового способу життя, вміння вільно мислити та самоорганізовуватися в сучасних умовах;
- ❖ забезпечення органічного поєднання в освітньому процесі освітньої, наукової та інноваційної діяльності;
- ❖ створення необхідних умов для реалізації учасниками освітнього процесу їхніх здібностей і талантів;
- ❖ збереження та примноження моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства;
- ❖ поширення знань серед населення, підвищення освітнього і культурного рівня громадян;
- ❖ налагодження міжнародних зв'язків та провадження міжнародної діяльності в галузі освіти, науки, спорту, мистецтва і культури.

Для вирішення поставлених задач СНУ ім. В. Даля використовує висококваліфіковані людські та адміністративні ресурси.

З метою постійного вдосконалення, розвитку та поліпшення якості послуг, що надаються, в СНУ ім. В. Даля документально оформлено, впроваджено та підтримується в дієвому стані система управління якістю (далі по тексту – СУЯ), яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

## 0.2 Базові принципи функціонування системи управління якістю

Функціонування системи управління якістю є стратегічним рішенням вищого керівництва СНУ ім. В. Даля, яке ставить за мету поліпшити загальну дієвість Університету в цілому та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо сталого розвитку.

Потенційні вигоди, які вбачає керівництво Університету від запровадження СУЯ:

- ❖ здатність постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги замовників, а також застосовні законодавчі та регламентуючі вимоги;
- ❖ створення можливостей для підвищення задоволеності замовників;
- ❖ врахування ризиків і можливостей, пов'язаних з середовищем і цілями СНУ ім. В. Даля;
- ❖ здатність демонструвати відповідність встановленим вимогам до системи управління якістю.

Встановлені вимоги до системи управління якістю доповнюють законодавчі та інші регламентуючі вимоги, застосовні до Університету.

В процесі функціонування СУЯ Університету покладено процесний підхід, елементами якого є цикл «Plan–Do–Check–Act» (PDCA) («Плануй–Виконуй–Перевірй–Дій») та ризик-орієнтоване мислення:

- ❖ процесний підхід дає змогу планувати процеси діяльності та їх взаємодії;
- ❖ цикл PDCA дає змогу забезпечувати впевненість у тому, що процеси адекватно забезпечені ресурсами та керовані, і що можливості для поліпшування визначено та реалізовано;
- ❖ ризик-орієнтоване мислення дає змогу визначати чинники, які можуть спричинити відхилення процесів та системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей, по мірі їх виникнення.

### 0.2.1 Процесний підхід

Розуміння та керування взаємопов'язаними процесами як системою сприяє результативності та ефективності СНУ ім. В. Даля у досягненні передбачених результатів.

Цей підхід дає змогу контролювати взаємозв'язки та взаємозалежності процесів системи з тим, щоб уможливити підвищення загальної дієвості.

Процесний підхід передбачає систематичне визначання процесів і їх взаємодій та керування ними з тим, щоб досягати передбачених результатів відповідно до [Політики у сфері якості](#) та стратегічного напрямку діяльності Університету.

Застосування процесного підходу в межах системи управління якістю забезпечує:

- ❖ розуміння та постійне задоволення встановлених вимог;
- ❖ розглядання процесів з погляду створення додаткових цінностей;
- ❖ досягнення результативного функціонування процесів;
- ❖ поліпшення процесів на основі оцінювання даних та інформації.

### 0.2.2 Застосування циклу PDCA

Цикл PDCA застосовано до всіх процесів діяльності СНУ ім. В. Даля і до системи управління якістю зокрема.

Цикл PDCA, застосований в межах Університету, може бути стисло описано наступним чином:

- ❖ планування: до кожного процесу встановлюються цілі, а також ресурси, потрібні для отримання результатів відповідно до вимог замовників і політики Університету;
- ❖ виконання: запровадження того, що заплановано;
- ❖ перевірка: здійснення моніторингу і, там де застосовано, оцінка процесів та отриманих в результаті послуг, зважаючи на політику, цілі, вимоги та заплановані роботи, а також звітування про результати;
- ❖ дієвість: прийняття заходів для поліпшення дієвості, за необхідності.

### 0.2.3 Ризик-орієнтоване мислення

Ризик-орієнтоване мислення є суттєво важливим для досягнення результативності системи управління якістю.

В СНУ ім. В. Даля плануються та виконуються дії щодо розгляду ризиків і можливостей. Розглядання як ризиків, так і можливостей становить основу для підвищення результативності системи управління якістю, досягання поліпшених результатів і запобігання негативним впливам.

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Чинна [Настанова системи управління якістю](#) (далі по тексту – Настанова) є основним документом системи управління якістю СНУ ім. В. Даля, містить її повний опис і призначена для загального використання з метою:

- ❖ інформування власного персоналу та споживачів послуг про політику та методи роботи Університету в сфері якості;
- ❖ здійснення керівництва при впровадженні, функціонуванні та поліпшенні СУЯ;
- ❖ вдосконалення та упорядкування діяльності Університету;
- ❖ забезпечення необхідною інформацією під час проведення аудитів;
- ❖ забезпечення стабільного функціонування системи управління якістю.

Чинну Настанову розроблено відповідно до вимог та з дотриманням нумерації пунктів стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

Порядок керування Настановою з питань, що стосуються порядку її розроблення, затвердження, розповсюдження, зберігання та актуалізації здійснюється відповідно до положень діючої [Інструкції з організації діловодства в СНУ ім. В. Даля](#).

Чинна Настанова є обов'язковою для ознайомлення та виконання всіма керівниками структурних підрозділів (або процесів) СНУ ім. В. Даля, які охоплено [Організаційною структурою СУЯ СНУ ім. В. Даля](#).

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Чинну Настанову розроблено з урахуванням вимог наступних зовнішніх нормативних документів:

- ❖ [ДСТУ ISO 9000:2015 «Основні положення та словник термінів»;](#)
- ❖ [ДСТУ ISO 9001:2015 «Система управління якістю. Вимоги»;](#)

Також в Настанові використано посилання на внутрішні документи СНУ ім. В. Даля:

- ❖ [Статут СНУ ім. В. Даля;](#)
- ❖ [Організаційна структура СУЯ СНУ ім. В. Даля;](#)
- ❖ [Інструкція з організації діловодства в СНУ ім. В. Даля;](#)
- ❖ [Політика у сфері якості;](#)
- ❖ [Цілі у сфері якості;](#)
- ❖ [Інструкція про порядок керування посадовими інструкціями в СНУ ім. В. Даля;](#)
- ❖ [Порядок проведення конкурсного відбору при заміщенні вакантних посад науково-педагогічних працівників та укладення з ними трудових договорів \(контрактів\);](#)
- ❖ [Положення про забезпечення метрологічної діяльності в СНУ ім. В. Даля;](#)
- ❖ [Положення про порядок ведення претензійної та позовної роботи в СНУ ім. В. Даля;](#)



- ❖ [Положення про тендерний комітет СНУ ім. В. Даля;](#)
- ❖ [Положення про підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників закладів вищої освіти;](#)
- ❖ [Положення про порядок проведення внутрішніх аудитів.](#)

### 3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ

У чинній Настанові застосовано терміни в наступних значеннях:

<i>Діловодство -</i>	сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі службовими документами.
<i>Документ -</i>	інформація та її носій.
<i>Документообіг -</i>	рух документів з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення.
<i>Задokumentована інформація -</i>	інформація, яку організація має контролювати та підтримувати в актуальному стані, та носій, на якому її розміщено.
<i>Протокол (запис) -</i>	документ, що містить отримані результати, або надає докази виконаних робіт.
<i>Оригінал документа -</i>	примірник документа, що містить оригінальний підпис посадової (службової) особи.
<i>Копія документа -</i>	документ, що містить точне знакове відтворення змісту чи документованої інформації іншого документа і в окремих випадках - деяких його зовнішніх ознак.
<i>Ідентифікація документа -</i>	однозначне позначення документу з метою відокремлення його в однорідному масиві документів для виключення можливості його переплутування з іншими документами та забезпечення його розпізнавання. Може здійснюватися за допомогою позначення назви, коду, номера редакції та/або дати введення, статусу документу, тощо.
<i>Внутрішній документ -</i>	документ, який розроблено та застосовано в межах організації.
<i>Документ зовнішнього походження -</i>	документ, який розроблено (видано) сторонньою юридичною особою та застосовано в межах організації.

