

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет		П 9.3-2025
			Редакція 01
			<i>Сторінка 1 з 11</i>

ПОЛОЖЕННЯ

про аналіз системи управління якістю з боку керівництва у Західноукраїнському національному університеті

☐ Контрольний примірник

☐ Врахований примірник

	Міністерство освіти і науки України		П 9.3-2025
	Західноукраїнський національний університет		Редакція 01
			Сторінка 2 з 11

ПЕРЕДМОВА

РОЗРОБЛЕНО	Робочою групою з розроблення і впровадження Системи управління якістю у Західноукраїнському національному університеті
ВНЕСЕНО	Уповноваженим від керівництва з питань якості, проректором з науково-педагогічної роботи Віктором ОСТРОВЕРХОВИМ
РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО	Вченою радою Західноукраїнського національного університету Протокол № 7 від 07 травня 2025 р.
ВВЕДЕНО В ДІЮ	наказом ректора Західноукраїнського національного університету № 287 від 07 травня 2025 р.

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет		П 9.3-2025
			Редакція 01
			<i>Сторінка 3 з 11</i>

Зміст

1.	Призначення і сфера застосування	4
2.	Нормативні посилання	4
3.	Терміни та визначення понять	4
4.	Опис процесу	5
5.	Вимірювання й моніторинг	9
6.	Протоколи	9
7.	Прикінцеві положення	10
	Протокол ознайомлення	11
	Аркуш реєстрації змін	11

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 9.3-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 4 з 11</i>

1.ПРИЗНАЧЕННЯ І СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1. У положенні «Аналіз з боку керівництва» встановлено порядок процесу аналізу системи управління якістю (далі – СУЯ), що проводиться вищим керівництвом ЗУНУ для оцінювання освітньої та наукової діяльності з метою підвищення ефективності й результативності процесів СУЯ.

1.2. Положення розроблено відповідно до вимог Настанови з якості ЗУНУ і вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

1.3. Дія цього положення поширюються на всіх керівників структурних підрозділів, що беруть участь у проведенні аналізу СУЯ і результатів діяльності університету та його підрозділів.

1.4.Відповідальним за впровадження та актуалізацію цього положення є уповноважений від керівництва з питань якості.

2.НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому Положенні наведено посилання на такі **нормативні документи**:

- Настанова щодо якості ЗУНУ;
- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT);
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT);
- ДСТУ ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018, IDT) Настанови щодо здійснення аудитів систем управління.

3.ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому положенні застосовано терміни та визначення понять, наведені в ДСТУ ISO 9000 і ДСТУ ISO 19011, а саме:

аналіз – визначання придатності, адекватності або результативності об'єкта для досягнення поставлених цілей;

аудит – систематичний, незалежний і задокументований процес отримання об'єктивних доказів та їх об'єктивного оцінювання з метою визначення ступеня дотримання критеріїв аудиту;

зацікавлена сторона – особа чи організація, яка може вплинути на рішення чи діяльність, піддана впливу, чи сприймає себе такою, що піддана впливу рішень або діяльності;

замовник – особа або організація, яка може отримати або отримує продукцію чи послугу, призначену для цієї особи чи організації, або яку потребує ця особа чи організація;

політика в сфері якості – наміри й спрямованість організації, офіційно сформульовані її найвищим керівництвом, пов'язані з якістю;

ризик – вплив невизначеності на результат – невизначеність щодо досягнення цілей, імовірна подія, яка може вплинути на досягнення

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 9.3-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 5 з 11</i>

стратегічних та операційних цілей Університету в кінцевій перспективі;

невідповідність – неналежне виконання вимог;

запобіжна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації;

коригувальна дія – дія, що вживається для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації;

скарга – висловлення організації незадоволеності щодо її продукції чи послуги або самого процесу розгляду скарг там, де явно чи неявно очікують відповіді або рішення;

задоволеність споживача – сприйняття споживачем ступеня виконання його очікувань;

ефективність – співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами;

результативність – ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів;

найвище керівництво – особа або група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність організації на найвищому рівні;

коригування – дія, яку виконують для усунення виявленої невідповідності.

3.2. У цьому положенні використано такі скорочення:

УКЯ – уповноважений від керівництва з питань якості;

СП – структурний підрозділ;

СУЯ – система управління якістю.

