

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УКРАЇНЬКА АКАДЕМІЯ ДРУКАРСТВА

Розглянуто та затверджено

Вченою радою УАД

Голова вченої ради

Б.Б. Дурняк

Протокол № 5/704 від 27.01.2020 р.



НАСТАНОВА З ЯКОСТІ
УКРАЇНЬКОЇ АКАДЕМІЇ ДРУКАРСТВА

НЯ 01/20-01

Львів-2020

1. Настанова з якості: призначення, порядок затвердження та внесення змін.

Настанова з якості (далі – Настанова) є основним документом системи управління якістю Української академії друкарства (далі – Академія). Настанову розроблено відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 9001:2015 IDT «Системи управління якістю. Вимоги».

Вимоги, визначені та описані в Настанові та інших документах системи управління якістю є обов'язковими для всіх працівників і поширюються на освітню та наукову діяльність Академії.

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

Відповідальність за розробку, актуалізацію, відповідність змісту Настанови Політиці у сфері якості та Цілям у сфері якості, своєчасний їх перегляд несе керівник групи з управління якістю освіти в Академії. Настанова з якості вводиться в дію з дати її затвердження ректором Академії.

Настанова видається на паперовому носії та розміщується на веб-сайті академії. Настанова діє протягом 5 років, за необхідності її зміст та зміст документованих методик системи управління якістю переглядається та удосконалюється.

Керівник групи з управління якістю освіти забезпечує оприлюднення Настанови, а керівники структурних підрозділів забезпечують індивідуальне ознайомлення працівників з її змістом у цілому або її окремих розділів.

2. Нормативні посилання

Настанову розроблено відповідно до вимог:

Закону України «Про вищу освіту»;

Закону України «Про наукову та науково-технічну діяльність»;

ДСТУ ISO 9000:2015 IDT – Системи управління якістю. Основні положення та словник;

ДСТУ ISO 9001:2015 IDT – Системи управління якістю. Вимоги;

ДСТУ ISO 19011:2012 IDT – Настанови щодо здійснення аудитів систем управління.

3. Терміни, визначення понять, позначення і скорочення

Терміни і визначення

Основні поняття, терміни та визначення у Настанові використовуються такі, що встановлені Законом України «Про вищу освіту», ДСТУ ISO 9000:2015 IDT та іншими законодавчими і нормативно-правовими актами з питань діяльності університету.

Позначення і скорочення:

УАД – Українська академія друкарства;

СУЯ – система управління якістю;

МОНУ – Міністерство освіти і науки України;

КМУ – Кабінет Міністрів України;

НПП – науково-педагогічні працівники.

4. Аналіз зовнішніх і внутрішніх факторів, що впливають на освітню та наукову діяльність

4.1. Розуміння організації зовнішніх і внутрішніх факторів та її середовища

Завданнями Академії є:

- здійснення освітньої діяльності з підготовки фахівців ступенів вищої освіти: бакалавр, магістр, доктор філософії, доктор наук;
- вивчення попиту ринку праці на окремих фахівців, сприяння працевлаштуванню випускників та дослідження ступеня задоволеності роботодавців рівнем підготовки фахівців;
- провадження наукової діяльності шляхом проведення наукових досліджень і забезпечення творчої діяльності освітнього процесу, підготовки наукових кадрів вищої кваліфікації і використання отриманих результатів в освітньому процесі;
- налагодження міжнародних зв'язків та провадження міжнародної діяльності в галузі науки й освіти, участь у реалізації міжнародних проектів і програм, у науково-практичних конференціях, семінарах та виставках;
- провадження освітньої діяльності спільно з іноземними навчальними закладами/

Зовнішні фактори

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

Найбільший вплив на освітню та наукову діяльність Академії чинять:

– МОНУ, що розробляє стратегію та програми розвитку вищої освіти, визначає умови прийому до вищих навчальних закладів, забезпечує функціонування Єдиної державної електронної бази з питань освіти, формує перелік галузей знань і перелік спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, розробляє стандарти вищої освіти за кожною спеціальністю, формує пропозиції і розміщує державне замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою у порядку, встановленому законодавством, утворює

атестаційну колегію, яка затверджує рішення вчених рад закладів вищої освіти (наукових установ) про присвоєння науковим і науково-педагогічним працівникам вчених звань;

- Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти, що формує вимоги до системи забезпечення якості вищої освіти, розробляє положення про акредитацію освітніх програм, проводить ліцензійну експертизу, готує експертний висновок щодо можливості видачі ліцензії на провадження освітньої діяльності, проводить акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, формує критерії оцінки якості освітньої діяльності, у тому числі наукових здобутків, вищих навчальних закладів України, за якими можуть визначатися рейтинги вищих навчальних закладів України, розробляє вимоги до рівня наукової кваліфікації осіб, які здобувають наукові ступені, розробляє порядок їх присудження спеціалізованими вченими радами закладів вищої освіти (наукових установ), розробляє положення про акредитацію спеціалізованих вчених рад, акредитує незалежні установи оцінювання та забезпечення якості вищої освіти;
- міжнародні установи та організації, що виконують проекти і програми освітньої інтеграції та наукових досліджень;
- вступники, які визначають формування контингенту здобувачів вищої освіти;
- здобувачі вищої освіти, які зацікавлені в одержанні якісної освіти та формуванні компетентностей, що забезпечують успішне працевлаштування на національному та міжнародному ринках праці;
- інші заклади вищої освіти, діяльність яких порівнюється з Академією національними та міжнародними рейтингами закладів вищої освіти.

Внутрішні фактори

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

- цілі та задачі, що ставить керівництво Академії;
- організаційна та функціональна структура;
- ресурси (науково-педагогічні та наукові працівники, матеріально-технічна база, інформаційна база, фінансові ресурси);
- корпоративна культура.

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

Можливості

Під час планування і здійснення освітньої та наукової діяльності Академія враховує власний науково-педагогічний склад, інформаційні ресурси, широкі міжнародні зв'язки. Це надає можливість розширювати форми навчання,

розвивати академічну мобільність учасників освітнього процесу, підвищувати рівень наукових досліджень і географію замовників наукових послуг.

Ризики

Враховуючи застарілу матеріальну базу наукових та освітніх структурних підрозділів, брак коштів замовників для фінансування наукових досліджень, порівняно низький рівень присутності у веб-просторі, недостатнє залучення учасників освітнього процесу у формування культури академічної доброчесності; можливості виникнення таких загроз як зменшення кількості вступників-громадян України, скорочення державного фінансування освіти і науки, у незацікавленість національного ринку праці у випускниках Академії, планується посилити та розширити географію піар-компаній, роботу центрів довузівської підготовки та післядипломної освіти, активізувати роботу з пошуку потенційних замовників наукових досліджень, планомірно оновлювати матеріально-технічну базу.

Настанова формує регламентовані вимоги щодо забезпечення здатності Академії систематично надавати якісні освітні послуги і створювати наукову продукцію, що задовольняє вимогам стейкхолдерів (вступників і здобувачів вищої освіти, роботодавців, замовників).