<i>Розроблення документа -</i>	процес, що містить дії по ініціюванню, створенню, узгодженню та затвердженню документа.
<i>Керування документом -</i>	процес, що містить введення в дію (впровадження), забезпечення актуальності документів, а також їх доступності в місцях застосування, зберігання, відміну, вилучення та знищення.
<i>Управлінський документ -</i>	службовий документ, спрямований на виконання установою функцій, що забезпечують її діяльність. До управлінських документів належать організаційно-розпорядчі, первинно-облікові, банківські, фінансові, звітно-статистичні, планові, ресурсні тощо.
<i>Ризик –</i>	вплив невизначеності.
<i>Ідентифікація ризику –</i>	процес виявлення, дослідження і опису ризику.
<i>Керування ризиком -</i>	міра, яка міняє ризик.
<i>Оцінювання ризику –</i>	процес порівняння аналізу ризику з установленими критеріями, для визначення чи є величина ризику допустимою.

У чинній Настанові застосовано наступні скорочення:

<i>Настанова -</i>	<a href="#">Настанова системи управління якістю СНУ ім. В. Даля</a>
<i>МОНУ -</i>	Міністерство освіти і науки України
<i>СНУ ім. В. Даля або Університет -</i>	Східноукраїнський національний університет ім. В. Даля
<i>СУЯ -</i>	система управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2015
<i>ЗВТ -</i>	засіб вимірювальної техніки

## 4 СЕРЕДОВИЩЕ УНІВЕРСИТЕТУ

### 4.1 Розуміння Університету та його середовища

Керівництвом СНУ ім. В. Даля визначено зовнішні та внутрішні чинники, які є відповідними для призначеності та стратегічного напрямку Університету та які впливають на здатність досягати результату(ів), запланованого(их) впровадженою системою управління якістю.

Результати аналізування зовнішнього та внутрішнього середовища СНУ ім. В. Даля наведено у вигляді SWOT-таблиці (додаток 1 до чинної Настанови). Інформація SWOT-таблиці періодично переглядається відповідальними особами Університету на актуальність. Зміни в SWOT-таблицю вносяться шляхом видання відповідного Наказу ректора Університету.

#### **4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін**

У зв'язку з тим, що на здатність Університету постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги замовників та застосовні законодавчі й регламентуючі вимоги, впливають або можуть впливати зацікавлені сторони, в СНУ ім. В. Даля визначаються:

- a) такі зацікавлені сторони;
- b) вимоги цих зацікавлених сторін.

Визначення інформації про зацікавлені сторони та їхні вимоги здійснюється, як правило на етапі щорічного планування СУЯ. Критичне аналізування інформації про зацікавлені сторони та їхні вимоги здійснюється на етапі щорічного критичного аналізування СУЯ.

Результати моніторингу та аналізування інформації про зацікавлені сторони та їхні вимоги відображають у вигляді Таблиці 2 (додаток 2 до чинної Настанови).

#### **4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю**

СНУ ім. В. Даля використовує вимоги до системи управління якістю, установлені стандартом ДСТУ ISO 9001:2015, з метою:

- ❖ показати свою здатність постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги замовників та застосовні законодавчі й регламентуючі вимоги;
- ❖ підвищення задоволеності замовників завдяки результативному застосуванню системи, зокрема процесів поліпшення системи та забезпечення відповідності вимогам замовників та застосовним законодавчим і регламентуючим вимогам.

Дія СУЯ поширюється на всі процеси Університету, що пов'язанні з наданням послуг: у сфері вищої освіти (код 85.42 за [ДКПШ](#)).

Організаційну структуру СУЯ визначено та схвалено на конференції трудового колективу СНУ ім. В. Даля.

#### **4.4 Система управління якістю та її процеси**

В СНУ ім. В. Даля розроблена, документально оформлена, впроваджена та підтримується система управління якістю.

На базі запровадженої СУЯ в СНУ ім. В. Даля:

- ❖ визначено процеси, необхідні для СУЯ, та їх застосування в межах Університету (Рис. 1);

- ❖ визначено послідовність і взаємодію цих процесів;
- ❖ визначено критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування та контролювання цих процесів;
- ❖ забезпечено наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримування функціонування й моніторингу цих процесів;
- ❖ призначено осіб з відповідальністю та повноваженнями щодо цих процесів;
- ❖ здійснюється моніторинг, вимірювання і аналізування цих процесів;
- ❖ вживаються заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і забезпечення постійного поліпшення цих процесів.

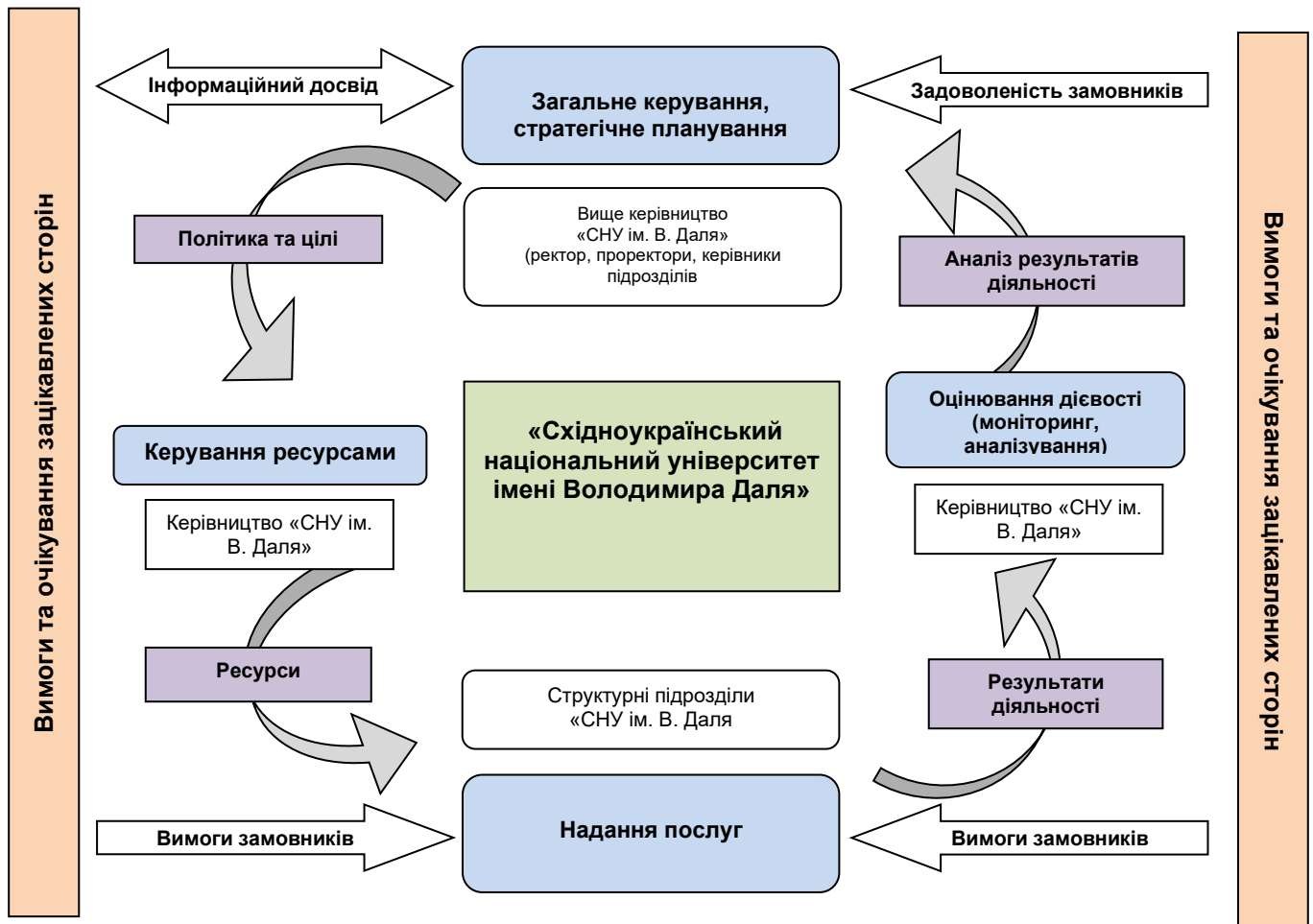


Рис.1 – Сфера застосування та взаємодії процесів системи управління якістю

В Університеті підтримується в актуальному стані задокументована інформація, необхідна для функціонування процесів СУЯ та впевненості у тому, що процеси виконують так, як заплановано.

