
	ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА	ПР.03.3.1-05:2024
	ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ	Редакція 1

МЕТОДИКА

Аналіз системи управління якістю керівництвом та поліпшення

м. Івано-Франківськ
2024 рік


	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

ПЕРЕДМОВА

1. РОЗРОБЛЕНО Прикарпатським національним університетом імені Василя Стефаника

ВНЕСЕНО Центром забезпечення якості
2. РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО Радою з якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
Протокол від 23 квітня 2024 р. №17

Вченою радою Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
Протокол від 30 квітня 2024 р. №05
3. ВВЕДЕНО В ДІЮ наказом ректора Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
від 03.05. 2024 р. №336
4. УПРОВАДЖЕНО ВПЕРШЕ

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця методика встановлює вимоги до порядку проведення критичного аналізування системи управління якістю в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника, для оцінки її результативності та ефективності.

1.2 Вимоги цієї методики є обов'язковими до застосування усіма структурними підрозділами Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

1.3 Методика реалізує вимоги 9.3 ДСТУ ISO 9001 відповідно до галузі використання цієї методики.

1.4 Відповідальний за впровадження та актуалізацію цієї методики є директор Центру забезпечення якості.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В цій методиці є посилання на наступні документи:


ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги

ПР.01.1.1-01:2024 [ПОРЯДОК визначення принципів та процедур забезпечення якості вищої освіти](#)

ПР.02.2.1-01:2024 [ПРОЦЕДУРА визначення та оприлюднення політики, принципів та процедур забезпечення якості фахової передвищої освіти, що інтегровані до загальної системи управління закладом фахової передвищої освіти, узгоджені з його стратегією і передбачають залучення внутрішніх та зовнішніх заінтересованих осіб](#)

ПР.03.3.1-04:2024 [Методика. Управління записами](#)

	ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА	ПР.03.3.1-05:2024
	ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ	Редакція 1

ПР.03.3.1-03:2024 [Методика. Коригувальні та запобіжні дії](#)

3 ВИЗНАЧЕННЯ

У методиці застосовано терміни, які наведено в ДСТУ ISO 9000.

4 СКОРОЧЕННЯ

У методиці використовуються наступні скорочення:

ПНУ - Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

ЦЗЯ - центр забезпечення якості;

АК – критичне аналізування з боку керівництва;


НЯ – настанова щодо якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;

ПК – уповноважений представник керівництва з якості;

СУЯ – система управління якістю Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

Відповідальність і повноваження персоналу, що забезпечують виконання вимог методики, викладено в таблиці 1.

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>


Таблиця 1 – Відповідальність і повноваження персоналу

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Керівник	Контроль	Протоколювання (записи)
1 Планування критичного аналізування з боку керівництва	Керівник структурного підрозділу	ПК	Рада з якості	Програма якості
2 Своєчасність та достовірність представленої інформації	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	Директор ЦЗЯ	Звіт з якості
3 Узагальнення представлених документів	ЦЗЯ	Директор ЦЗЯ	ПК	Звіт з якості
4 Підготовка необхідної документів для АК	ЦЗЯ	Директор ЦЗЯ	ПК	
5 Проведення аналізу результативності функціонування СУЯ	Рада з якості	ПК	Голова Ради з якості	Протокол засідання Ради з якості
6 Впровадження заходів за результатами АК	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	ПК	Плани коригувальних та запобіжних дій

6 ОПИС ПРОЦЕСУ

6.1 Загальні положення

6.1.1 Критичне аналізування результативності функціонування СУЯ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника проводять з метою забезпечення постійної придатності, адекватності та результативності СУЯ.

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

6.1.2 АК включає оцінювання діючої СУЯ, можливостей її поліпшення, визначення потреби у змінах СУЯ, у тому числі політики та цілей у сфері якості.

6.1.3 Основними етапами критичного аналізування з боку керівництва є:


- планування АК;
- визначення та збір даних;
- організація робіт по АК;
- впровадження заходів за результатами АК.

6.2 Вхідні дані і результати критичного аналізування

6.2.1 Вхідними даними для проведення критичного аналізування з боку керівництва є:


- законодавчі та регламентувальні вимоги;
- звіти внутрішніх аудитів;
- відгуки та пропозиції стейкхолдерів;
- дані про висвітлення діяльності Університету та обмін досвідом;
- пропозиції працівників Університету;
- дані про виконання політики та цілей в галузі якості;
- результати впровадження заходів згідно з попереднім аналізуванням з боку керівництва;
- заплановані заходи з вдосконалення;
- підвищення кваліфікації персоналу.

