

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державного університету
«Житомирська політехніка»

01 листопада 2023 р. № 667/од

Ректор

Віктор ЄВДОКИМОВ



НАСТАНОВА ЩОДО ЯКОСТІ

Державного університету «Житомирська політехніка»

☒ Контрольний примірник

☐ Врахований примірник

Погоджено Вченою радою
Державного університету
«Житомирська політехніка»
30 жовтня 2023 р., протокол № 14

Житомир
2023

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 2

ЗМІСТ

Вступ	3
Місія, візія та політика у сфері якості.....	3
1. Сфера застосування.....	6
2. Нормативні посилання.....	6
3. Терміни та визначення понять.....	6
4. Загальні положення.....	7
5. Зобов'язання керівництва.....	11
6. Планування.....	15
7. Управління ресурсами.....	16
8. Надання освітніх послуг.....	22
9. Оцінювання функціонування.....	30
10. Поліпшування.....	33
Додатки.....	36

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 3

ВСТУП

Настанова щодо якості Державного університету «Житомирська політехніка» (далі – Настанова щодо якості) розроблена з метою впровадження та підтримування функціонування системи управління якістю Державного університету «Житомирська політехніка» (далі – Університет) відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO 9001:2015 і ISO 21001:2019.

Настанова щодо якості є узагальнюючим документом системи управління якістю Університету, що визначає вимоги до неї, сприяючи формуванню уявлення про Університет та його діяльність у межах системи управління якістю.

МІСІЯ, ВІЗІЯ ТА ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ

Місія Університету

Розвиваємо лідерів.

Створюємо інновації.

Змінюємо світ на краще.

Візія Університету

Людиноцентричний Університет, осередок сучасних знань, освіти, технологій та інноваційних рішень, що розвиває лідерів змін, об'єднаних спільними цінностями та культурними сенсами.

Університет, в якому освітній процес спрямований на інтелектуальну, соціокультурну та особистісну трансформацію здобувача освіти у лідера змін, здатного створювати інновації у глобальному світі. Освітні програми гармонійно поєднують здобуття фундаментальних знань, прикладних вмінь і навичок, дослідницьке та проектне навчання з оволодінням іноземними мовами, цифровими й інформаційними технологіями.

Університет, здатний розвивати нові знання та забезпечувати трансфер технологій. Розвинена екосистема дослідницьких, партнерських і бізнес-структур, таких як наукові центри, наукові

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 4

школи та лабораторії, хаби, стартап-клуби, бізнес-інкубатори, підсилюють спроможність проявляти інноваційність і креативність в дослідженнях через процес відкритого відповідального залучення та обміну між усіма стейкхолдерами.

Університет, який забезпечує можливості для міжнародної мобільності у глобальному освітньому та дослідницькому просторах, поєднуючи формальну, неформальну, інформальну освіту та розвиток компетентностей у роботі з національними та закордонними стейкхолдерами.

Університет, який формує простір, що стимулює розвиток культури, концентрує творчу енергію та нарощує інтелектуальний капітал. Інноваційна та креативна платформа соціалізації молоді, середовище здорового способу життя, майданчик публічних інтелектуальних дискусій та міжкультурної взаємодії.

Університет, який створює комфортне, безпечне та інклюзивне середовище, інтегруючи сучасний дизайн, передові технічні рішення та інформаційні технології. Докладає зусиль для забезпечення екологічної безпеки, фінансової та енергетичної незалежності Університету, базуючись на принципах сталого розвитку в щоденній діяльності та стратегічному плануванні. Створює громадські простори, що надихають та налаштовують на ефективну взаємодію.

Студент/здобувач освіти Університету: зосереджена на розвитку лідерських якостей особистість, спроможна внести вклад у післявоєнну відбудову України через інновації та соціальну відповідальність, готова до змін у світі.

Викладач Університету: активно розвивається та вдосконалює методики викладання, залучений до науково-дослідницької діяльності, сприяє розвитку критичного мислення та аналітичних навичок студентів і сприяє післявоєнній відбудові України через освіту та інновації.