Система управління якістю СНУ ім. В. Даля охоплює всі процеси, визначені сферою застосування СУЯ (п. 4.3 чинної Настанови), та регламентує пов'язані з ними процеси, зокрема:

- ❖ підтримання в актуальному стані задокументованої інформації;

- ❖ керування ризиками;
- ❖ визначення потреб і очікувань замовників;
- ❖ визначення та аналізування вимог до послуг які надаються;
- ❖ контроль якості виконаних робіт та дотримання встановлених вимог;
- ❖ керування невідповідностями;
- ❖ коригування та коригувальні дії, постійне поліпшення.

Невід'ємною складовою СУЯ є адміністративно-управлінські процеси, які охоплюють:

- ❖ формування політики та визначення цілей в сфері якості;
- ❖ планування та критичне аналізування СУЯ;
- ❖ проведення внутрішніх аудитів (перевірок);
- ❖ керування ресурсами тощо.

Система управління якістю орієнтована на постійне вдосконалення діяльності Університету, максимальне задоволення замовників завдяки результативному застосуванню системи управління, у тому числі процесів для постійного поліпшення системи, а також забезпечення відповідності вимогам замовника та застосованим регламентуючим вимогам.

Система управління якістю розвивається й вдосконалюється у відповідності з визначеними цілями з урахуванням результатів оцінювання ризиків, внутрішніх аудитів (перевірок), аналізування з боку керівництва, зауважень та побажань споживачів, коригувань та коригувальних дій, зовнішнього аудиту системи управління якістю з боку незалежних організацій та інше.

В основу системи управління якістю та поліпшення її функціонування покладені такі принципи:

- ❖ *орієнтація на замовників послуг*

СНУ ім. В. Даля прагне як найкраще розуміти поточні й майбутні потреби споживачів, виконувати їхні вимоги і перевищувати очікування;

- ❖ *лідерство:*

керівництво СНУ ім. В. Даля подає приклад та всебічно заохочує всіх працівників до виявлення ініціатив, спрямованих на вдосконалення й покращення діяльності Університету;

- ❖ *задіяність персоналу:*

керівництво СНУ ім. В. Даля вважає свій персонал найважливішим ресурсом і основним джерелом добробуту, тому система цінностей Університету спрямована на максимальне використання творчого та наукового потенціалу працівників всіх рівнів;

- ❖ *процесний підхід:*

діяльність та необхідні для неї ресурси розглядаються як єдиний керований процес;

*❖ постійне поліпшення:*

стратегія СНУ ім. В. Даля спрямована на підтримання балансу між інтересами своїх працівників, споживачів та суспільства в цілому, а це вимагає постійного вдосконалення всіх аспектів діяльності;

*❖ прийняття рішень на підставі фактичних даних:*

зважене й ефективне рішення є результатом аналізу конкретних і достовірних даних;

*❖ взаємовигідні відносини з зацікавленими сторонами.*

СНУ ім. В. Даля підтримує партнерські стосунки із зацікавленими сторонами.

В СНУ ім. В. Даля визначено процеси, які передаються стороннім виконавцям (аутсорсинг), а саме:

- ❖ перевірка засобів вимірювальної техніки (далі по тексту – ЗВТ);
- ❖ зовнішнє рецензування навчально-методичної та наукової літератури.

Всі процеси, передані Університетом сторонньому виконавцю, підлягають контролю. Вид та обсяг контролю за такими процесами встановлюється при складанні договорів (контрактів).

## 5 ЛІДЕРСТВО

### 5.1 Лідерство та зобов'язання

#### 5.1.1 Загальні положення

Ректорат СНУ ім. В. Даля взяв на себе загальну відповідальність за розроблення, впровадження, функціонування та постійне поліпшення СУЯ, в тому числі за досягнення поставлених цілей в сфері якості та розвиток Університету в цілому.

З цією метою ректорат СНУ ім. В. Даля:

- ❖ забезпечив розроблення Політики у сфері якості та Цілей у сфері якості та їх узгодженість зі стратегічним напрямком і середовищем Університету;
- ❖ забезпечив максимальне інтегрування вимог системи управління якістю в процеси діяльності Університету;
- ❖ сприяє використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення;
- ❖ забезпечує наявність ресурсів, потрібних для СУЯ та діяльності Університету;
- ❖ інформує персонал про важливість результативного управління якістю та відповідності вимогам системи управління якістю;
- ❖ здійснює оперативний контроль за результативністю прийнятих рішень та дій посадових осіб, щорічно аналізує результативність функціонування СУЯ та вживає заходи щодо її постійного поліпшення;

- ❖ підтримує керівників нижчих ланок для демонстрування їхнього лідерства в їхніх сферах відповідальності;
- ❖ власним прикладом заохочує персонал до визнання якості як одного з найвагоміших пріоритетів, спираючись при цьому на загальновизнані принципи управління якістю.

### 5.1.2 Орієнтація на замовника

Політика керівництва та персоналу СНУ ім. В. Даля орієнтована на виявлення та максимальне задоволення очікувань та потреб зацікавлених сторін.

Ректорат СНУ ім. В. Даля демонструє своє лідерство та зобов'язання щодо орієнтації на замовників, забезпечуючи, щоб:

- ❖ вимоги замовників, а також застосовані законодавчі й регламентуючі вимоги були визначені, зрозумілі та постійно задовольнялися;
- ❖ ризики та можливості, які можуть впливати на відповідність послуг, а також на здатність підвищувати задоволеність замовників, були визначені та враховувалися;
- ❖ завжди підтримувалась зосередженість на підвищенні задоволеності замовників.

## 5.2 Політика в сфері якості

Ректорат СНУ ім. В. Даля сформував та запровадив [Політику у сфері якості](#), яка:

- ❖ відповідає призначеності та середовищу Університету та підтримує його стратегічний напрямок;
- ❖ формує заходи для встановлення [Цілей у сфері якості](#);
- ❖ містить зобов'язання задовольняти застосовані вимоги;
- ❖ містить зобов'язання щодо постійного поліпшування системи управління якістю.

[Політика в сфері якості](#) представлена окремим документом, затверджена ректором Університету та доведена до відома зацікавлених сторін.

Обрана [Політика в сфері якості](#) з певною періодичністю переглядається з урахуванням:

- ❖ функціонування закладу в цілому та СУЯ зокрема;
- ❖ побажань, зауважень та пропозицій, висловлених зацікавленими сторонами;
- ❖ відомостей про позитивний досвід та кращі практики управлінської діяльності.

За результатами такого перегляду в [Політику в сфері якості](#) можуть бути внесені зміни та доповнення. Зміни в [Політику в сфері якості](#) вносяться шляхом повного анулювання попередньої та затвердженням нової редакції документу.

Керування [Політикою в сфері якості](#) здійснюється згідно діючої [Інструкції з організації діловодства в СНУ ім. В. Даля](#).

Відповідальність за ознайомлення підлеглого персоналу з [Політикою в сфері якості](#) (та змінами до неї) усвідомлення та дотримання персоналом визначених нею положень покладено на керівників структурних підрозділів.

### 5.3 Функції, обов'язки та повноваження в межах Університету

Обов'язки та повноваження для відповідних осіб встановлені, доведені до відома та зрозумілі в межах СНУ ім. В. Даля.

Встановлені повноваження та відповідальність регламентовані [Статутом СНУ ім. В. Даля](#), посадовими інструкціями, положеннями про структурні підрозділи та іншою організаційно-розпорядчою та управлінською документацією СНУ ім. В. Даля.

Порядок розроблення, затвердження та ознайомлення з посадовими інструкціями здійснюється згідно з чиною [Інструкцією про порядок керування посадовими інструкціями в СНУ ім. В. Даля](#).

Порядок розроблення, затвердження та ознайомлення з положеннями про структурні підрозділи здійснюється згідно з чиною [Інструкцією про порядок керування положеннями про структурні підрозділи СНУ ім. В. Даля](#).