4.2. Визначення сфери застосування системи управління якістю

Система управління якістю поширюється на освітню та наукову діяльність Академії. Дія системи управління якістю поширюється на факультети, кафедри та всі структурні підрозділи, пов'язані з організацією та реалізацією процесів освітньої та наукової діяльності, процеси системи управління якістю для надання якісних освітніх послуг та виготовлення наукової продукції відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015. Положення цієї Настанови підлягають обов'язковому виконанню у всіх структурних підрозділах і службах Академії, задіяних у системі управління якістю, за винятком структурних підрозділів, що безпосередньо не пов'язані з якістю освітньої та наукової діяльності (фінансове забезпечення, юридична підтримка).

4.3. Система управління якістю та її процеси

В Академії розроблено, впроваджено та документально підтверджено систему управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог законодавчих органів, наказів МОНУ, рекомендацій Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

Система управління якістю регламентує діяльність всіх працівників Академії, які беруть участь в освітньому і науково-дослідному процесах та впливають на якість кінцевого результату і на задоволеність замовників. Зацікавлені сторони, замовники і керівництво мають бути впевнені, що Академія здатна ефективно

функціонувати, надавати послуги та виготовляти наукову продукцію високої якості протягом тривалого часу.

Для забезпечення функціонування та підвищення ефективності СУЯ виконано такі дії:

- а) визначено процеси, необхідні для СУЯ, та послідовність і взаємодію цих процесів;
- б) визначено критерії і методи, необхідні для ефективності виконання процесів і управління ними;
- в) забезпечено наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримки функціонування і моніторингу цих процесів;
- г) здійснюється моніторинг, контроль і аналіз цих процесів;
- д) проводяться заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного покращення цих процесів.

Результативність СУЯ досягається за рахунок моніторингу процесів, проведення планових (позапланових) перевірок СУЯ, виконання корегувальних та запобіжних дій.

Результативність ефективності СУЯ оцінюється шляхом аналізу досягнення поставлених цілей і виконання запланованої діяльності. При цьому враховується ступінь задоволеності стейкхолдерів, характеристики та тенденції процесів і продуктів.

5. Відповідальність керівництва

5.1. Зобов'язання керівництва

Керівництво Академії прийняло на себе зобов'язання щодо розробки, впровадження СУЯ та постійного підвищення її ефективності шляхом:

- а) прийняття Політики у сфері якості УАД, Цілей у сфері якості як складової частини загальної політики та цілей Академії;
- б) доведення до працівників ідеї важливості задоволення вимог замовників, а також обов'язкових законодавчих і нормативних вимог;
- в) проведення систематичного аналізу діяльності Академії в межах СУЯ;
- г) здійснення аналізу СУЯ з боку вищого керівництва та проведення відповідних корегувальних та запобіжних дій з метою усунення недоліків та невідповідностей, попередження ризиків, здійснення загального керівництва освітньою і науковою діяльністю;
- д) забезпечення наявності необхідних ресурсів для здійснення основних та допоміжних процесів в Академії.

5.2. Орієнтація на замовників

Освітня діяльність має на меті забезпечення здобуття вищої освіти і задоволення інших освітніх потреб здобувачів вищої освіти та інших осіб, які

навчаються, підготовку висококваліфікованих і конкурентоспроможних на національному та міжнародному ринках праці фахівців для організацій і підприємств всіх форм власності за всіма рівнями вищої освіти у відповідних профілю Академії галузях освіти (відповідно до міжнародних і вітчизняних класифікацій освіти). Для забезпечення виконання вимог законодавчих органів та МОНУ в Академії періодично переглядаються документи, що регламентують освітню діяльність, до них вносяться відповідні зміни.

Планування, організація і проведення освітнього процесу, оцінювання, атестація здобувачів вищої освіти, функціонування системи внутрішнього забезпечення якості регламентуються відповідними положеннями, які затверджуються Вченою радою Академії та вводяться в дію наказами ректора. Академія забезпечує учасників освітнього процесу навчальною, методичною, науковою літературою, технічними та іншими засобами навчання.

Забезпечення потреб замовників здійснюється шляхом побудови освітнього процесу на засадах нерозривності процесів навчання і наукових досліджень, побудови освітніх програм на компетентній основі відповідно до Національної рамки кваліфікацій, стандартів освіти та кращого міжнародного досвіду, розроблення освітніх програм для всіх освітніх рівнів з обов'язковим визначенням результатів навчання та критеріїв оцінювання рівня набуття здобувачами вищої освіти запланованих компетентностей, врахування при розробці та перегляді освітніх програм світового досвіду, потреб ринку праці, залучення до цього процесу роботодавців, провідних учених, фахівців-практиків, випускників і здобувачів вищої освіти, втілення в освітньому процесі студентоцентричного підходу, широкому впровадженні інноваційних навчальних технологій, сумісності освітніх програм з міжнародними класифікаціями та стандартами вищої освіти, інтеграції освіти до світового освітньо-наукового простору, забезпечення зворотних зв'язків між учасниками освітнього процесу, прозорості і відкритості при доступі до вищої освіти, оцінюванні результатів навчання та атестації здобувачів вищої освіти.

Наукова діяльність Академії зорієнтована на задоволення вимог замовників. Наукові дослідження проводяться за тематичними планами, затвердженими Вченою радою; за планами робіт, замовлення на які здобуті на конкурсній основі науковими колективами або окремими науковцями згідно з національними, державними, регіональними, міжнародними, міжгалузевими та іншими програмами, проектами, розробками тощо та на підставі господарських договорів. Визначення задоволеності замовників виконанням наукових досліджень здійснюється за допомогою проміжних і фінальних звітів щодо виконання досліджень, які підкріплюються надрукованими статтями, текстами дисертацій, отриманими патентами тощо; процедури прийому замовником наукової продукції. Усі звіти підписуються виконавцями, керівництвом закладу та замовником.

5.3. Політика у сфері якості

Керівництво Академії визначає, заявляє та проводить політику у сфері якості як інтегровану частину загальної політики УАД. Вона розробляється на базі визначеної стратегії розвитку, включає в себе обов'язки задовольняти вимоги замовників та постійно поліпшувати систему якості.

Для забезпечення розуміння змісту та значення політики у сфері якості, реалізації цілей у сфері якості в структурних підрозділах проводяться роз'яснювальні заходи.

З метою забезпечення постійної відповідності цілям Академії Політика у сфері якості переглядається керівництвом у міру необхідності на підставі аналізу результативності СУЯ, при розробці та наданні нових послуг, а також у випадку реорганізації.

5.4. Функції, обов'язки та повноваження в межах організації

Статут Академії регламентує структуру, встановлює вимоги та розподіляє обов'язки між управлінським складом (ректор, декани, завідувачі кафедри тощо), колегіальним органом – Вченою радою, структурними підрозділами, робочими і дорадчими органами. Функції, обов'язки і повноваження структурних підрозділів закріплені положеннями про структурні підрозділи.

Діяльність, права та обов'язки працівників закріплені в посадових інструкціях, що розроблені згідно з кваліфікаційними характеристиками та вимогами нормативно-правових актів.