Вхідні дані критичного аналізування з боку керівництва, які представлено в таблиці 2, потрібно надавати у ЦЗЯ в перший тиждень місяця, після закінчення семестру у вигляді звіту з якості підрозділу за семестр.

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

Таблиця 2 – Вхідні дані критичного аналізування з боку керівництва

Вхідні дані	Відповідальний виконавець	Керівник	Контроль	Протоколювання (записи)
1 Законодавчі та регламентувальні вимоги	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	ПК	Журнал обліку
2 Результати внутрішніх аудитів	Аудитори	Керівник групи з внутрішнього аудиту	ПК	Звіти внутрішнього аудиту
3 Відгуки та пропозиції стейкхолдерів	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	ПК	Відомості щодо узагальнення та аналізування відгуків та пропозицій стейкхолдерів
4 Пропозиції працівників організації	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	ПК	Узагальнений аналіз анкет
5 Дані про виконання політики та цілей в галузі якості	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	ПК	Протокол, відповідний пункт Звіту з якості
6 Результати впровадження заходів згідно з попереднім критичним аналізуванням з боку керівництва	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	ПК	Відповідний пункт Звіту з якості
7 Заплановані заходи по вдосконаленню	Уповноважений з якості підрозділу	Керівник структурного підрозділу	ПК	Ухвала Вченої ради Університету

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

Вхідні дані для аналізу систематизує (оформлює узагальнений звіт) ЦЗЯ і надає представнику керівництва для розгляду на засіданні Ради з якості.

В звіті, що представляє ПК для аналізу Раді з якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, обов'язково повинна бути наступна інформація:

- результати проведення внутрішніх аудитів за звітний період;
- результати аналізу відгуків (стейкхолдерів);
- інформація щодо ефективності запобіжних та коригувальних дій;
- інформація щодо загального стану СУЯ.


Інформацію, що надана в звіті, обговорюють на засіданні Ради з якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

6.2.2 Результатами критичного аналізування з боку керівництва є:

- поліпшення результативності системи управління якістю та її процесів через видання відповідних наказів ректора Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;
- вдосконалення освітніх послуг згідно з вимогами замовників (через обговорення вимог замовників в конкретних підрозділах і ректору Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника);
- потреба в ресурсах після критичного аналізування з боку ПК щодо доцільності потреб.

Результати критичного аналізування оформлюють протоколом засідання Ради з якості.

За результатами критичного аналізування з боку керівництва складають протокол засідання Ради з якості, в якому пропонують заходи із запровадження коригувальних, запобіжних дій та вдосконалення СУЯ.

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

6.3 Ресурси і інфраструктура

Планування та проведення критичного аналізування з боку керівництва функціонування СУЯ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника виконують з застосуванням наступних ресурсів та інфраструктури:

- персонал;
- документація СУЯ;
- ПЕОМ та комп'ютерна мережа;
- копіювальна техніка;
- приміщення.


6.4 Порядок проведення робіт

6.4.1 Планування критичного аналізування з боку керівництва

6.4.1.1 АК проводять регулярно згідно з програмою якості відповідно до ПЛ.02.2.2-02:2023 [ПОЛОЖЕННЯ про порядок проведення внутрішніх аудитів системи забезпечення якості у Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника.](#)

6.4.1.2 АК проводять не рідше 1 разу після завершення семестру і воно повинно охоплювати всі структурні підрозділи, які входять до складу організаційної структури Прикарпатського національного університету. Вхідні дані для перегляду СУЯ надає в доповіді ПК.

6.4.1.3 При виявленні невідповідностей та неефективності діючої СУЯ або окремих процесів, проводять позаплановий АК. Підставою для проведення позапланового АК є рішення керівництва Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (ректора Прикарпатського

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

національного університету імені Василя Стефаника, представника керівництва, Ради з якості).

6.4.2 Визначення та збір даних

6.4.2.1 Всю інформацію, необхідну для критичного аналізування з боку керівництва результативності функціонування системи управління якістю ПНУ, збирають і доводять до керівництва керівники структурних підрозділів в рамках своєї компетенції.

6.4.2.2 Інформацію про якість оформлюють у вигляді звіту з якості уповноваженими з СУЯ підрозділів відповідно пунктів Таблиці 2 та Додатку А цієї методики.

6.4.2.3 Своєчасність та достовірність представленої документації забезпечують уповноважені з якості підрозділів.