Порядок розроблення, затвердження та ознайомлення з організаційно-розпорядчою та управлінською документацією СНУ ім. В. Даля здійснюється згідно з чиною [Інструкцією з організації діловодства в СНУ ім. В. Даля](#).

## 6 ПЛАНУВАННЯ

### 6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей

Під час планування СУЯ в СНУ ім. В. Даля розглядають чинники, зазначені в п. 4.1 чинної Настанови, і вимоги п. 4.2 чинної Настанови, а також визначають ризики та можливості, які враховують, щоб:

- ❖ забезпечити впевненість у тому, що система управління якістю може досягти запланованого(их) результату(ів);
- ❖ збільшити кількість бажаних ефектів;
- ❖ запобігти небажаним ефектам або зменшити їхню кількість;
- ❖ досягти поліпшення.

Порядок ідентифікації, оцінки та контролю ризиків при наданні освітніх послуг в Університеті встановлюється [Документом СУЯ «Керування ризиками у СНУ ім. В. Даля», затвердженого наказом ректора 02.09.2019 № 215-17-01](#).

### 6.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення



Планування СУЯ здійснюється з метою результативного виконання завдань, пов'язаних з реалізацією Політики в сфері якості.

Вхідними даними для планування СУЯ є:

- ❖ законодавчі, нормативні та регламентуючі вимоги;
- ❖ завдання, які визначаються поставленою метою розвитку;
- ❖ аналіз даних нагляду за виконанням процесів;
- ❖ виявлені можливості для вдосконалення.

Вихідними даними планування є документи, спрямовані на:

- ❖ встановлення критеріїв та методів, необхідних для забезпечення правильного виконання робочих процедур і поточного контролю;
- ❖ поліпшення управлінської діяльності та розподілу відповідальності;
- ❖ розвиток інфраструктури та ресурсної бази;
- ❖ покращення економічних показників.

Планування СУЯ відбувається на етапі формування, розроблення та затвердження Цілей в сфері якості.

Цілі у сфері якості встановлюються на певний період часу (переважно на рік), по закінченні якого ректоратом СНУ ім. В. Даля проводиться критичне аналізування щодо їх досягнення та результативності.

Цілі у сфері якості встановлюються ректоратом Університету, документуються (зразок форми наведено в додатку 3 до чинної Настанови), затверджуються підписом ректора (або його заступників) та доводяться до відома відповідальних осіб.

Цілі у сфері якості мають бути:

- ❖ узгодженими з Політикою у сфері якості;
- ❖ вимірними (там, де це застосовано);
- ❖ враховувати застосовані вимоги;
- ❖ доречні з погляду відповідності послуг та підвищення задоволеності замовників;
- ❖ охоплені моніторингом;
- ❖ доведені до відома зацікавлених сторін;
- ❖ актуалізовані.

При розробленні Цілей у сфері якості визначають:

- ❖ заходи, необхідні для реалізації встановлених цілей;
- ❖ необхідні ресурси;
- ❖ відповідальних осіб;
- ❖ терміни реалізації запланованих заходів.

## 6.2 Планування змін

Зміни до системи управління якістю (в разі виникнення такої потреби) потрібно реалізовувати у запланований спосіб, розглядаючи при цьому:

- ❖ призначеність змін та їхні можливі наслідки;
- ❖ цілісність системи управління якістю;
- ❖ наявність ресурсів;
- ❖ розподіл або перерозподіл обов'язків і повноважень.

## 7 ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

### 7.1 Ресурси

#### 7.1.1 Загальні положення

Одночасно з визначенням стратегічних напрямків діяльності та Цілей в сфері якості ректорат СНУ ім. В. Даля застосовує системний підхід до управління якістю, визначає потребу та планує ресурсне забезпечення (у т.ч. інфраструктурою, кваліфікованим персоналом, обладнанням, нормативними документами, інтелектуальними продуктами, фінансовими та іншими матеріальними й нематеріальними ресурсами).

СНУ ім. В. Даля має в наявності відповідні приміщення, матеріально-технічну базу, штатну чисельність кваліфікованих фахівців та інші необхідні ресурси для виконання покладених завдань.

Діяльність з управління ресурсами постійно переглядається керівництвом СНУ ім. В. Даля з метою оптимізації та вдосконалення.

#### 7.1.2 Людські ресурси

Ректорат СНУ ім. В. Даля визначив працівників, необхідних для результативного запровадження системи управління якістю, а також для функціонування та контролювання процесів діяльності, та забезпечив їх наявність.

Керівництво Університету розцінює персонал, як одну з найважливіших складових, що визначають якість, результативність функціонування закладу.

Стратегія Університету спрямована на підготовку та залучення до виконання робіт інтелегентного, висококваліфікованого персоналу, який має відповідну професійну освіту, знання та практичний досвід.

Порядок прийому персоналу, переводу на іншу посаду та звільнення з посади здійснюється згідно чинного законодавства України.

Порядок відбору науково-педагогічних працівників здійснюється згідно чинного Порядку проведення конкурсного відбору при заміщенні вакантних посад науково-педагогічних працівників та укладення з ними трудових договорів (контрактів).

Документована інформація щодо рівня професійної підготовки працівників, їх прийому, переведення на іншу посаду, звільнення, підвищення кваліфікації тощо зберігається в Особових справах. Відповідальність за належне оформлення Особових справ та іншої кадрової документації покладено на працівників відділу кадрів Університету.

### **7.1.3 Інфраструктура**

СНУ ім. В. Даля має, підтримує в належному стані та розвиває інфраструктуру, необхідну для результативної діяльності: будівлі, транспортні засоби, інтелектуальну власність, засоби зв'язку та ін.

Інфраструктурне забезпечення, поряд з іншим, орієнтоване на задоволення потреб зацікавлених сторін та підвищення загальної культури діяльності Університету.

Керівництво СНУ ім. В. Даля постійно аналізує ефективність використання інфраструктури з урахуванням розширення напрямків своєї діяльності, зміни нормативних вимог, побажань та пропозицій зацікавлених сторін, за результатами обміну досвідом з іншими установами, що працюють в споріднених напрямках тощо.

### **7.1.4 Середовище для функціонування процесів**

В СНУ ім. В. Даля визначено, забезпечено та підтримується середовище, необхідне для функціонування процесів і для досягнення відповідності послуг.

Керівництво Університету цінує кожного працівника та турбується про своїх споживачів послуг, створює для них комфортні й безпечні умови праці та перебування, враховуючи ергономічні вимоги та індивідуальні побажання.

У приміщеннях, відведених для навчання слухачів, студентів, аспірантів, докторантів, а також здійснення професійної діяльності адміністративного та науково-педагогічного персоналу, створені та підтримуються необхідні умови (температура, вологість, світло тощо) для якості надання послуг та виконання процесів. Для спеціалізованих приміщень (серверна кімната, архів тощо) створені умови з дотриманням відповідних вимог та забезпеченням показників допустимих значень.

Контроль за дотриманням умов праці, правил охорони праці, техніки безпеки та правил пожежної безпеки здійснюють відповідні комісії.

В Університеті середовище для функціонування процесів періодично піддається аналізуванню і оцінюванню з боку керівництва. У разі необхідності удосконалення середовища

та наявності матеріальних можливостей керівництвом ухвалюються відповідні рішення з даного питання.

### 7.1.5 Ресурси для моніторингу та вимірювання

В СНУ ім. В. Даля визначено ресурси, потрібні для забезпечення надійних результатів вимірювання, та забезпечено їх наявність.

В Університеті забезпечено, щоб засоби моніторингу та вимірювання були придатними для конкретного виду здійснюваних робіт, та гарантували постійну придатність за призначенням.

У відповідних структурних підрозділах Університету зберігається задокументована інформація, яка доводить, що ресурси для моніторингу та вимірювання відповідають їхній призначеності.

Всі засоби для моніторингу та вимірювання, які використовуються в СНУ ім. В. Даля:

- ❖ ідентифіковані з метою визначення їх статусу калібрування, місця знаходження та придатності;
- ❖ підлягають повірці з установленою періодичністю;
- ❖ захищені від пошкодження чи використання не за призначеністю.