Керівники структурних підрозділів відповідають за якість роботи працівників своїх підрозділів, візуючи документи про прийняття на роботу, плани роботи та звіти про їх виконання, таким чином підтверджуючи, що кваліфікація і досвід їхніх підлеглих дозволяє виконувати роботу на високому рівні, відповідно до встановлених правил і норм. Керівники структурних підрозділів відповідають за своєчасне ознайомлення працівників зі змінами у вимогах, правилах і нормативній документації щодо виконання робіт.

Керівник групи з управління якістю освіти

Керівник групи з управління якістю освіти забезпечує встановлення, впровадження та підтримання процесів, необхідних для системи управління якістю; звітує про функціонування системи управління якістю і необхідні заходи щодо її поліпшення; забезпечує виконання вимог у межах Академії.

6. Планування

6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей

Питання ризиків та можливостей розглядаються конференцією трудового колективу, на засіданнях вченої ради Академії, Науково-методичної ради.

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

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

Стратегічні цілі у сфері якості узгоджуються з політикою Академії у сфері якості та отримують свій подальший розвиток відповідно до задач діяльності структурних підрозділів.

Цілі встановлюються щороку, як для СУЯ у цілому, так і для основних процесів, зокрема, цілі включають вимоги щодо задоволеності замовників.

Цілі у сфері якості документально оформлюються та затверджуються Вченою радою УАД. Визначаються шляхи досягнення цілей у сфері якості, із зазначенням заходів з їх досягнення, описом необхідних ресурсів для досягнення, методів оцінювання, переліком відповідальних осіб, уточненням термінів впровадження.

Відповідальність за актуалізацію цілей та їх доведення до структурних підрозділів покладається на керівника групи з управління якістю освіти. Відповідальність за доведення цілей до працівників покладається на керівників структурних підрозділів. Ступінь досягнення цілей на поточний навчальний рік вимірюється кількісно. Поточні Цілі у сфері якості аналізуються і, в разі необхідності, переглядаються керівництвом Академії, відповідальними особами і керівниками структурних підрозділів протягом терміну їх виконання.

При розробці цілей у сфері якості враховуються:

- висновки аналізу СУЯ з боку керівництва;
- зміна вимог роботодавців;
- показники якості випускників і характеристики процесів;
- ступінь задоволеності роботодавців, студентів, випускників, замовників наукових досліджень;
- результати самооцінки;
- наявні ресурси для поліпшення.

6.3. Планування змін (стратегічне планування)

Планування змін в СУЯ проводить відповідальний представник керівництва на підставі даних, представлених групою з управління якістю освіти, щоб забезпечити максимальну реалізацію цілей, уникнення невідповідностей, попередження виникнення ризиків або зменшення їх дії.

Планування СУЯ передбачає:

- внесення змін у СУЯ (у разі необхідності),

- розроблення планів, впровадження і розвиток СУЯ;
- актуалізацію документації СУЯ для підтримання її у робочому стані;
- планування і розроблення Цілей у сфері якості;
- постійне покращення результативності СУЯ;
- забезпечення цілісності і погодженості всіх складових СУЯ.

Моніторинг процесу управління цілями проводиться сертифікованим спеціалістом з якості закладу в разі необхідності.

7. Підтримка системи управління

7.1. Ресурси

7.1.1. Загальні положення

Керівництво Академії забезпечує своєчасне надання ресурсів для реалізації освітньої та наукової діяльності, впровадження та покращення результативності СУЯ, підвищення задоволеності замовників з урахуванням можливостей закладу.

У межах аналізу СУЯ з боку керівництва визначено основні необхідні види ресурсів і вимоги до них.

Управлінню підлягають такі ресурси:

- персонал;
- інфраструктура;
- середовище для функціонування процесів;
- знання організації.

7.1.2. Персонал

Персонал формується згідно зі штатним розписом УАД.

Вимоги до кваліфікації та роботи працівників визначені в посадових інструкціях працівників.

Інформація про освіту, професійну підготовку, кваліфікацію, досвід роботи і додаткове навчання знаходиться в особових картках працівників та особових справах, що зберігаються у відділі кадрів.

7.1.3. Інфраструктура

Інфраструктура УАД складається зі:

- споруд (навчальних, дослідницьких, спортивних корпусів, гуртожитків тощо), робочих місць (забезпечених аудиторним фондом);
- лабораторного та іншого обладнання для забезпечення освітнього і науково-дослідного процесу та оснащення структурних підрозділів;
- матеріально-технічного забезпечення;
- експлуатаційних служб.

Планування і виконання планів щодо інфраструктури проводиться та аналізується відповідно до вимог МОНУ.

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

Робочі місця науково-педагогічних (педагогічних) працівників включають такі приміщення: навчальні, службові, бібліотеку з читальними залами, спортивні зали.

До процесів управління аудиторним фондом належать:

- облік приміщень та аудиторій;
- розподіл аудиторного фонду;
- підготовка аудиторного фонду до початку навчального року;
- контроль за експлуатацією аудиторій;
- підтримання санітарного стану аудиторного фонду;
- підтримка відповідності навчальних та наукових площ, лабораторій, гуртожитків встановленим вимогам тощо;
- здійснення капітального і поточного ремонту споруд;
- покращення аудиторного фонду.

Відповідно до функціональних характеристик, приміщення поділяють на такі:

- загального користування;
- закріплені за окремими підрозділами (факультетами, інститутами тощо).

Інформаційні та комунікаційні технології, програмне забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності здійснюється на основі використання інформаційних технологій та засобів комп'ютерної техніки.

До матеріально-технічного забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності належать:

- забезпечення матеріалами й обладнанням;
- планування та здійснення обліку і контролю матеріальних ресурсів, що витрачаються на навчальні, наукові, господарчо-експлуатаційні потреби;
- звітність із використання матеріально-технічних засобів;
- технічне обслуговування та ремонт техніки, комплектація і ремонт меблів.

Відповідальними за процес забезпечення матеріалами й обладнанням є декани факультетів, проректор з господарських питань. Керівники структурних підрозділів у разі необхідності подають службові записки щодо необхідного матеріально-технічного забезпечення. Враховуючи необхідність і пріоритетність замовлень, можливості Академії, формується річний план закупівель.

Процес управління лабораторним та іншим обладнанням для забезпечення навчального та наукового процесу виконується відповідно до положень про структурні підрозділи УАД. Відповідальні за процес – проректор з науково-педагогічної роботи та проректор з наукової роботи.

Технічне забезпечення та ремонт обладнання здійснюється експлуатаційно-технічним відділом.

7.1.4. Середовище для функціонування процесів

Визначено і забезпечено функціонування системи управління людськими та фізичними чинниками виробничого середовища, що впливають на процес підготовки фахівців різних ступенів вищої освіти і здійснення наукової діяльності, відповідно до вимог нормативних актів та замовників. Вимоги та механізм реалізації цих чинників описані в Колективному договорі між адміністрацією та трудовим колективом, який затверджуються конференцією трудового колективу університету (текст розміщений на сайті УАД – <http://uad.lviv.com.ua>).