4.ОПИС ПРОЦЕСУ

4.1 Входи й виходи процесу

4.1.1 Вхідні дані для аналізу системи управління якістю

Вхідними даними для аналізу системи управління якістю в університеті є інформація щодо такого:

1. Статус дій за результатами попередніх процесів аналізу СУЯ.
2. Зміни в зовнішніх і внутрішніх чинниках, доречних для СУЯ університету.
3. Інформація про дієвість і результативність СУЯ з охопленням тенденцій стосовно:
 - рівня задоволеності замовників та відгуків, скарг і побажань від відповідних зацікавлених сторін;
 - ступеня досягнення показників, заявлених у політиці та цілях у сфері якості університету;
 - показників дієвості функціонування процесів СУЯ і відповідності освітніх послуг, що надаються;
 - статусу невідповідностей і коригувальних дій;
 - результатів моніторингу й вимірювання;

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 9.3-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 6 з 11</i>

- результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів СУЯ.

4. Забезпечення ресурсами.

5. Результативність дій, виконаних для усунення ризиків і отримання нових можливостей.

6. Рекомендації співробітників щодо покращення.

4.1.2 Вихідні дані для аналізу системи управління якістю

Вихідними даними за результатами проведеного аналізу СУЯ найвищим керівництвом університету є рішення та дії стосовно:

- поліпшення результативності СУЯ та її процесів;
- удосконалення освітніх послуг відповідно до вимог та очікувань замовника;
- забезпечення процесів необхідними ресурсами.

Результати аналізу СУЯ вносять до протоколу засідання вченої ради університету та використовують для встановлення цілей на наступний рік.

4.2 Відповідальність і повноваження

Власником процесу «Аналіз з боку керівництва», який приймає необхідні рішення щодо поліпшення СУЯ, є ректор університету.

Основним виконавцем робіт, який відповідає за аналіз, обробку інформації, вироблення рекомендацій щодо покращення діяльності університету є уповноважений від керівництва з питань якості. Керівники структурних підрозділів є відповідальними за надання інформації для аналізу на рівні структурних підрозділів та її достовірність.

4.3 Загальні положення

4.3.1 Загальна інформація про процес

Для забезпечення результативності системи управління якістю й узгодженості її зі стратегічним напрямом університету щорічно проводиться аналіз чинної СУЯ. Аналіз з боку керівництва здійснюється на основі відомостей і звітних даних, що надаються керівниками процесів СУЯ і які спрямовано на оцінювання результативності системи управління якістю щодо досягнення цілей, задоволення вимог і визначення шляхів її покращення, а також потреби в змінах, зокрема в політиці та цілях у сфері якості.

Основними критеріями для оцінювання результативності й ефективності функціонування СУЯ є такі:

- стабільність показників якості освітніх процесів;
- збільшення кількості успішних студентів як наслідок підвищення якості процесу навчання;
- підвищення попиту на випускників університету;
- збільшення кількості набору студентів;
- збільшення обсягу фінансування НДР;
- збільшення кількості зареєстрованих об'єктів інтелектуальної власності, упроваджених в освітні процеси результатів науково-дослідних розробок.

Результати аналізу з боку керівництва оформлюють у вигляді протоколу

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 9.3-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 7 з 11</i>

(звіту) у довільній формі й використовують при плануванні процесів покращення СУЯ.

Проректори, керівники структурних підрозділів здійснюють загальне управління процесом аналізу СУЯ в межах своїх повноважень і структурних підрозділів. Вони є відповідальними за своєчасне надання уповноваженому від керівництва з питань якості результатів аналізу СУЯ своїх структурних підрозділів, звіти й пропозиції щодо їх поліпшення, а також іншу достовірну інформацію про стан СУЯ в межах своїх структурних підрозділів, необхідну для проведення аналізу СУЯ університету в цілому.

Збір інформації про стан процесів і підрозділів здійснюється не рідше ніж один раз на рік залежно від особливостей роботи структурних підрозділів.

Результати аналізу системи управління якістю оформлюються у вигляді протоколу (звіту) уповноваженого від керівництва з питань якості, до якого додаються звіти керівників структурних підрозділів. Уповноважений від керівництва з питань якості подає зазначений протокол (звіт) ректору університету та доповідає про результати на засіданні вченої ради. На підставі поданого звіту найвище керівництво оцінює результативність функціонування системи управління якістю, а також уточнює, переглядає й актуалізує Політику та Цілі у сфері якості, визначаючи необхідні ресурси для їх досягнення.