Принцип ідентифікації засобів для моніторингу та вимірювання, порядок їх повірки та зберігання, відображено в чинному [Положенні про забезпечення метрологічної діяльності в СНУ ім. В. Даля](#).

### 7.1.6 Знання організації

В СНУ ім. В. Даля визначено знання, необхідні для функціонування процесів і досягнення відповідності послуг. Ці знання є актуалізованими та доступними в потрібному обсязі. Щоб реагувати на змінення потреб і тенденцій, СНУ ім. В. Даля враховує свої поточні знання та визначає, як набувати будь-які необхідні додаткові знання чи отримати доступ до них і потрібного оновлення.

Знання СНУ ім. В. Даля мають стратегічну спрямованість – їх розвиток визначає майбутнє організації, створення особливої організаційної культури, використання нових засобів для конкурентної боротьби.

Джерела знань СНУ ім. В. Даля поділяються на внутрішні та зовнішні.

До зовнішніх джерел знань належить інформація, яку СНУ ім. В. Даля отримує від споживачів, конкурентів, консультантів, державних та галузевих установ, а також організацій, з якими перебуває в партнерських відносинах.

До внутрішніх джерел знань СНУ ім. В. Даля належать: персонал з його знаннями, навичками, досвідом та вміннями; інформаційна інфраструктура, яка включає бази даних, онлайн

носії, бібліотеку, звітність тощо; історія та організаційна культура; відносини співробітників між собою.

## 7.2 Компетентність

В СНУ ім. В. Даля:

- ❖ визначено необхідну компетентність осіб, які під її контролем виконують роботу, що впливає на дієвість і результативність Університету в цілому та зокрема системи управління якістю;
- ❖ забезпечено впевненість у тому, що компетентність цих осіб ґрунтується на відповідній освіті, професійній підготовленості та досвіді;
- ❖ там, де застосовано, вживано заходів для набуття необхідної компетентності та оцінено результативність цих заходів;
- ❖ зберігається належна задокументована інформація як доказ компетентності.

Всі працівники Університету орієнтовані на якісне виконання робіт та мають змогу підвищувати свою кваліфікацію шляхом проходження відповідного зовнішнього чи внутрішнього навчання.

Порядок здійснення управлінської діяльності Університету з питань, що стосуються компетентності персоналу визначено чинним [Положенням про підвищення кваліфікації педагогічних та науково-педагогічних працівників закладів вищої освіти](#).

## 7.3 Обізнаність

В СНУ ім. В. Даля забезпечено, щоб особи, які виконують роботу під його контролем, були обізнаними з:

- ❖ [Політикою у сфері якості](#);
- ❖ [Цілями у сфері якості](#);
- ❖ задокументованою інформацією;
- ❖ своїм внеском у результативність системи управління якістю, зокрема з вигодами від поліпшення показників діяльності;
- ❖ наслідками невиконання вимог системи управління якістю.

## 7.4 Інформування

Керівництво СНУ ім. В. Даля забезпечує встановлення в межах установи та поза її межами належних процесів обміну інформацією, що стосується функціонування системи управління якістю, зокрема:

- ❖ про що інформувати;
- ❖ коли інформувати;

- ❖ кого інформувати;
- ❖ яким чином інформувати;
- ❖ хто має інформувати.

Питання, пов'язані з функціонуванням системи управління якістю, висвітлюються на конференції трудового колективу СНУ ім. В. Даля, а також регулярно (на засіданнях Вченої Ради, ректорату) розглядаються ректоратом Університету за участю керівників структурних підрозділів.

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

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

Інформація, отримана через зовнішнє інформування, долучається до вхідних даних аналізування системи управління якістю ректоратом.

## 7.5 Задокументована інформація

Система управління якістю СНУ ім. В. Даля охоплює:

- ❖ задокументовану інформацію, яку потребує стандарт ISO 9001;
- ❖ задокументовану інформацію, яку Університет вважає необхідною для результативності системи управління якістю.

Документацію СУЯ максимально інтегровано в чинну управлінську та розпорядчу документацію Університету.

Під час створювання та актуалізування задокументованої інформації в Університеті забезпечено:

- ❖ належні ідентифікацію та опис;
- ❖ належні формат і носії;
- ❖ належні аналізування та схвалення з погляду придатності та адекватності.

Вся задокументована інформація Університету, зокрема та, яку потребує система управління якістю, підлягає контролю з боку відповідальних осіб для забезпечення:

- ❖ її наявності та придатності до використання, де і коли вона потрібна;
- ❖ адекватної захищеності (наприклад, від втрати конфіденційності, неналежного використання чи втрати цілісності).

Щоб контролювати задокументовану інформацію, в СНУ ім. В. Даля вживають наступних заходів:

- ❖ розподіл, доступ, пошук і використання;
- ❖ збереження, зокрема збереження її розбірливості;
- ❖ контроль змін (версій);
- ❖ зберігання та вилучання.

Задокументовану інформацію зовнішнього походження, яку СНУ ім. В. Даля вважає необхідною для планування та функціонування системи управління якістю, ідентифікують у належний спосіб і контролюють.

Задокументовану інформацію, яку зберігають як доказ відповідності, захищено від ненавмисного змінення.

Порядок керування документованою інформацією Університету визначено чинною [Інструкцією з організації діловодства в СНУ ім. В. Даля.](#)

## **8 ВИКОНАННЯ РОБІТ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ**

### **8.1 Оперативне планування та контроль**

Діяльність СНУ ім. В. Даля здійснюється згідно запланованих заходів.

Планування діяльності знаходить своє відображення у затверджених довго- та короткотривалих планах, заходів щодо діяльності закладу (з подальшою відміткою про виконання та документальним підтвердженням), в затверджених планах роботи структурних підрозділів та інших записах, що використовуються в СНУ ім. В. Даля.

При плануванні робіт та надання послуг використовується комплексний підхід, який передбачає організаційне, технічне, методичне та кадрове забезпечення.

З огляду на такий підхід планується відповідне забезпечення для всіх етапів виконання процесів, починаючи зі стадії вивчення вимог діючого законодавства, стратегічних напрямів діяльності СНУ ім. В. Даля та явних можливостей і закінчуючи визначенням ступеню задоволеності споживачів послуг, формуванням вихідних даних для поліпшення діяльності на майбутнє.

Зокрема, плануванню підлягають:

- ❖ кадрове забезпечення діяльності;
- ❖ навчально-методичне та наукове забезпечення;
- ❖ матеріально-технічне та метрологічне забезпечення;
- ❖ контроль якості та результативність роботи підрозділів, зокрема контроль відповідності встановленим вимогам;
- ❖ взаємодія з зовнішніми організаціями;
- ❖ впровадження коригувань та коригувальних заходів (за наявності невідповідностей);
- ❖ тощо.

Комплексне планування, забезпечення та керування процесами діяльності СНУ ім. В. Даля сприяє досягненню запланованого рівня якості, а за появи відхилень – вживанню заходів, необхідних для оперативного їх усунення та виключення в майбутньому.

## **8.2 Вимоги до послуг**

### **8.2.1 Інформаційний зв'язок із замовниками**

Ректоратом СНУ ім. В. Даля визначено та здійснюються необхідні заходи з підтримання інформаційного зв'язку із споживачами послуг та іншими зацікавленими сторонами, який охоплює:

- ❖ інформування про роботу та послуги Університету за допомогою інформаційних матеріалів та сайту;
- ❖ опрацювання запитів, контрактів або замовлень, зокрема змін до них;
- ❖ керування та оперативного реагування на відгуки та побажання зацікавлених сторін;
- ❖ установлення конкретних вимог щодо дій у непередбачених ситуаціях.

### **8.2.2 Визначення вимог до послуг**

Керівництво та персонал СНУ ім. В. Даля прагнуть до надання лише високоякісних послуг та виконання робіт, які б відповідали не лише вимогам діючого законодавства та встановленим регламентуючим вимогам, але й максимально задовольняли побажання, потреби та очікування своїх споживачів.

Перед тим, як брати на себе зобов'язання щодо надання послуг, в СНУ ім. В. Даля критично аналізують встановлені вимоги, враховуючи при цьому не лише власні можливості але й беручи до уваги вимоги діючого законодавства та встановлені регламентуючі вимоги.

