

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 1 з 13</i>

ПОЛОЖЕННЯ
про контроль невідповідних послуг
у Західноукраїнському національному університеті

- ☐ Контрольний примірник
- ☐ Врахований примірник

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 2 з 13</i>

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		П 8.7-2025
	Західноукраїнський національний університет		Редакція 01
			Сторінка 3 з 13

Зміст

1.	Призначення та сфера застосування	4
2.	Нормативні посилання	4
3.	Терміни та визначення	5
4.	Входи й виходи процесу	5
5.	Відповідальність	6
6.	Організація проведення контролю невідповідностей	6
7.	Загальні положення	7
8.	Контроль невідповідностей в освітньому процесі	8
9.	Контроль невідповідностей в науковому процесі	9
10.	Дії з виявленими невідповідностями	9
11.	Прикінцеві положення	10
	Журнал реєстрації невідповідностей і коригувальних дій	11
	Лист обліку внесення змін	12
	Протокол ознайомлення	13

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 4 з 13</i>

1. ПРИЗНАЧЕННЯ ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1. Положення про контроль невідповідних послуг (далі – Положення) в Західноукраїнському національному університеті (далі – Університет) розроблено відповідно до вимог внутрішньої системи забезпечення якості освіти.

1.2. Положення є нормативним документом, що регламентує організацію та порядок впровадження дій для усунення невідповідностей у діяльності Університету;

1.3. Метою контролю невідповідних послуг Університету є підвищення якості освіти за рахунок:

1.3.1. Виявлення та усунення невідповідностей у діяльності Університету:

- щодо успішності засвоєння навчального матеріалу студентами;
- щодо роботи науково-педагогічних працівників;
- щодо наукової продукції.

1.3.2. Контролю якості організації освітнього процесу на кафедрах.

1.3.3. Самоаналізу результатів діяльності за освітньою програмою, кафедри, факультету/інституту та Університету в цілому.

1.3.4. Підготовки до зовнішнього аналізу якості освітніх та наукових послуг.

1.4. Положення є складовою системи внутрішнього забезпечення якості освіти Університету та розроблено відповідно до вимог п. 8.7 ДСТУ ISO 9001 та п. 8.7 Настанови з якості.

1.5. Вимоги цього Положення поширюються на діяльність усіх структурних підрозділів Університету, на які розповсюджується система управління якістю.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

2.1. Закон України «Про освіту» № 2145 від 5.09.2017 (зі змінами).

2.2. Закон України «Про вищу освіту» №1556-VII від 01.07.2014р.

2.3. Постанови Кабінету Міністрів України №1187 від 30.12.2015р. «Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти» (зі змінами).

2.4. Наказ МОН України № 686 від 15.05.2024 р. «Про затвердження Положення про акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти»

2.5. Політика з якості ЗУНУ.

2.6. Настанова з якості ЗУНУ.

2.7. Положення про Навчально-науковий центр з організації освітнього процесу.

2.8. Положення про Навчально-науковий центр моніторингу якості освіти та методичної роботи.

2.9. Положення про проведення практик здобувачів вищої освіти

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 5 з 13</i>

Західноукраїнського національного університету;

2.10. Положення про порядок навчання здобувачів вищої освіти за індивідуальним графіком у Західноукраїнському національному університеті.

2.11. Положення про систему внутрішнього забезпечення якості освіти у Західноукраїнському національному університеті.

2.12. Положення про запобігання плагіату в академічних текстах науково-педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти ЗУНУ.

2.13. Антикорупційна програма Західноукраїнського національного університету на 2024-2026 н.р.

2.14. Порядок розробки освітніх програм в Західноукраїнському національному університеті.

2.15. Положення про планування та облік роботи науково-педагогічних працівників Західноукраїнського національного університету.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

3.1. Невідповідна послуга (невідповідність) – послуга, результати якої не відповідають встановленим вимогам.

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

3.3. Наукова послуга (продукція) вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам технічного завдання або критеріям експертизи.

4. ВХОДИ Й ВИХОДИ ПРОЦЕСУ

4.1. Входами процесу є записи СУЯ, які містять інформацію про виявлені або потенційні невідповідності:

- результати моніторингу та вимірювання процесів СУЯ;
- результати моніторингу та вимірювання послуги;
- рекомендації, побажання, претензії, скарги споживачів та інших зацікавлених сторін;
- результати внутрішніх аудитів (згідно з Положенням «Про порядок проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю»);
- результати зовнішніх аудитів;
- результати аналізу з боку керівництва;
- результати аналізу інформації під час поточної діяльності Університету;
- дані, що забезпечують раннє попередження про наближення некерованих умов;
- результати аналізу попереднього досвіду роботи Університету;
- недосягнуті цілі;
- відхилення від програм і планів, затверджених керівництвом Університету;
- результати перевірки (перегляду) чинних нормативної та іншої документації;

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 6 з 13</i>

– змінення організаційної або штатної структури Університету, цілей і завдань, що вирішуються підрозділами, службами й персоналом.