Процес управління людськими та фізичними чинниками виробничого середовища включає такі складові:

- створення та підтримка санітарно-побутових умов праці;
- створення та підтримка умов психологічного комфорту в колективі;
- створення та підтримка умов фізичного здоров'я членів колективу;
- створення та підтримка безпечних умов праці.

7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання

Для здійснення функцій моніторингу та вимірювання Академія має такі ресурси:

- фонд стандартів та інших документів зі стандартизації та метрології, який своєчасно оновлюється;
- фонд різноманітних стандартизованих і нестандартизованих засобів вимірювань.

Фонд стандартів та інших документів зі стандартизації та метрології підтримується в належному стані.

Фонд стандартизованих і нестандартизованих засобів вимірювань, які використовуються в освітньому процесі і при виконанні науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт, у процесі забезпечення життєдіяльності університету розміщений у структурних підрозділах університету.

З метою простежуваності вимірювань організовуються процеси проведення в установленому порядку калібрування, перевірки і ремонту засобів вимірювальної техніки та встановлення міжкалібрувальних (перевірочних) інтервалів засобів вимірювальної техніки, які знаходяться у структурних підрозділах.

7.1.6. Знання організації

До знань організації з освітньої діяльності належать стандарти вищої освіти, освітні програми, навчальні плани, положення з освітньої діяльності.

Розробкою навчально-методичного забезпечення освітнього процесу здійснюють науково-педагогічні працівники кафедр і факультетів відповідно до Положення про організацію освітнього процесу. Навчально-методичні матеріали розміщено на сайтах Академії, факультетів та кафедр.

До знань організації з наукової діяльності відносяться наукова література, патенти, статті, звітна документація досліджень.

Діяльність щодо видання наукової, навчальної, навчально-методичної літератури передбачає підготовку і видання навчальної літератури, а також періодичних та неперіодичних наукових видань. Відповідальні – проректор з науково-педагогічної роботи і проректор з наукової роботи.

7.2. Компетентність

Вимоги до кваліфікації та роботи працівників визначені посадовими інструкціями працівників.

Для підвищення кваліфікації працівників Академії функціонує система стажування працівників, проводяться періодичні курси з охорони праці та безпеки життєдіяльності. Контроль за своєчасним підвищенням кваліфікації працівників покладається на керівників відповідних структурних підрозділів.

Вимоги до здобувачів вчених звань та процедура присвоєння вчених звань розміщені на сайті Вченої ради Академії.

7.3. Обізнаність

Інформування працівників Академії щодо Політики у сфері якості, стратегічних цілей у сфері якості, а також Цілей у сфері якості, визначення внеску окремих структурних підрозділів (працівників) у їх реалізацію, наслідків щодо невиконання вимог системи управління якістю відбувається шляхом розміщення документів на сайті УАД, обговорення на нарадах та засіданнях структурних підрозділів із подальшим внесенням завдань з реалізації визначених цілей та політики у плани роботи структурних підрозділів (працівників).

Питання щодо системи управління якістю розглядаються на засіданнях Вченої та Науково-методичної рад не рідше ніж один раз на рік.

7.4. Інформування

Інформування зовнішніх замовників щодо Політики у сфері якості та функціонування системи управління якістю здійснюється через сайт Академії.

7.5. Документована інформація

7.5.1. Загальні положення

Процедура обігу документованої управлінської інформації, контроль за виконанням документів, забезпечення доступу до публічної інформації,

організація роботи зі службовими документами є унормованими процесами відповідно до регламентів та національних стандартів оформлення організаційно-розпорядчої документації, правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, а також органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, а також відповідно до Інструкції з діловодства в УАД та номенклатури справ.

Документована управлінська інформація слугує роботі структурних підрозділів із забезпечення освітнього та наукового напрямів діяльності, а також відкритого доступу до публічної інформації про діяльність Академії. Інструкція з діловодства встановлює загальні положення щодо функціонування підрозділів, вимоги до ведення документованої управлінської інформації та організації роботи з документами незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням.

7.5.2. Створення та актуалізування

Ведення діловодних процесів відбувається за змішаною формою, що передбачає реєстрацію окремих видів кореспонденції та її відправку, згідно з посадовими обов'язками відповідно до наказу ректора незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах (паперовий, електронний).

Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації проходять і опрацьовуються на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні документів, а також відповідей на запити і звернення громадян, погодження проектів документів університету відповідають проректори УАД згідно з розподілом функціональних обов'язків. За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні інших документів, а також організацію діловодства та зберігання документів у структурних підрозділах відповідають керівники структурних підрозділів.

Здійснюється прийом та первинне опрацювання документів, що надходять до УАД, попередній розгляд документів здійснюються з відокремленням таких, що потребують обов'язкового розгляду ректором, проректором або структурними підрозділами відповідно до функціональних обов'язків виконавців.

Реєстрація документів полягає у веденні запису облікових даних про документ за встановленою реєстраційною формою. Реєстрації підлягають також документи, створені в Академії.

7.5.3. Контроль за документованою інформацією

Доведення до відома працівників інформації про прийняті управлінські рішення та змісту задокументованої інформації відбувається за допомогою електронної розсилки та/або оприлюднення на офіційному сайті УАД. Основними джерелами інформації сайту УАД є матеріали, що подаються структурними підрозділами університету та офіційними виданнями Академії.

Порядок здійснення діловодства щодо документів, які містять інформацію з обмеженим доступом, порядок здійснення діловодства за зверненнями громадян, порядок здійснення діловодства за запитами на інформацію визначаються законодавством України.

Документи з часу створення (надходження) і до передачі до архіву зберігаються за місцем їх формування у структурному підрозділі. Керівники структурних підрозділів і працівники, відповідальні за організацію діловодства в підрозділах, забезпечують зберігання документів і справ. Відбір документів постійного зберігання здійснюється на підставі номенклатури справ Академії. Справи формуються у структурних підрозділах. Документи групуються у справи у хронологічному та/або логічному порядку.

Справи, передані в Архів УАД після проведення експертизи цінності та впорядкування, розміщено у пристосованих для зберігання документів окремих приміщеннях. Термін зберігання документів регламентується відповідно до переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання.

Порядок знищення документів, термін зберігання яких вичерпано, регламентується рішенням експертної комісії.

8. Процеси надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції

8.1. Оперативне планування та контроль

Академія здійснює систематичне планування та контроль виконання процесів, що необхідні для забезпечення освітньої та наукової діяльності, відповідно до вимог нормативних актів і замовників.

Результат процесу планування оформлюється документально і передбачає визначення змісту роботи, відповідального та термінів виконання. Планування процесів життєвого циклу здійснюється відповідними структурними підрозділами.

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

- планів роботи Вченої ради, Науково-методичної, Науково-технічної рад;
- програми розвитку УАД та планів роботи окремих структурних підрозділів;
- тематичних планів наукових досліджень;

– планів видання наукової та навчально-методичної літератури, оновлення матеріально-технічної бази, покращення інфраструктури тощо.

Планування надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції стосується всіх основних процесів СУЯ – процесів управління та допоміжних процесів.