### **8.2.3 Аналізування вимог до послуг**

У СНУ ім. В. Даля забезпечено впевненість у тому, що він здатний задовольняти вимоги до послуг, пропонованих замовникам. Перед тим, як брати зобов'язання щодо надання послуг замовникові, в СНУ ім. В. Даля аналізують:

- ❖ вимоги, встановлені замовником;
- ❖ вимоги, не встановлені замовником, але які потрібні для встановленого чи передбаченого застосування, якщо про таке відомо;
- ❖ вимоги, встановлені безпосередньо Університетом;
- ❖ законодавчі та регламентуючі вимоги, застосовані до послуг;
- ❖ розбіжності між вимогами які раніше сформульовані та вимогами контрактів або замовлень.

Документальне оформлення вимог, встановлених до послуг, може бути представлено у



формі відповідних договорів (контрактів) або у формі іншої документованої інформації, передбаченої діяльністю Університету та чинним законодавством України.

В разі виникнення невідповідностей в процесі надання послуг, які порушують вимоги укладених договорів, може бути розпочато претензійну та позовну роботу. Порядок ведення претензійної та позовної роботи в визначено [Положенням про порядок ведення претензійної та позовної роботи в СНУ ім. В. Даля](#).

#### **8.2.4 Зміни до вимог щодо послуг**

В разі зміни вимог до послуг в СНУ ім. В. Даля забезпечується оперативне реагування на такі зміни, які вносяться до відповідної задокументованої інформації, проводиться ознайомлення відповідного персоналу із зміненими вимогами та вживаються заходи щодо їх реалізації.

### **8.3 Проектування та розроблення послуг**

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

- підготовка бакалаврів та магістрів відповідно до [Відомостей щодо здійснення освітньої діяльності у сфері вищої освіти](#) 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 аналіз 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.

#### **8.4 Контроль надаваних ззовні процесів, продукції та послуг**

В СНУ ім. В. Даля забезпечено, щоб надавані ззовні процеси, продукція та послуги:

- ❖ відповідали встановленим вимогам;
- ❖ не погіршували здатність Університету постійно постачати відповідні послуги своїм замовникам.

Для цього в СНУ ім. В. Даля визначено засоби контролю, які застосовують до надаваних ззовні процесів, у випадках коли:

- ❖ продукція та послуги від зовнішніх постачальників призначено долучати до власних послуг;
- ❖ зовнішні постачальники надають продукцію та послуги безпосередньо замовнику за дорученням Університету;
- ❖ зовнішній постачальник виконує процес або частину процесу на підставі рішення Університету.

Закупівля продукції та послуг в Університеті здійснюється відповідно до [ЗУ «Про публічні закупівлі»](#) та [Положення про тендерний комітет СНУ ім. В. Даля](#)

В СНУ ім. В. Даля забезпечено, щоб надавані ззовні процеси, продукція та послуги не погіршували здатність Університету постійно постачати відповідні послуги своїм замовникам.

В Університеті:

- ❖ забезпечено, щоб здійснювані ззовні процеси перебували під контролем його системи управління якістю;
- ❖ визначено засоби контролю, які застосовуються до зовнішнього постачальника;
- ❖ враховано можливий вплив надаваних ззовні процесів, продукції й послуг на власну здатність постійно задовольняти вимоги замовника та застосовні законодавчі й регламентуючі вимоги;

- ❖ визначено роботу з перевірки чи інші види робіт, необхідні для забезпечення того, щоб надавані ззовні процеси, продукція та послуги задовольняли вимоги.

Вся продукція та послуги, що закуповуються СНУ ім. В. Даля підлягають вхідному контролю (перевірці). Вхідний контроль проводиться з метою забезпечення впевненості, що закуплена продукція та послуги відповідають вимогам діючої нормативної документації, договорів постачання та інших регламентуючих документів. Використання продукції/послуги, яка не має супровідної документації або не пройшла вхідний контроль – не допускається.

## **8.5 Надання послуг**

### **8.5.1 Контроль надання послуг**

Ректорат СНУ ім. В. Даля планує та здійснює процеси надання послуг за контрольованих умов.

Такі умови, залежно від обставин, охоплюють:

- ❖ наявність задокументованої інформації, яка визначає характеристики робіт, які виконують та результати, які отримуватимуть;
- ❖ наявність затверджених критеріїв оцінки якості надання послуг;
- ❖ проведення оцінки результативності застосованих заходів з усунення недоліків у роботі закладу;
- ❖ здійснення аналізу роботи закладу щодо якості надання послуг;
- ❖ здійснення заходів щодо розгляду скарг зацікавлених сторін;
- ❖ наявність і використання належних ресурсів для моніторингу та вимірювання;
- ❖ запровадження робіт з моніторингу та вимірювання на належних стадіях для перевірки того, що критерії контролю процесів або виходів, а також критерії приймання послуг задоволено;
- ❖ використання придатної інфраструктури та середовища для функціонування процесів;
- ❖ призначення компетентного персоналу з необхідною кваліфікацією;
- ❖ запровадження дій щодо запобігання помилкам, зумовленим людським чинником;
- ❖ самоконтроль виконавців згідно покладених на них зобов'язань;
- ❖ тощо.

Заходи з керування процесами, пов'язаними із виконанням робіт і наданням послуг, регламентуються комплексом внутрішніх документів Університету. Контроль якості робіт та послуг здійснюється на всіх етапах їх виконання та надання і спрямований на запобігання будь-яких відхилень від регламентованих показників, а у випадку їх появи – на своєчасне виправлення недоліків та запровадження коригувальних заходів.

Результати контролю та виконання робіт підлягають протоколюванню та реєстрації з

подальшим збереженням даних.

Повноваження посадових осіб щодо керування тими чи іншими процесами є достатніми для несення ними відповідальності за зобов'язання Університету щодо належної якості робіт та послуг. Зокрема, кожен виконавець має право та зобов'язаний перервати процес за наявності обставин, які можуть негативно вплинути на кінцевий результат якості виконання робіт та зашкодити репутації Університету, негайно повідомивши про це безпосереднє керівництво.

### **8.5.2 Ідентифікація та простежуваність**

У СНУ ім. В. Даля дотримано вимоги щодо простежуваності, які реалізуються шляхом протоколювання та реєстрації даних під час виконання процесів. Дані щодо виконання робіт та надання послуг реєструються у відповідних формах, звітах та журналах, які впроваджені та ведуться в структурних підрозділах Університету.

Відповідальність персоналу, методи ідентифікації запитів щодо надання послуг, що надходять до університету, починаючи з їх приймання і до надання замовнику послуги, встановлені у відповідних документах:

- Інструкції з організації діловодства в СНУ ім. В. Даля;
- правил прийому до СНУ ім. В. Даля;
- розпорядчих документах ректора університету;
- документах СУЯ.

На всіх етапах виконання робіт в університеті забезпечується можливість простежуваності певних характеристик послуг або документа – носія послуги. Для цього опис дій у документованій інформації СУЯ надано у графічному вигляді. Виконувані на всіх етапах проведення робіт моніторинг і вимірювання процесів та послуг забезпечують отримання даних, на підставі яких встановлюється їх статус:

- відповідна послуга/робота;
- невідповідна послуга/робота.

Послуги/роботи, що мають статус “невідповідні”, контролюються відповідно до вимог Положення про порядок ведення претензійної та позовної роботи в СНУ ім. В. Даля.

Відповідальність за ідентифікацію та простежуваність на етапах виконання робіт та надання послуг несуть керівники відповідних структурних підрозділів.

### **8.5.3 Власність замовників або зовнішніх постачальників**

У межах управління власністю замовника університет бере на себе зобов'язання зберігати в належному стані та повернути після закінчення навчання (або у разі відрахування) оригінали документів про загальну середню освіту (атестат про загальну середню освіту, додаток до

атестату та сертифікат зовнішнього незалежного оцінювання). протягом усього терміну навчання вищезазначені документи зберігаються в особових справах замовників.

У разі втрати чи пошкодження власності замовника університет документально фіксує цей факт, інформує замовника та вживає заходи для виправлення ситуації, а також вживає заходи щодо уникнення повтору подібної ситуації.

Все майно СНУ ім. В. Даля є власністю замовника (Міністерства освіти і науки України).

Здійснюючи свою діяльність СНУ ім. В. Даля дбайливо ставиться до власності замовника, доки ця власність перебуває під контролем Університету чи в його користуванні.