Випускник Університету: активний лідер професійної та наукової думки, здатний до продуктивного внеску в післявоєнну відбудову України, спроможний трансформувати оточуючий світ через інновації.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 5

Цінності Університету

Людиноцентричність.

Освіта через науку.

Відкритість і свобода думки.

Інноваційність та креативність.

Академічна доброчесність.

Відповідальність.

Мультикультурність.

Національна ідентичність.

Політика Житомирської політехніки у сфері якості спрямована на забезпечення високої конкурентоспроможності Університету на внутрішньому та зовнішньому ринках освітнянських послуг і науково-інноваційної діяльності. Керівництво Університету забезпечує відповідність системи менеджменту якості вимогам міжнародних стандартів ISO 9001 і ISO 21001, постійно підвищує її ефективність та результативність.

Керівництво Університету бере на себе зобов'язання з доведення, розуміння й ефективної реалізації працівниками Університету Політики у сфері якості і гарантує впровадження Політики на усіх рівнях управління з щорічним аналізом досягнень цілей з якості та переглядом Політики у сфері якості. Керівництво Університету гарантує, що освітні вимоги здобувачів освіти, зокрема осіб з особливими потребами, будуть враховані у діяльності, а також будуть дотримані принципи соціальної відповідальності.

Кожен співробітник Університету несе персональну відповідальність, в межах своєї компетенції, за якість своєї роботи, мотивований на постійний розвиток шляхом підвищення професійної компетентності й впровадження інновацій у свою діяльність.

Ми розуміємо, що задоволення потреб споживачів освітніх послуг та інших стейкхолдерів якістю нашої діяльності є запорукою високої конкурентоспроможності Університету.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 6

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Настанова щодо якості визначає порядок функціонування та вимоги до системи управління якістю Університету й поширюється на всі його структурні утворення і процеси.

Настанова щодо якості є відкритою для публікування та вільного поширення. У випадку повного або часткового її відтворення, застосування сторонніми організаціями, підприємствами чи установами в своїй документованій інформації прохання надавати відомості про першоджерело.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Настанова щодо якості містить посилання на такі нормативні документи:

- Закони України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про наукову і науково-технічну діяльність»;
- Укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України та накази Міністерства освіти і науки України, які регламентують діяльність Університету;
- ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги»;
- ДСТУ ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT) «Системи управління в освітніх організаціях. Вимоги та настанови щодо застосування»;
- положення системи управління якістю Університету;
- внутрішні організаційні та нормативні документи Університету.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У Настанові щодо якості застосовано терміни та визначення понять, подані в Законах України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про наукову і науково-технічну діяльність», у ДСТУ ISO 9001:2015 і ДСТУ ISO 21001:2019.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 7

4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Система управління якістю Університету розроблена та запроваджена відповідно до вимог стандартів ISO 9001:2015 і ISO 21001:2019.

Сферу застосування системи управління якістю Університету визначено як «Надання послуг у сфері вищої освіти університетського рівня (код ДКПП 85.41.1)».

Система управління якістю Університету призначена, щоб:

- забезпечувати результативну діяльність і здатність постійно надавати освітні послуги, які задовольняють вимоги замовника, застосовні законодавчі чи регламентовані вимоги через виключення невідповідностей у діяльності;

- виявляти та реалізовувати можливості в розвитку (поліпшенні), в тому числі спрямовані на підвищення задоволеності замовників і удосконалення освітніх послуг через аналізування даних та аналізування системи управління якістю з боку керівництва Університету;

- виявляти та управляти ризиками, що пов'язані з середовищем Університету, його цілями та процесами, через запровадження стратегічного управління;

- знаходити баланс між результативністю та ефективністю через встановлення показників діяльності, моніторингу та вимірювання процесів;

- демонструвати відповідність встановленим вимогам до системи управління якістю через проведення аудитів.