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

Контроль за виконанням планів здійснюється шляхом оформлення звітів у документальному вигляді та виступів відповідальних осіб на конференції трудового колективу, засіданнях Вченої ради, Науково-методичної ради, засіданнях ректорату, що оформлюються у протоколах засідань відповідно до вимог системи управління якістю.

8.2. Вимоги щодо продукції та послуг

Інформаційний зв'язок із замовниками освітніх послуг здійснюється через сайт Академії; офіційне листування з державними установами, проведення відкритих заходів для вступників та роботодавців.

На сайті Академії розміщені Правила вступу, інформація про освітні програми, ліцензовані обсяги та обсяги державного замовлення, організацію освітнього процесу, контакти осіб, які можуть відповісти на питання.

Постійно аналізуються вимоги щодо надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції шляхом вивчення актуальних нормативних документів, результатів студентського моніторингу якості освітнього процесу, технічних вимог замовників наукових досліджень.

Таким чином, гарантується, що:

– вимоги щодо надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції визначено;

– нові вимоги, які відрізняються від попередніх, узгоджено та затверджено.

Спроможність надавати освітні послуги згідно зі стандартами вищої освіти підтверджується ліцензіями на провадження освітньої діяльності та сертифікатами про державну акредитацію освітніх програм, що розміщені на сайті Академії.

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

Якщо вимоги до освітньої послуги у договорі змінені, на декана факультету покладається відповідальність за забезпечення дій із коригування відповідних документів (наприклад, робочих навчальних планів).

8.3. Проектування й розроблення продукції та послуг

Процес проектування та розроблення складається з процесів: планування робіт з розробки проектів; формування вхідних даних проектування та розробки; формування вихідних даних проектування та розробки; аналізу проекту та розробки; перевірки проекту та розробки; затвердження проекту та розробки; управління змінами в проекті та розробці.

Об'єктами проектування та розроблення є освітні послуги та наукова продукція. Ці об'єкти включають процеси, ресурси та інші складові СУЯ.

Проектування та розроблення освітнього процесу здійснюється відповідно до:

- Закону України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII;
- Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти, затверджених постановою КМУ від 30.12.2015 р. № 1187;
- Порядку підготовки здобувачів вищої освіти ступеня доктора філософії та доктора наук у вищих навчальних закладах (наукових установах), затвердженого постановою КМУ від 23.03.2016 р. № 261;
- документів УАД.

Реалізація процесів покладається на навчальний відділ, факультети, кафедри та інші структурні підрозділи.

З метою забезпечення відповідності навчання здобувачів вищої освіти встановленим вимогам розроблено, підтримуються в робочому стані та документально оформлені:

- тимчасові стандарти вищої освіти;
- освітні (освітньо-професійні, освітньо-наукові) програми;
- навчальні плани;
- робочі навчальні плани;
- робочі програми навчальних дисциплін;
- індивідуальні навчальні плани здобувачів вищої освіти;
- комплекси навчально-методичного забезпечення дисциплін.

Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу, до складу робочих груп із розробки цих документів входять представники забезпечуючих та випускаючих кафедр, студентського самоуправління, роботодавці. Терміни розробки, відповідальні особи, вимоги до змісту, процедура погодження та затвердження документів визначені Положенням про організацію освітнього процесу.

Проектування та розроблення наукової діяльності здійснюється відповідно до:

- Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність» від 26.11.2015 р. № 848-VIII;
- наказів МОНУ про проведення конкурсного відбору проектів наукових досліджень і розробок;

– тематичних планів науково-дослідних робіт, що фінансуються за рахунок коштів загального фонду державного бюджету МОНУ, та науково-дослідних робіт, що виконуються у межах кафедральної тематики без фінансування.

Реалізація процесів покладається на структурні підрозділи Академії.

Проекти наукової діяльності оформлені у вигляді технічних завдань.

Відповідальними за процес проектування й розроблення в освітній діяльності є проректор з науково-педагогічної роботи та проректор з наукової роботи.

8.4. Контроль надаваних зовні процесів, продукції, послуг

Процесами, що надаються зовнішніми постачальниками, вважаються:

– придбання товарів, ресурсів для забезпечення освітнього та наукового процесів;

– проходження виробничої, навчальної практики та стажування.

Придбання товарів, ресурсів для забезпечення освітнього та наукового процесів здійснюється відповідно до встановлених процедур. Оцінка та вибір постачальників здійснюється на основі їх спроможності постачати засоби та інші ресурси за визначеними критеріями. До основних критеріїв відносяться:

– наявність ліцензії на певний вид діяльності;

– тривалість роботи з постачальниками, їх надійність;

– якість та вартість продукції, що постачається.

Закуплена продукція оцінюється за встановленими критеріями для кожного виду продукції.

Підлягають перевірці всі закуплені засоби та обладнання, що використовуватимуться в процесах СУЯ. Контроль здійснюється з метою оцінки відповідності закупленої продукції вимогам контракту (договору). Перевірку та контроль виконують структурні підрозділи УАД.

Виробнича, навчальна практика та стажування.

Практична підготовка студентів здійснюється на підприємствах і в організаціях різних галузей господарства, науки, освіти, культури, торгівлі і державного управління (у тому числі за кордоном).

З установами, де проходять практику/стажування учасники освітнього процесу, укладається договір з описом вимог та обов'язків сторін. Вид практики та терміни її проходження визначено в навчальному та робочому навчальному планах для кожної спеціальності. Вимоги до змісту практики, оформлення звітної документації описані в програмі практики, що розробляється та зберігається випускаючими кафедрами. Керівники практики, студенти, які проходять практику, місця її проходження та терміни зазначаються у відповідному наказі.

Загальну організацію практики та контроль за її проведенням здійснює керівник практики.

8.5. Виготовлення продукції та надання послуг

8.5.1. Контроль виготовлення продукції та надання послуг

Призначення процесу – надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції.

Академія керує процесами надання послуг (виготовлення продукції) для забезпечення відповідності послуг (продукції) встановленим вимогам.

У зв'язку з цим для кожного виду послуг (продукції) визначено керовані умови їх надання споживачам:

- задокументований порядок надання послуг (виготовлення продукції);
- порядок перевірки та оцінки відповідності послуги (продукції) встановленим вимогам;
- кваліфікаційні вимоги до працівників, залучених до надання послуги (виготовлення продукції), вимоги щодо їх підготовки.

В моделі надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції визначено такі процеси освітньої та наукової діяльності:

- попередня підготовка;
- прийом абітурієнтів;
- підготовка здобувачів вищої освіти;
- інформаційна діяльність (інформаційно-бібліотечне, інформаційно-технічне забезпечення, видання літератури);
- наукова діяльність.

Процес попередньої підготовки включає:

- профорієнтаційну роботу;
- підвищення якості підготовки абітурієнтів;
- популяризацію досягнень науки;
- розвиток творчого потенціалу молоді;
- пошук та підтримку обдарованих дітей;
- формування фахової орієнтації абітурієнтів.

Професійна орієнтація включає:

- надання інформації щодо вибору спеціальності згідно з умовами прийому;
- проведення профорієнтаційних заходів;
- проведення виставок та пізнавальних лекцій для школярів;
- проведення Днів відкритих дверей.