4.3.2 Ризики й дії щодо їх попередження

Стадії процесу, ризики і дії щодо їх попередження:

Стадія	Ризики	Дії із запобігання ризикам
Планування робіт з аналізу СУЯ університету	Виділено недостатньо часу й ресурсів для аналізу СУЯ	Роботи з аналізу СУЯ визначати з урахуванням попереднього досвіду
Формування даних для аналізу	1) Інформація, подана представнику групи з управління якістю освіти, не є достовірною. 2) Інформацію щодо результатів аналізу СУЯ подано несвоєчасно	1) Додатковий контроль процесів аналізу й управління невідповідностями і коригувальними діями в підрозділах під час проведення внутрішнього аудиту. 2) Звертати увагу керівників підрозділів на необхідність своєчасного подання результатів аналізу СУЯ
Аналіз СУЯ з боку вищого керівництва	1) Неправильно визначено критерії для оцінювання результативності й ефективності функціонування СУЯ 2) Перелік критеріїв не є достатнім для всебічного аналізу СУЯ.	1) Періодичний аналіз й оцінювання результативності й ефективності функціонування СУЯ 2) Періодичний аналіз й коригування переліку критеріїв, за якими здійснюється аналіз СУЯ
Затвердження	Рішення про оцінку результативності	Ураховувати попередній досвід

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 9.3-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 8 з 11</i>

звіту ректором університету	й ефективності СУЯ не є ефективним	ефективності СУЯ, проведення коригувальних дій, розглядати пропозиції від керівників підрозділів
-----------------------------	------------------------------------	--

4.4 Послідовність виконання

4.4.1 Планування робіт з аналізу СУЯ університету

Керівництво університету із запланованою періодичністю аналізує запроваджену в університеті систему управління якістю, щоб забезпечувати її постійну придатність, адекватність, результативність і узгодженість із стратегічним напрямом діяльності навчального закладу.

4.4.2 Формування даних для аналізу

На підставі наказу про початок робіт з аналізу СУЯ керівники структурних підрозділів повинні сформувавши комплект необхідних вхідних даних для аналізу СУЯ університету, який повинен містити таку інформацію:

– протоколи про виявлені в підрозділі невідповідності (копії) за звітний період;

- аналіз результативності процесів;
- заходи щодо покращення процесів;
- статус виконання коригувальних дій;
- результати дій щодо ризиків;
- інша інформація (за потреби).

Для аналізу СУЯ аудитори надають таку інформацію:

- результати внутрішніх і зовнішніх аудитів;
- результати моніторингу задоволеності споживачів;
- аналіз невідповідностей, статус виконання проведених коригувальних і запобіжних дій.

Протягом місяця уповноважений від керівництва з питань якості розглядає надані матеріали. На їх основі він готує зведений звіт про результати аналізу СУЯ і подає його ректору.

На основі зведеного звіту про результати аналізу СУЯ формується рішення щодо оцінки результативності й ефективності СУЯ, що оформляється письмово і передбачає уточнення, перегляд, актуалізацію Політики і Цілей університету у сфері якості, а також проведення заходів щодо покращення СУЯ або прийняття необхідних коригувальних/запобіжних дій. Уповноважений від керівництва з питань якості представляє результати аналізу СУЯ на черговому засіданні вченої ради (відповідно до плану роботи).

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 9.3-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 9 з 11</i>

БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕСУ



5. ВИМІРЮВАННЯ І МОНІТОРИНГ

Уповноважений від керівництва з питань якості здійснює аналіз результативності процесу за такими критеріями:

- відсоток виконання плану заходів за попереднім аналізом з боку керівництва;
- співвідношення кількості реалізованих запланованих заходів до кількості запланованих заходів протягом звітного періоду;
- показник результативності кожного запланованого заходу у звітному періоді.

6. ПРОТОКОЛИ

Процес аналізу системи управління якістю керівництвом університету документується, зокрема:

- Протоколом засідання вченої ради, що містить ухвалені рішення та визначені дії щодо: покращення результативності СУЯ та її процесів; будь-якої потреби у змінах до СУЯ; удосконалення освітніх послуг відповідно до вимог і

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 9.3-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 10 з 11</i>

очікувань здобувачів освіти та інших зацікавлених сторін; забезпечення процесів СУЯ необхідними ресурсами.

– Звітами проректорів та керівників структурних підрозділів

7.ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1 Положення набирає чинності з моменту введення в дію наказом ректора університету.

7.2 Контроль за виконанням вимог цього Положення здійснюють уповноважені посадові особи університету в межах своїх повноважень, визначених посадовими інструкціями.

7.3 Зміни та доповнення до Положення вносяться у порядку, установленому для його затвердження.

Протокол ознакомления

[illegible]

Аркуш реєстрації змін

[illegible]