Система управління якістю Університету включає:

- планування якості;
- моніторинг та контролювання якості;
- забезпечування якості;
- поліпшування (постійне поліпшування) якості.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 8

Система управління якістю Університету заснована на таких принципах:

- орієнтація на здобувачів освіти та інших стейкхолдерів. Основним завданням системи управління якістю Університету є задоволення вимог здобувачів освіти, в тому числі осіб з особливими потребами, та вимог інших зацікавлених сторін, а також перевершення їх очікувань. Університет активно залучає здобувачів освіти до власного навчання з урахуванням потреб суспільства, візії та місії Університету, а також цілей і результатів навчання;

- далекоглядне лідерство, що полягає у залученні всіх здобувачів освіти та інших стейкхолдерів до створення, написання та реалізації місії, візії та цілей Університету;

- залучення до системи управління якістю усього персоналу Університету. При цьому залучений персонал є компетентний і наділений відповідними повноваженнями для створення цінностей;

- процесний підхід, що передбачає управління діяльністю як взаємопов'язаними процесами, що функціонують як цілісна система, охоплюючи входи та виходи;

- поліпшування процесів Університету та їх виходів, з урахуванням змін у його зовнішньому та внутрішньому середовищі;

- прийняття рішень на підставі фактичних даних. Що передбачає попереднє визначення, вимірювання та моніторинг основних показників діяльності, а також їх аналізування та оцінювання за допомогою відповідних методів;

- керування взаємовідносинами. Університет керує взаємовідносинами зі всіма своїми заінтересованими сторонами з тим, щоб оптимізувати їх вплив на свою дієвість;

- соціальна відповідальність. Університет відповідає за вплив своїх рішень та діяльності на суспільство, економіку та довкілля, дотримуючись прозорості та етичної поведінки;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 9

— доступність та неупередженість. Для Університету характерними є інклюзивність, гнучкість, прозорість та підзвітність функціонування, що уможливорює врахування індивідуальних та особливих потреб, інтересів, здібностей і базових знань і досвіду здобувачів освіти. Університет забезпечує, щоб якнайширше коло осіб могли мати доступ до його освітніх послуг відповідно до своїх можливостей та ресурсів, а також щоб усі здобувачі освіти могли використовувати та отримувати вигоду від освітніх послуг на неупередженій основі;

— етична поведінка учасників освітнього процесу, що пов'язано зі здатністю Університету створювати етичне професійне середовище з рівним ставленням до всіх заінтересованих сторін, запобіганням виникненню конфліктних ситуацій і провадженням діяльності на користь суспільства;

— безпека та захист даних. Університет створює середовище, у якому всі заінтересовані сторони можуть взаємодіяти за цілковитої впевненості у тому, що вони зберігають контроль за використанням їх власних даних і що Університет буде ставитися до їх даних з належною обережністю та конфіденційністю.

Система управління якістю є невід'ємною частиною загальної системи управління Університетом. Система управління якістю Університету є об'єктом регулярного аналізування й оцінювання з боку керівництва Університету, результати якого використовують, щоб планувати поліпшування результативності, удосконалення освітніх послуг, розподіл ресурсів тощо.

У межах системи управління якістю Університет:

— вивчає своє середовище, відслідковує та використовує його у побудові й виборі стратегій досягнення результатів, одночасно з визначенням та виключенням, за можливості, негативного впливу зі сторони;

— встановлює значущі зацікавлені сторони та їх вимоги; здійснює моніторинг і аналізування інформації від них;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 10

– визначає сферу застосування системи управління якістю на основі даних про середовище, вимоги зацікавлених сторін.

Функціональна схема системи управління якістю Університету наведена в додатку 1. Представлення взаємопов'язаних функцій (процесів та процедур) і управління ними як системою сприяє результативному та ефективному досягненню запланованих результатів відповідно до стратегії і політики у сфері якості Університету. Застосування процесного підходу дозволяє:

- розуміти і постійно виконувати застосовні вимоги;
- виражати результати процесів;
- забезпечувати результативне виконання процесів;
- поліпшувати процеси на основі даних моніторингу та вимірювань.