Процес прийому абітурієнтів здійснюється Приймальною комісією і регламентується Положенням про приймальну комісію та Правилами прийому до УАД.

Відповідальним за процес прийому абітурієнтів є ректор УАД – голова Приймальної комісії. До складу Приймальної комісії входять: секретар Приймальної комісії, уповноважені особи приймальної комісії з питань

прийняття та розгляду електронних заяв, заступники секретаря Приймальної комісії, декани факультетів, керівники структурних підрозділів.

Інформація щодо прийому абітурієнтів містить:

- анкетні дані;
- номер сертифіката зовнішнього незалежного оцінювання та кількість балів з конкурсних предметів;
- фахову орієнтацію;
- наявність пільг тощо.

Перевірка прийому абітурієнтів включає:

- прийом на підготовку фахівців з вищою освітою за ступенями бакалавра, магістра, доктора філософії, освітніми програмами, формами навчання відповідно до ліцензії в межах ліцензованого обсягу;
- наявність і кількість особових справ вступників.

Освітня діяльність здійснюється факультетами і кафедрами та регламентується Положенням про організацію освітнього процесу.

Освітня діяльність включає:

- планування, організацію, нормативне забезпечення освітнього процесу з підготовки здобувачів вищої освіти;
- планування, організацію, проведення та аналіз контролю провадження освітнього процесу;
- організацію та координацію роботи з атестації здобувачів вищої освіти;
- виготовлення офіційних документів для випускників.

Освітній процес здійснюється за денною (очною) та заочною формою навчання.

Метою освітнього процесу є забезпечення умов, необхідних для отримання здобувачем вищої освіти – певної сукупності знань, умінь, навичок, інших компетентностей за певною освітньою програмою.

Основні критерії управління освітнім процесом – забезпечення послідовності, єдності і логічної послідовності елементів змісту освітньої програми.

Результатом процесу освітньої діяльності є відповідність рівня підготовки фахівців встановленим вимогам.

Основні вимоги до змісту та результатів освітньої діяльності за кожним рівнем вищої освіти в межах кожної спеціальності викладено в стандартах вищої освіти.

Основні етапи освітнього процесу (планування, організація, здійснення, атестація) здійснюються на факультетах і кафедрах відповідно до Положення про організацію освітнього процесу.

Відповідальним за процес освітньої діяльності є проректор з науково-педагогічної роботи, керівник навчального відділу, декани факультетів і завідувачі кафедр.

Методичний супровід освітнього процесу включає:

- аналіз стану, планування, організацію та контроль науково-методичного забезпечення;
- організацію та проведення методичних конференцій (семінарів).

Основним результатом методичної діяльності є науково-методичні видання і посібники із забезпечення якості освіти.

Науково-методична робота здійснюється для забезпечення відповідності якості методичного забезпечення освітнього процесу вимогам стандартів освіти.

Координацію науково-методичної роботи здійснює Науково-методична рада.

Процес соціально-виховної діяльності включає процеси виховної та позаосвітньої роботи з формування у студентів громадської відповідальності, патріотизму, академічної доброчесності, корпоративної культури, здорового способу життя.

Процес соціально-виховної діяльності реалізується через:

- планування, організацію та координацію роботи із забезпечення сприятливих умов навчання, позанавчальної активності, соціальної та психологічної підтримки здобувачів вищої освіти, в тому числі іноземців та осіб з особливими освітніми потребами;
- розробку, впровадження та контроль за виконанням плану виховної роботи й основних масових та традиційних заходів Академії;
- координацію та контроль виховної роботи на факультетах;
- підтримку студентів з особливими освітніми потребами;
- організацію публічних лекцій та зустрічей з видатними діячами культури, мистецтва, науки, спорту тощо.

Процес наукової діяльності виконується з метою:

- розвитку фундаментальних досліджень у галузі природничих, гуманітарних, соціально-економічних наук з метою їх подальшого використання для розвитку пріоритетних напрямів науки і техніки, суспільного розвитку та розбудови економіки країни;
- проведення фундаментальних, пошукових та прикладних досліджень з пріоритетних напрямів науки і техніки з метою одержання і використання нових наукових знань, створення суспільно корисних наукових результатів;
- визначення пріоритетних і перспективних напрямів наукових досліджень;
- проведення наукової оцінки проектів для виконання наукових досліджень;
- організації роботи щодо укладання договорів із вітчизняними та закордонними замовниками для створення науково-технічної продукції, надання науково-технічних послуг, здійснення науково-дослідних робіт.

Відповідальним за наукову діяльність є проректор з наукової роботи.

8.5.2. Ідентифікація та простежуваність

Ідентифікація та простежуваність спрямовані на організацію інформаційних процесів, що забезпечують регулярне подання повної і достовірної інформації про всі види діяльності в Академії.

Організація ідентифікації та простежуваності виконується на всіх етапах і рівнях процесів надання освітніх послуг, від зарахування абітурієнта і закінчуючи випуском фахівців, та на всіх етапах створення наукової (науково-технічної) продукції, починаючи з розробки технічного завдання і закінчуючи отриманням акта здачі-приймання продукції чи іншого документованого рішення замовника про прийняття результатів роботи.

Ідентифікація та простежуваність при реалізації процесів освітньої діяльності полягає у веденні особових справ вступника-студента-випускника, що містять всю навчальну та іншу інформацію (прізвище, дані про навчання за певним напрямом, за певною спеціальністю, успішність, які оформлюються в відомостях, додатках до диплома та інші дані про студента/випускника).

Використовуються такі види ідентифікації:

- спеціальності (напрями підготовки), освітньо-професійні та освітньо-наукові програми, спеціалізації, навчальні та робочі плани мають назву;
- індивідуальні навчальні плани здобувачів вищої освіти мають ідентифікаційний номер, що призначається кожному здобувачу вищої освіти;
- диплом встановленого зразка з додатком до диплома європейського зразка мають власні номери.

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

Відповідальним за ідентифікацію та простежуваність є проректор з науково-педагогічної роботи.

Відповідальним за ідентифікацію та простежуваність на рівні деканату є декан факультету.

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

8.5.3. Власність замовників та зовнішніх постачальників

Академія гарантує забезпечення належного ставлення до власності замовників та зовнішніх постачальників, включаючи створення необхідних умов інфраструктури і робочого середовища. Умови використання власності замовників та зовнішніх постачальників оформлюються у вигляді договорів. Випадки втрат, пошкоджень, порушення працездатності власності замовників та зовнішніх постачальників оформлюються документально і доводяться до відома споживачів.

8.5.4. Збереження

Згідно із Законом України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», для тимчасового зберігання архівних документів, що нагромадилися за час діяльності, використання відомостей, що містяться в цих документах, для службових, виробничих, наукових та інших цілей, а також для захисту прав і законних інтересів громадян в Українській академії друкарства функціонує архів

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

Термін зберігання документів регламентується відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання.