В СНУ ім. В. Даля ідентифіковано, перевірено та захищено власність замовника, яку надано для використання чи долучення до послуг. Якщо власність замовника втрачено, пошкоджено чи внаслідок інших причин визнано непридатною для використання, СНУ ім. В. Даля інформує про це замовника та зберігає задокументовану інформацію про те, що трапилося.

#### **8.5.4 Збереження продукції**

Специфіка діяльності структурних підрозділів університету не передбачає процедури щодо збереження продукції. Даний пункт включений лише для збереження нумерації відповідно до ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги”.

Збереження записів (протоколів) з якості здійснюється за [Інструкцією з організації діловодства в СНУ ім. В. Даля](#).

#### **8.5.5 Діяльність після постачання**

В СНУ ім. В. Даля виконують вимоги щодо діяльності після постачання та послуг.

Визначаючи обсяг необхідної діяльності після постачання, в СНУ ім. В. Даля розглядають:

- ❖ законодавчі та регламентуючі вимоги;
- ❖ можливі небажані наслідки, пов’язані з наданими послугами;
- ❖ характер та тривалість надання послуг;
- ❖ вимоги замовників;
- ❖ зворотний зв’язок із замовниками.

#### **8.5.6 Контроль змін**

В СНУ ім. В. Даля аналізують та контролюють зміни у наданні послуг у ступінь, потрібний для забезпечення постійної відповідності вимогам.

В СНУ ім. В. Даля зберігається задокументована інформація, що описує результати аналізування змін, осіб, які санкціонують зміну, а також будь-які необхідні дії за результатами аналізування.

## 8.6 Надання послуг

В СНУ ім. В. Даля плануються та вживаються заходи щодо перевірки вимог до послуг протягом всього періоду їх надання.

Заходи з керування процесами регламентуються комплексом внутрішніх документів Університету.

Контроль якості робіт та послуг здійснюється на всіх етапах їх виконання та надання і спрямований на запобігання будь-яких відхилень від регламентованих показників, а у випадку їх появи – на своєчасне виправлення недоліків та запровадження коригувальних заходів.

Під час здійснення контролю якості робіт та послуг особлива увага приділяється дотриманню законодавчих та регламентуючих вимог.

Здійсненню результативного контролю сприяють:

- ❖ належне планування діяльності Університету та відповідне ресурсне забезпечення (обладнанням, матеріалами, кваліфікованим персоналом тощо);
- ❖ самоконтроль виконавців згідно покладених на них зобов'язань;
- ❖ додатковий контроль з боку керівництва;
- ❖ взаємозв'язок зі замовниками послуг.

Результати контролю підлягають протоколюванню та реєстрації з подальшим збереженням даних.

Позитивна оцінка замовниками послуг Університету засвідчується підписанням відповідних документів (актів, протоколів тощо). Крім цього, для визначення ступеню задоволеності практикується збирання відгуків та щорічне опитування замовників, під час якого кількісно оцінюються різні аспекти діяльності Університету і відслідковуються притаманні їм тенденції.

Університет контролює процеси надання послуг таким чином, щоб забезпечити відповідність послуг встановленим вимогам. З цією метою для кожного виду послуг, що надаються університетом, визначені керовані умови їх надання замовникам:

- задокументований порядок надання послуги (наприклад, у вигляді документованого процесу, інструкції тощо);
- порядок перевірки та оцінки відповідності послуги встановленим вимогам;
- кваліфікаційні вимоги до співробітників, залучених до надання послуги, вимоги щодо їх підготовки (якщо є потреба).

Процеси і відповідальність персоналу при наданні послуг замовникам відповідають встановленим у відповідних законодавчих та нормативно-правових актах, документованій інформації. У документованій інформації передбачено отримання та розгляд скарг і пропозицій замовників для контролю якості виконання та вдосконалення процесів діяльності.

## 8.7 Контроль невідповідних виходів

Дії щодо невідповідної послуги розпочинають після виявлення робіт або послуг, які не відповідають установленим вимогам. Зазвичай невідповідну послугу можна виявити під час проведення моніторингу чи вимірювання послуг як у межах університету, так і поза її межами – у замовника.

Невідповідними послугами в університеті можуть бути:

- скорочення терміну навчання;
- перенесення терміну навчання;
- ліквідація спеціальності;
- таке інше.

Невідповідність може бути виявлена шляхом:

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

Залежно від характеру невідповідності, її можливих наслідків, можливості її виправлення, законодавчих вимог, власниками процесів, де вона виявлена, можуть бути запропоновані наступні заходи:

- доопрацювання невідповідної послуги з метою її приведення у відповідність встановленим вимогам;
- повторне надання послуги;
- прийняття невідповідної послуги без змін, можливо, після узгодження із замовниками;
- відмова від надання послуги.

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

## 9 ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ

### 9.1 Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання

#### 9.1.1 Загальні положення

В СНУ ім. В. Даля визначено:

- ❖ що потрібно піддавати моніторингу та оцінюванню;
- ❖ методи моніторингу, аналізування та оцінювання;
- ❖ коли треба провадити моніторинг та оцінювання;
- ❖ коли треба аналізувати результати моніторингу та оцінювання.

Зокрема оцінюванню підлягає дієвість і результативність системи управління якістю.

Одним із основних принципів управління якістю, що застосовують в СНУ ім. В. Даля, є

прийняття рішень на основі фактів. З цією метою збирають дані та здійснюють контроль ряду показників, які документують, піддають аналізуванню та в подальшому використовують для оцінки та підтвердження якості виконаних робіт та наданих послуг, визначення напрямків подальшого вдосконалення.

Моніторинг та вимірювання процесів мають на меті забезпечення впевненості керівництва, персоналу та замовників послуг у тому, що:

- ❖ плани діяльності є достатньо ефективними, щоб на їх основі можна було фактично досягти запланованого рівня якості;
- ❖ встановлені вимоги дотримуються;
- ❖ всі відхилення виявляються та необхідні коригувальні дії здійснюються;
- ❖ можливості поліпшення якості виявляються і відповідний персонал отримує про них інформацію;
- ❖ діяльність Університету вдосконалюється;
- ❖ проведені вдосконалення є позитивними для всіх зацікавлених сторін.

Перевірку та контроль якості процесів, що виконуються співробітниками Університету, здійснюють керівники відповідних структурних підрозділів.

Для оцінювання діяльності Університету важливими є дані, що характеризують ступінь задоволеності всіх зацікавлених сторін – персоналу, споживачів послуг та суспільства в цілому. Ці відомості збираються всіма доступними способами, зокрема, під час особистого формального й неформального спілкування, аналізу публікацій в засобах масової інформації тощо.

Зокрема, збиранню та статистичній обробці (з метою визначення тенденцій розвитку) піддаються:

- ❖ дані, які стосуються оцінювання рівня якості виконаних робіт та наданих послуг;
- ❖ задоволеність умовами праці;
- ❖ дані з оцінювання діяльності Університету третіми сторонами;
- ❖ тощо.

Результати обробки статистичних даних використовують для уточнення [Політики в сфері якості](#) та [Цілей у сфері якості](#), розроблення стратегічних напрямів діяльності, запровадження заходів, спрямованих на підвищення задоволеності всіх зацікавлених сторін і поліпшення діяльності Університету.

В СНУ ім. В. Даля зберігають відповідну задокументовану інформацію як доказ отриманих результатів.

### **9.1.2 Задоволеність замовника**

В СНУ ім. В. Даля здійснюють моніторинг того, як замовники сприймають ступінь



задоволення їхніх потреб і очікувань.

В СНУ ім. В. Даля визначено методи отримання, моніторингу та аналізування цієї інформації.

Співробітники СНУ ім. В. Даля всіма доступними способами досліджують явні та очікувані потреби замовників, використовуючи при цьому:

- ❖ безпосереднє спілкування;
- ❖ рекламно-інформаційні матеріали щодо діяльності, публікації в пресі, листування;
- ❖ результати аналізування отриманих відгуків, побажань та зауважень, що надійшли на адресу Університету.

Отримані дані реєструються та підлягають аналізуванню з боку відповідальних осіб Університету.

Результати оцінювання враховуються при визначенні напрямків вдосконалення діяльності СНУ ім. В. Даля, стратегічних напрямків розвитку та [Політики в сфері якості](#).