4.2. Виходами процесу є:

- записи в Журналі реєстрації невідповідностей і коригувальних дій;
- протоколи про виявлені невідповідності;
- зареєстровані коригувальні/попереджувальні дії і результати перевірки їх виконання;
- звіти з внутрішнього аудиту.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. Відповідальним за виконання вимог цього Положення в Університеті є:

5.1.1. Проректор з науково-педагогічної роботи в частині контролю невідповідностей в освітньому процесі;

5.1.2. Проректор з наукової роботи в частині контролю невідповідностей у науковому процесі;

5.1.3. Директор навчально-наукового центру моніторингу якості освіти та методичної роботи є відповідальним за проведення контролю та аналіз результатів невідповідних послуг в освітньому процесі;

5.1.4. Начальник науково-дослідної частини є відповідальним за проведення контролю та аналіз результатів невідповідних послуг у науковому процесі;

5.1.5. Декани факультетів/директори інститутів є відповідальними за виявлення та усунення невідповідностей в освітньому процесі на факультеті / інституті;

5.1.6. Завідувачі кафедри є відповідальними за виявлення та усунення невідповідностей в освітньому процесі на кафедрі;

5.1.7. Викладачі відповідальні за надання інформації та усунення невідповідностей у своїй роботі згідно з індивідуальним планом.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ КОНТРОЛЮ НЕВІДПОВІДНОСТЕЙ

6.1. Управління невідповідностями здійснюється за такими етапами:

6.1.1. Виявлення та ідентифікація (за необхідності реєстрація) невідповідностей;

6.1.2. Класифікація і визначення вагомості невідповідностей;

6.1.3. Усунення невідповідностей;

6.1.4. Впровадження коригувальних та запобіжних дій.

6.2. Наявні та потенційні невідповідності виявляються під час:

- внутрішніх аудитів;
- моніторингу процесів та аналізу даних;
- зовнішніх інспекційних перевірок;
- аналізу з боку керівництва;
- поточної діяльності підрозділів;

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 7 з 13</i>

- моніторингу та вимірювання якості підготовки здобувачів вищої освіти;
- роботи із стейкхолдерами (результати оцінки задоволеності студентів, науково-педагогічних працівників, співробітників, роботодавців і батьків; результати маркетингових досліджень ринку освітніх послуг і ринку праці, скарги від споживачів);
- рейтингового оцінювання викладачів тощо.

6.3. Рішення щодо реєстрації невідповідностей у Журналі реєстрації невідповідностей і коригувальних дій приймають керівники підрозділів, в яких виявлено невідповідність.

6.4. Контроль невідповідних послуг застосовують для усунення причин потенційних невідповідностей, які визначають на основі аналізу недоліків організації системи управління якістю.

6.5. Сфера, у якій може бути виявлено невідповідності, охоплює освітні послуги, що їх надає Університет.

7. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Невідповідності стосовно освітнього процесу можуть виникати внаслідок помилок, допущених при:

- формуванні освітніх програм;
- формуванні навчальних планів та їх реалізації;
- формуванні та дотриманні розкладу;
- невідповідних робочих програм навчальних дисциплін, навчально-методичного забезпечення;
- через недостатню кваліфікацію професорсько-викладацького складу.

7.2. Контроль невідповідностей освітніх програм здійснюється на основі Порядку розробки освітніх програм в Західноукраїнському національному університеті.

7.3. Декани факультетів /директори інституту, завідувачі кафедр відповідають за ідентифікацію і реєстрацію невідповідних робочих програм навчальних дисциплін та їх навчально-методичного забезпечення.

7.4. Навчальні плани, навчально-методичні матеріали та робочі програми навчальних дисциплін можуть бути визнані невідповідними: за результатами поточних перевірок, внутрішніх і зовнішніх аудитів; за результатами аналізу рекламацій; за результатами контролю рівня знань здобувачів вищої освіти.

7.5. Контроль невідповідностей щодо роботи науково-педагогічних працівників здійснюється на основі аналізу:

- виконання індивідуальних планів роботи науково-педагогічних працівників;
- результатів рейтингування викладачів;
- результатів опитування;
- результатів внутрішнього аудиту;

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 8 з 13</i>

7.6. Відомості про невідповідності обговорюються на різних рівнях управління (Вчена рада ЗУНУ, вчена рада факультету/інституту, засідання кафедри) і використовуються для планування запобіжних та коригувальних дій.