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

В архіві УАД зберігається інформація про особовий склад (контингент осіб, які навчаються та працюють); особові справи студентів-випускників, співробітників, професорсько-викладацький склад, особові картки звільнених співробітників, аспірантів та здобувачів); науково-технічна документація тощо. Особові справи студентів-випускників містять: заяви студента про зарахування (відрахування, переведення тощо), копії документів що посвідчують особу, контракт, витяги наказів (про зарахування, переведення, відрахування, поновлення, закінчення навчання тощо), індивідуальний навчальний план, особову картку, екзаменаційні листи.

Науково-технічна документація включає в себе технічні завдання, звіти наукових керівників, угоди тощо.

8.5.5. Контроль змін

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

8.6. Випуск продукції та послуг

Випуск здобувачів супроводжується аналізом ступеня відповідності компетентностей випускників стандартам освіти та вимогам освітніх програм. Ця процедура передбачає атестацію здобувачів вищої освіти.

До складу Екзаменаційної комісії з атестації осіб, які здобувають ступінь бакалавра, магістра, входять: декан факультету, його заступники, завідувачі кафедр, професори, доценти профільюючих кафедр, науково-педагогічні, наукові працівники; фахівці з відповідних видів економічної та виробничої діяльності, представники галузевих об'єднань роботодавців, інших закладів вищої освіти.

Засідання Екзаменаційної комісії оформляються протоколами, де відображаються: оцінка, отримана студентом під час атестації; рішення Екзаменаційної комісії про присвоєння студенту ступеня, кваліфікації за відповідною спеціальністю (напрямом підготовки), рішення про видачу диплома (диплома з відзнакою).

Результати атестації вносяться до залікової книжки, навчальної картки, індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти та додатку до диплома.

Процедури атестації та відрахування здобувачів вищої освіти описані в Положенні про організацію освітнього процесу (розміщене на сайті УАД).

Відповідальними за атестацію та відрахування випускників є проректор з науково-педагогічної роботи та декани факультетів.

8.7. Контроль невідповідних виходів

Академія 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).

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

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

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

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

Причинами виникнення невідповідностей послуг (продукції) можуть бути:

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

В освітній діяльності для управління невідповідностями (залежно від причин їх виникнення) визначено засоби управління, відповідальність, повноваження і дії, що виконуються відповідно до Положення про організацію освітнього процесу. Ідентифікація невідповідності, записи про характер невідповідностей та вжитих заходів щодо перебігу освітнього процесу фіксується в журналах обліку роботи академічних груп; щодо успішності засвоєння навчального матеріалу студентами – в заліково-екзаменаційній відомості успішності студентів, заліковій книжці студентів, навчальній картці студентів; щодо роботи науково-педагогічних працівників – в індивідуальних планах роботи науково-педагогічних працівників.

Наукова продукція вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам запитів та технічних завдань на виконання науково-дослідної роботи. Невідповідність наукової продукції заявленим вимогам визначається МОНУ згідно з результатами експертизи звітів за закінченими науково-дослідними роботами із зазначенням балів експертизи та приміткою «Виконана частково». Такі роботи повертаються для доопрацювання керівникам науково-дослідних робіт.

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

9. Оцінювання дієвості (результатів діяльності)

9.1. Моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінювання

Моніторингу, вимірюванню, аналізу та оцінюванню підлягають всі процеси СУЯ.

Моніторинг та аналіз процесів СУЯ проводиться з метою відстеження ступеня досягнення запланованих результатів, їх подальшого покращення; це здійснюється на підставі розробленої системи показників. Для моніторингу і вимірювання процесів СУЯ використовується також інформація про результати

роботи структурних показників. До системи показників процесів СУЯ входить оцінювання відповідності процесів і оцінювання задоволеності зовнішніх та внутрішніх споживачів, взаємодіючих структурних підрозділів. Кількісна оцінка показників результативності процесів, які виконують окремі працівники, а також структурні підрозділи, формується через зазначення кількості переліку робіт, що не були виконані. Ці показники характеризують ступінь забезпеченості ресурсами та правильність виконання роботи окремими працівниками, структурними підрозділами. Для отримання об'єктивної інформації про відповідність результатів визначеним цілям передбачаються процедури моніторингу та вимірювання процесів, що включають:

- планування та складання графіків відповідних перевірок;
- організацію та проведення перевірок;
- документальне оформлення результатів;
- ведення обліку й аналізу отриманої інформації;
- розробку та контроль виконання коригувальних дій;
- аналіз ефективності прийнятих коригувальних дій;
- розробку та контроль виконання запобіжних дій;
- аналіз ефективності прийнятих запобіжних дій.

Перелік процесів, що підлягають моніторингу, обсяг та періодичність перевірок, порядок оформлення результатів та відповідальні за перевірки визначаються наказами ректора Академії.

Якщо запланованих результатів не досягнуто, виконуються необхідні коригувальні дії, спрямовані на забезпечення відповідності процесів встановленим вимогам.

У випадку, коли в процесі моніторингу та/або вимірювання виявлено невідповідність процесів, вчиняють такі дії:

- проведення аналізу причин невідповідності процесу і впливу невідповідності процесу на забезпечення відповідності освітньої послуги та наукової продукції;
- представлення результатів аналізу вищому керівництву для прийняття рішень;
- проведення коригувальних (запобіжних) дій, спрямованих на усунення невідповідностей.

Розроблена та використовується система показників для оцінювання результативності освітньої та наукової діяльності шляхом визначення рейтингів кафедр і рейтингів науково-педагогічних працівників.

Показники, що аналізуються:

- результати вимірювання процесів СУЯ;
- результати вимірювання освітніх і наукових процесів, у тому числі знань, умінь і навичок студентів;
- результати вимірювання допоміжних процесів;

- рейтингові показники Академії у світових рейтингах та національному рейтингу;
- рейтинги кафедр;
- рейтинги науково-педагогічних та наукових працівників;
- результати студентського моніторингу якості освітнього процесу;
- результати внутрішніх аудитів тощо.

Аналіз та оцінювання цих даних використовують для визначення:

- задоволеності зацікавлених сторін;
- відповідності вимогам до освітньої послуги та наукової продукції;
- характеристики і тенденції процесів СУЯ і результатів освітніх і наукових процесів, включаючи можливості проведення запобіжних дій;
- характеристики постачальників для забезпечення процесів СУЯ.

Для аналізу даних використовуються числові та нечислові (в тому числі статистичні) методи управління якістю.

Результати аналізу даних подаються у вигляді аналітичних записок, статистичних та інших видів звітів, табличних і графічних форм.

Відповідальним за процес аналізу даних з освітньої діяльності є проректор з науково-педагогічної роботи, з наукової діяльності – проректор з наукової роботи.

9.2. Внутрішній аудит

В Академії періодично проводяться внутрішні аудити, які є вищою формою контролю керівництвом СУЯ. Аудит проводиться за всіма процесами СУЯ і дозволяє встановлювати зв'язок між цілями процесу і результатами процесу. При цьому виявляються слабкі сторони і визначаються заходи для покращення СУЯ.

Результати внутрішніх аудитів є основою вхідних даних для аналізу вищим керівництвом стану СУЯ, дозволяють декларувати відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001:2015 та дають можливість зовнішнім і внутрішнім споживачам бути упевненими у стабільній якості наданих освітніх послуг та виготовленої наукової продукції, надійності і результативності СУЯ.