СНУ ім. В. Даля широко залучає замовників до співпраці і враховує їх інтереси й побажання настільки, наскільки це можливо й відповідає регламентованим вимогам.

### **9.1.3 Аналізування та оцінювання**

В СНУ ім. В. Даля дані, зібрані через вимірювання та моніторинг, а також з інших джерел, систематично аналізуються. Метою такого аналізу є перевірка результативності системи управління якістю та визначення напрямів можливого удосконалення.

Результати аналізування використовують для оцінювання:

- ❖ відповідності послуг;
- ❖ ступеня задоволеності замовника;
- ❖ дієвості та результативності системи управління якістю;
- ❖ результативності планування;
- ❖ результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- ❖ дієвості зовнішніх постачальників;
- ❖ потреби в поліпшенні системи управління якістю.

## **9.2 Внутрішній аудит**

Робота кожного структурного підрозділу СНУ ім. В. Даля (зокрема функціонування в них СУЯ) регулярно перевіряється на:

- ❖ відповідність встановленим вимогам;
- ❖ відповідність та своєчасність виконання запланованих заходів;

- ❖ актуальність, належне оформлення та принцип зберігання задокументованої інформації;
- ❖ результативність функціонування, підтримання та поліпшування СУЯ;
- ❖ тощо.

Перевірки (аудити) проводяться власними фахівцями Університету, уповноваженими здійснювати даний вид діяльності, в заздалегідь визначені терміни та із завчасним попередженням відповідальних осіб.

Порядок проведення внутрішніх аудитів (перевірок), відповідальність, вимоги щодо планування аудитів, звітування про результати і ведення протоколів, а також вимоги до персоналу для проведення аудитів встановлені в [Положенні про порядок проведення внутрішніх аудитів](#).

### **9.3 Аналізування системи управління**

#### **9.3.1 Загальні положення**

Ректорат СНУ ім. В. Даля із запланованою періодичністю аналізує роботу кожного структурного підрозділу та діючу систему управління якістю зокрема, з метою забезпечення її постійної придатності, адекватності, результативності та узгодженості із стратегічним напрямом діяльності Університету в цілому.

Результати аналізування діяльності СНУ ім. В. Даля в цілому та функціонування окремих його структурних підрозділів відображаються у відповідних звітах та записах, передбачених діяльністю Університету, та знаходять своє відображення в планах робіт на майбутні періоди, планах коригувальних заходів тощо.

Під час аналізування діючої системи управління якістю враховують інформацію п. 9.3.2 та п. 9.3.3 чинної Настанови. Результати аналізування відображають у [Звіті з аналізування СУЯ](#) за визначений період (довільної форми) або в річному Звіті ректора Університету. Результати аналізування діючої системи управління якістю враховують при визначенні й уточненні [Цілей в сфері якості](#), напрямків поліпшення діяльності, плануванні внутрішніх аудитів тощо.

#### **9.3.2 Вхідні дані для аналізування системи управління**

Аналізування системи управління планують та проводять з урахуванням:

- ❖ ступеня досягнення [Цілей у сфері якості](#);
- ❖ дотримання положень, передбачених затвердженими планами діяльності;
- ❖ змін зовнішньої нормативної документації (зокрема наказів МОН України);
- ❖ результатів внутрішніх та зовнішніх перевірок;

- ❖ статусу дій за результатами попередніх аналізів системи управління;
- ❖ змін у зовнішніх і внутрішніх чинниках, доречних для системи управління якістю;
- ❖ інформації про дієвість і результативність системи управління якістю, охоплюючи тенденції стосовно задоволеності замовників та відгуків від відповідних зацікавлених сторін;
- ❖ дієвості процесів і відповідності послуг;
- ❖ невідповідностей і коригувальних дій;
- ❖ результатів моніторингу та вимірювання;
- ❖ достатності ресурсів;
- ❖ результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- ❖ інших заходів, здійснених для підвищення діяльності Університету в цілому та функціонування СУЯ зокрема.

### 9.3.3 Вихідні дані аналізування системи управління

Вихідні дані аналізування системи управління повинні охоплювати рішення та дії стосовно:

- ❖ можливостей для поліпшення;
- ❖ будь-якої потреби у змінах до системи управління якістю;
- ❖ потреб у ресурсах.

## 10 ПОЛІПШУВАННЯ

### 10.1 Загальні положення

Керівництво СНУ ім. В. Даля постійно аналізує результативність власної діяльності, визначає напрямки вдосконалення, уточнює Цілі в сфері якості, планує і забезпечує ресурсами процеси діяльності, здійснює всі необхідні для цього заходи.

В СНУ ім. В. Даля визначають та вибирають можливості для поліпшування та виконують необхідні дії для задоволення вимог замовника та підвищення задоволеності замовника, які охоплюють:

- ❖ поліпшування послуг з тим, щоб задовольняти вимоги, а також щоб ураховувати майбутні потреби та очікування;
- ❖ коригування, запобігання виникненню чи зменшення небажаних впливів;
- ❖ поліпшування дієвості та результативності системи управління якістю.

Ініціатором поліпшення процесів діяльності Університету виступають, як керівники структурних підрозділів, так і персонал, причому впровадження запропонованих заходів не залежить від того, хто є ініціатором. Для забезпечення належної якості надання послуг роботу

Університету організовано таким чином, щоб тримати під контролем усі фактори, які впливають на якість надаваних послуг.

## 10.2 Невідповідність і коригувальні дії

У разі виникнення невідповідності в СНУ ім. В. Даля виконують наступні дії:

- ❖ аналізують невідповідність та визначають її причини;
- ❖ визначають наявність подібних невідповідностей або потенційну можливість їх виникнення;
- ❖ оцінюють потребу в діях щодо усунення причини невідповідності з тим, щоб вона не виникала повторно чи в іншому місці;
- ❖ реагують на невідповідність та, залежно від обставин, виконують дії щодо її контролювання та коригування або приймають рішення щодо наслідків (якщо невідповідність та її причину усунути не можливо);
- ❖ аналізують результативність виконаної коригувальної дії;
- ❖ за потреби, оновлюють ризики та можливості, визначені під час планування;
- ❖ за потреби, вносять зміни до системи управління якістю.

Задокументовану інформацію як доказ характеру невідповідностей та результатів коригувальної дії зберігають.

## 10.3 Постійне поліпшення

Ректорат СНУ ім. В. Даля постійно поліпшує придатність, адекватність і результативність системи управління якістю.

Ректорат СНУ ім. В. Даля розглядає результати аналізування та оцінювання, а також вихідні дані аналізування системи управління якістю для визначення потреб та можливостей, як складників постійного поліпшення.

**ДОДАТОК 1**

до Настанови системи управління якістю, затвердженої наказом ректора СНУ ім. В. Даля

№ \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**SWOT-таблиця СНУ ім. В. Даля**

Внутрішнє середовище	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
	1)	1)
Зовнішнє середовище	Можливості (O)	Загрози (T)
	1)	1)

**ДОДАТОК 2**

до Настанови системи управління якістю, затвердженої наказом ректора СНУ ім. В. Даля № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

.....(посада)

.....(П.І.Б., підпис)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Протокол моніторингу та аналізування інформації зацікавлених сторін, які впливають або можуть впливати на діяльність СНУ ім. В. Даля**

Зацікавлені сторони	Вимоги зацікавлених сторін	Доречність впровадження вимог зацікавлених сторін	Запропоновані дії щодо впровадження вимог зацікавлених сторін	Відповідальні за впровадження	Орієнтовний термін впровадження	Відмітка про виконання

**РОЗРОБЛЕНО:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**ПОГОДЖЕНО:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**ДОДАТОК 3**

до Настанови системи управління якістю, затвердженої наказом ректора СНУ ім. В. Даля № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

.....(посада)

.....(П.І.Б., підпис)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ЦІЛІ СНУ ім. В. Даля В СФЕРІ ЯКОСТІ на \_\_\_\_\_**  
(вказати період)

№ з/п	Цілі в сфері якості	Заходи, необхідні досягнення цілі	Ресурсне забезпечення	Відповідальні за впровадження	Орієнтовний термін впровадження	Відмітка про виконання

**РОЗРОБЛЕНО:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ПОГОДЖЕНО:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_