8. КОНТРОЛЬ НЕВІДПОВІДНОСТЕЙ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

8.1. Ідентифікація невідповідності, записи про характер невідповідностей та вжитих заходів щодо перебігу освітнього процесу фіксуються: щодо успішності засвоєння навчального матеріалу студентами – в заліково-екзаменаційній відомості успішності студентів, заліковій книжці студентів, індивідуальному плані студентів, навчальній картці студентів, зведених відомості успішності студентів;

8.2. Контроль якості підготовки студентів на усіх етапах процесу надання освітніх послуг проводиться з метою запобігання невідповідності вимогам освітніх програм та стандартів освіти.

8.3. На будь-якому етапі контролю процесу надання освітніх послуг можуть бути виявлені невідповідності:

8.3.1. Невиконання студентами навчального плану;

8.3.2. Порушення термінів здачі індивідуальних робіт, курсових робіт (проектів), лабораторних робіт тощо;

8.3.3. Незадовільний рівень засвоєння навчальних дисциплін, практичної підготовки після закінчення практики (поточний, підсумковий контроль);

8.3.4. Незадовільна загальна підготовка (державна атестація);

8.3.5. Незадовільний захист випускної кваліфікаційної роботи.

8.4. Усі випадки невідповідності результатів надання освітніх послуг повинні ідентифікуватися і реєструватися негайно після виявлення.

8.5. Декани факультетів / директори інституту та/чи їх заступники, куратори груп проводять бесіди із здобувачами вищої освіти, показники успішності яких не відповідають вимогам.

8.6. Для ліквідації невідповідності здобувачам вищої освіти, які не виконали навчальний план, може бути надана можливість:

- отримати консультації у викладача;
- отримати направлення на повторне складання іспиту чи заліку;
- захисту курсових робіт (проектів), індивідуальних чи лабораторних робіт за індивідуальним графіком;
- отримати дозвіл на складання іспитів та заліків за індивідуальним графіком.

8.7. Декани факультетів/директори інститутів збирають, ведуть облік і аналіз усіх невідповідностей з метою виявлення проблем у сфері надання освітніх послуг.

8.8. Відомості про невідповідності обговорюються на різних рівнях управління (Вчена рада ЗУНУ, вчена рада факультету/інституту, засідання кафедри) і використовуються для планування запобіжних та коригувальних дій.

В освітній діяльності для управління невідповідностями (залежно від

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 9 з 13</i>

причин їх виникнення) визначено засоби управління, відповідальність, повноваження і дії, що виконуються відповідно до чинних положень.

9. КОНТРОЛЬ НЕВІДПОВІДНОСТЕЙ В НАУКОВОМУ ПРОЦЕСІ

9.1. Наукова продукція вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам запитів та технічних завдань на виконання науково-дослідної роботи.

10. ДІЇ З ВИЯВЛЕНИМИ НЕВІДПОВІДНОСТЯМИ

10.1. 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).

10.2. Причинами виникнення невідповідностей послуг 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 й наукової діяльності;
- інші об'єкти, що впливають на якість освітніх послуг та наукової продукції.

10.3. 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 з невідповідністю.

10.4. Кориговальні дії здійснює персонал структурного підрозділу Університету, у якому виявлено невідповідність. За необхідності можуть залучатися фахівці інших структурних підрозділів Університету, а також створюватися робочі групи.

10.5. Невідповідності, виявлені в освітньому та науковому процесах, підлягають усуненню.

Після того, як невідповідності були скореговані, проводиться перевірка на відповідність вимогам. На основі даних, наданих внутрішніми аудиторami про статус виконання коригувальних дій у підрозділах Університету, уповноважений від керівництва з питань якості складає узагальнений звіт.

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 10 з 13</i>

10.6. Звіт розглядається Радою з якості Університету, яка напрацьовує рекомендації керівництву Університету.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

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

	Міністерство освіти і науки України Західноукраїнський національний університет	П 8.7-2025
		Редакція 01
		<i>Сторінка 11 з 13</i>

ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ НЕВІДПОВІДНОСТЕЙ І КОРИГУВАЛЬНИХ ДІЙ

Дата	Невідповідність	Рівень впливу*	Причини виникнення невідповідності	Коригувальні дії			
				Опис коригувальних дій	Терміни виконання і ППБ відповідальної особи	Відмітка про виконання, дата	ПБ особи, що контролює виконання, дата перевірки

*Примітки:

К – критична невідповідність – невиконання встановленої вимоги, що з більшою ймовірністю негативно впливає на якість освітньої послуги, діяльність і функціонування СУЯ і яку має бути усунуто в найменший термін;

Н – некритична невідповідність – невиконання встановленої вимоги, яке може негативно впливати на якість освітньої послуги й функціонування СУЯ або призвести до виникнення значної невідповідності, якщо її не буде усунуто;

З – зауваження – невиконання встановленої вимоги, яке негативно не впливає на якість освітньої послуги й функціонування СУЯ (наприклад, помилки в тексті або оформленні документу).

Лист обліку внесення змін

[illegible]

Протокол ознакомления

[illegible]