Внутрішні аудити проводять для:

- визначення відповідності виконаних заходів у межах СУЯ запланованим;
- підтримання СУЯ у робочому стані відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015;
- оцінювання, аналізу і постійного покращення функціонування СУЯ;
- перевірки процесів;
- визначення потенційних можливостей покращення СУЯ;
- визначення ступеня досягнення Цілей і реалізації Політики.

Внутрішні аудити проводяться:

- відповідно до програми і плану;

- на підставі вимог (заяв) керівників структурних підрозділів (позачерговий аудит);
- на підставі внутрішньої інформації (від учасників освітнього процесу);
- перед проведенням зовнішнього аудиту третьою стороною для сертифікації СУЯ.

Внутрішній аудит проводиться в усіх структурних підрозділах, що мають безпосередній вплив на освітню та наукову діяльність. Керівники структурних підрозділів, що перевіряються, повинні сприяти своєчасному та повному проведенню аудиту, а також забезпечити виконання дій щодо усунення невідповідностей та їх причин. Керівники структурних підрозділів повинні проводити аналіз результативності й ефективності коригувальних дій та доводити його результати до відома працівників.

План проведення та протокол аудиту структурних підрозділів враховує вагомість процесів, що здійснюють ці структурні підрозділи, на результати освітньої та наукової діяльності.

У програмі, протоколі та планах аудиту визначаються критерії, масштаби, об'єкти і методи проведення аудиту, при складанні яких враховуються результати попередніх аудитів.

Внутрішні аудити проводяться групою сертифікованих аудиторів, яку очолює керівник групи з аудиту. Склад групи визначається і затверджується до початку проведення аудиту, а аудиторів не повинні перевіряти підрозділи, в яких вони працюють. За підсумками аудиту складається звіт про внутрішній аудит та формуються висновки про функціонування СУЯ за результатами аудиту.

Періодичність, відповідальність і вимоги щодо планування і проведення аудитів, інформування про їхні результати, здійснення коригувальних та запобіжних дій, збереження протоколів викладено у документованій процедурі. Управління невідповідною продукцією здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу.

9.3. Аналіз системи управління якістю з боку керівництва

Аналізування ефективності системи управління якістю ректором Академії здійснюється за всіма напрямками роботи та процесами не рідше ніж один раз на рік.

Аналізування системи управління здійснюється періодично та має вигляд інформаційно-аналітичних матеріалів за рік та звіту ректора за роботу протягом року. Ці матеріали обговорюються на конференції трудового колективу та розміщуються на сайті університету.

Періодично аналіз за окремими напрямками діяльності (структурними підрозділами) розглядається на засіданнях Вченої ради, Науково-технічної ради, Науково-методичної ради, засіданнях ректорату, де приймаються рішення про внесення змін до системи управління якістю, Цілей у сфері якості. Ці

матеріали оформлюються протоколами відповідних засідань і розміщуються на сайті Академії.

Вхідні дані для аналізу СУЯ з боку керівництва містять інформацію:

- результати внутрішніх і зовнішніх аудитів;
- претензії та побажання замовників, а також іншу інформацію, отриману в результаті зворотного зв'язку з ними;
- результати контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти;
- результати запобіжних і коригувальних дій;
- оцінку виконання заходів для покращення результатів попереднього аналізу з боку керівництва;
- зміни, що можуть вплинути на систему управління якістю – видання нових стандартів, норм, правил, положень;
- рекомендації щодо поліпшення, у т. ч. діючої Політики у сфері якості і Цілей у сфері якості.

10. Поліпшення

10.1. Загальні положення

Покращення надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції – це безперервна діяльність щодо збільшення спроможності виконувати вимоги роботодавців, МОНУ та інших зацікавлених сторін.

Поліпшення поширюється на:

- освітню послугу та наукову продукцію;
- процеси;
- елементи системи менеджменту якості тощо.

Основними результатами процесу поліпшення є:

- підвищення якості освітньої послуги;
- підвищення якості наукової продукції;
- попередження виникнення ризиків в освітній та науковій діяльності;
- оптимізація процесів різного рівня;
- підвищення результативності та ефективності процесів СУЯ;
- удосконалення інфраструктури і покращення середовища;
- зниження витрат, пов'язаних з усуненням неефективних, нераціональних дій та неефективного використання ресурсів;
- підвищення мотивації персоналу шляхом залучення всіх працівників до активної участі у виконанні стратегії розвитку Академії, надання їхній роботі творчого характеру;
- підвищення рівня корпоративного спілкування тощо.

10.2. Постійне поліпшення

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

Пропозиції щодо покращення СУЯ можуть подавати всі працівники УАД. Пропозиції розглядаються на засіданнях Науково-технічної або Науково-методичної рад з метою визначення їх відповідності нормативним вимогам та ефективності запровадження.

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

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

План (програма) з покращення формується на основі пропозицій структурних підрозділів, узгоджується з іншими структурними підрозділами, керівником групи з управління якістю освіти і затверджується наказом ректора Академії.

В цілому, планування і реалізація заходів щодо покращення СУЯ здійснюються відповідно до технологій управління проектами.

Відповідальним за виконання плану (програми) покращення СУЯ з освітньої діяльності є проректор з науково-педагогічної роботи, з наукової діяльності – проректор з наукової роботи.

10.3. Невідповідність та коригувальні дії

З метою попередження появи невідповідностей визначено запобіжні дії для усунення причин їх виникнення. Запобіжні дії визначаються відповідно до наслідків потенційних проблем та плануються і виконуються у всіх структурних підрозділах, задіяних у СУЯ.

За результатами внутрішніх і зовнішніх аудитів, інспекційних перевірок, у разі виникнення невідповідностей, аналізу даних для покращення, появи скарг, визначаються коригувальні дії та приймаються рішення стосовно наслідків цих невідповідностей на результат/процес освітньої і наукової діяльності.

Коригувальні дії спрямовані на усунення причин існуючих невідповідностей, а також попередження їхнього повторного виникнення.

Процедура здійснення коригувальних дій встановлює вимоги щодо:

- аналізування невідповідностей (у тому числі скарг споживачів), їх вплив на якість освітньої послуги та наукової продукції;
- визначення причин невідповідностей;
- оцінювання потреби в діях для забезпечення впевненості у тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;

- реєстрування результатів виконаних дій;
- аналізування ефективності та результативності вжитих коригувальних дій.

Процес коригувальних дій відповідає характеру і ступеню невідповідності.

Процес коригувальних дій виконується у всіх підрозділах, що беруть участь у СУЯ, після виявлення в їхній діяльності невідповідностей.

Відповідальність за управління, координацію і контроль процесу коригувальних дій, а також оцінювання їхньої ефективності покладено:

- з освітньої діяльності – на проректора з науково-педагогічної роботи,
- з наукової діяльності – на проректора з наукової роботи.

Відповідальність за розроблення плану коригувальних дій, його виконання і записи за результатами вжитих заходів покладаються на керівників структурних підрозділів, у яких були виявлені невідповідності.