6.4.2.4 Звіт з якості потрібно оформлювати відповідно до Додатку А цієї методики і він повинен включати всі вхідні дані з посиланнями на конкретні протоколи, анкети, довідки, звіти тощо.

6.4.2.5 Звіт з якості підписує уповноважений з якості підрозділу і керівник структурного підрозділу і надає його в перший тиждень місяця, після закінчення семестру ЦЗЯ.

6.4.3 Організація робіт та впровадження заходів за результатами критичного аналізування з боку керівництва

6.4.3.1 До початку проведення АК, ЦЗЯ проводить узагальнення представленої документації від структурних підрозділів (звіти з якості), звіти внутрішніх аудитів – формує узагальнений звіт з якості ПНУ.

6.4.3.2 Звіт з якості ПНУ слід оформлювати у довільній формі, він повинен включати всі вхідні дані з посиланнями на конкретні протоколи, анкети, довідки, звіти тощо.

	ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА	ПР.03.3.1-05:2024
	ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ	Редакція 1

6.4.3.3 Звіт з якості ПНУ підписує директор ЦЗЯ та представник керівництва і надає його в другий тиждень місяця, після закінчення семестру, на засідання Ради з якості.

6.4.3.4 Представник керівництва своїм розпорядженням оговорює порядок роботи Ради з якості з проведення критичного аналізування результативності функціонування СУЯ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника за звітний період.


6.4.3.5 За результатами АК складають протокол засідання Ради з якості з висвітленням аналізу функціонування СУЯ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, в якому пропонують заходи з впровадження коригувальних, запобіжних дій та вдосконалення СУЯ.

6.4.3.6 Впровадження заходів за результатами АК здійснює уповноважений з СУЯ підрозділу.

6.4.3.7 Протоколи АК зберігають в папці “Протоколи засідань Ради з якості” та електронні копії - на сайті ЦЗЯ.

7 КОНТРОЛЬОВАНІ ПАРАМЕТРИ

Контролю підлягають вхідні і вихідні дані процесу критичного аналізування з боку керівництва результативності функціонування СУЯ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, а також виконання функцій, що встановлено цією методикою.

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

ДОДАТОК А
(обов'язковий)
Форма звіту з якості

Звіт з якості

назва структурного підрозділу

за _____
період звітності

1 Законодавчі та регламентувальні вимоги

(Вказати чи наявна нова інформація у документах зовнішнього походження, яка саме.)

--

2 Результати внутрішніх аудитів

Дата проведення аудиту	Результати проведення (скільки суттєвих та скільки несуттєвих невідповідностей виявлено в результаті проведення аудиту)	Стан усунення невідповідностей (чи проведені запобіжні та коригувальні дії та чи відмічені відповідними довідками)	Ефективність від впровадження запобіжних та коригувальних дій


3 Відгуки та пропозиції стейкхолдерів

Кількість отриманих заповнених опитувальних анкет: _____

Відгуки	Пропозиції

4 Пропозиції працівників ПНУ

<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>...</p>

	<p style="text-align: center;">ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА</p>	<p style="text-align: center;">ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p style="text-align: center;">ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p style="text-align: center;">Редакція 1</p>

5 Дані про виконання політики та цілей в галузі якості

№	Показник	Ціль	Фактичне виконання цілі
1			
2			
...			

(Показники та цілі повинні відповідати вимірним цілям, які були подані у ЦЗЯ на початку навчального року.)

6 Заплановані заходи по вдосконаленню

№	Показник	Ціль	Фактичне виконання цілі
1			
2			
...			

(Показники та цілі повинні відповідати програмі з якості підрозділу)

7 Результати впровадження заходів згідно з попереднім аналізуванням з боку керівництва

(Вказати стан виконання рішень, ухвалених на відповідному засіданні Ради з якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника)

№	Рішення керівництва	Виконані заходи
1		
2		
...		

Керівник структурного підрозділу

підпис


прізвище та ініціали

Уповноважений з якості підрозділу

посада уповноваженого


підпис

прізвище та ініціали

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-05:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

№	Номер аркуша			Підстава для внесення змін	Дата внесення змін	ПІБ відповідального за внесення змін
	зміненого	нового	вилученого			

	ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА	ПР.03.3.1-05:2024
	ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ	Редакція 1

РЕКВІЗИТИ ДОКУМЕНТА

ВНЕСЕНО Центром забезпечення якості

РОЗРОБНИКИ: Микола КУЗЬ