Схема типового процесу системи управління якістю Університету зображена в додатку 2. Для процесів системи управління якістю Університету визначено:

- необхідні входи процесу й очікувані виходи;
- показники та критерії оцінювання результативності функціонування процесів;
- ресурси, потрібні для процесів;
- керівників, виконавців та замовників процесів;
- процедури розроблення коригувальних дій та розгляду ризиків і можливостей;
- процедури моніторингу, оцінювання, звіту про результати та запровадження змін, щоб поліпшувати процеси.

Керівник процесу повинен:

- забезпечити процес ресурсами;
- забезпечити моніторинг та вимірювання процесу;
- аналізувати функціонування процесу;
- розробляти та впроваджувати коригувальні дії, опрацьовувати ризики і можливості процесу;
- забезпечувати внутрішнє інформування про результативність

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 11

процесу.

Виконавець процесу повинен:

- дотримуватися послідовності процесу згідно з процедурою чи методикою;
- контролювати документовану інформацію щодо процесу;
- виконувати заплановані стосовно процесу дії;
- надавати пропозиції щодо поліпшування результативності процесу.

Замовник процесу:

- задає інформаційний потік, з якого визначають вхідні дані процесу;
- отримує вихідні дані процесу;
- надає інформацію щодо відповідності вихідних даних процесу його вимогам.

Визначену для процесів Університету документовану інформацію необхідно підтримувати в актуальному стані та зберігати її, щоб мати впевненість у тому, що процеси функціонують так, як заплановано.

Управління процесами Університету здійснюється за загальної зосередженості на ризик-орієнтованому мисленні, націленому на використанні можливостей і запобіганні небажаним результатам. З цією метою під час планування діяльності здійснюється визначення та оцінювання ризиків, а також плануються заходи щодо відповідного впливу на ризики. Останні (заходи) включаються до плану заходів щодо забезпечення якості Університету.

5. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ КЕРІВНИЦТВА

5.1. Лідерство та зобов'язання

5.1.1. Загальні положення

Ректорат Університету демонструє лідерство та своє зобов'язання щодо системи управління якістю, зокрема:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 12

- бере на себе відповідальність за результативність системи управління якістю;
- забезпечує розроблення політики у сфері якості, цілей у сфері якості та їх узгодженість зі стратегічним напрямком і середовищем Університету;
- інтегрує вимоги системи управління якістю в освітній процес Університету;
- сприяє використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення;
- забезпечує наявність ресурсів, потрібних для системи управління якістю;
- інформує працівників про важливість результативного управління якістю та відповідності вимогам системи управління якістю;
- забезпечує досягнення системою управління якістю запланованих результатів;
- задіює, скеровуючи та заохочуючи працівників з тим, щоб вони робили внесок у результативність системи управління якістю;
- сприяє постійному поліпшуванню процесів Університету та їх виходів;
- підтримує працівників Університету, щоб демонструвати їх лідерство в підпорядкованих сферах;
- підтримує стійку реалізацію освітнього бачення та відповідних освітніх засад;
- розробляє, розвиваючи та оновлюючи стратегічний план Університету;
- забезпечує те, щоб освітні вимоги здобувачів освіти, зокрема осіб з особливими потребами, були визначені та враховані;
- визнає принципи соціальної відповідальності.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 13

5.1.2. Орієнтація на здобувачів освіти та інших стейкхолдерів

Ректорат Університету безпосередньо відповідає та забезпечує щоб:

- вимоги здобувачів освіти та інших стейкхолдерів, а також законодавчі й регламентувальні вимоги були визначені, зрозумілі та щоб їх постійно задовольняли;
- ризики та можливості, які можуть впливати на відповідність освітніх послуг, а також на здатність підвищувати задоволеність здобувачів освіти та інших стейкхолдерів, було визначено та враховано;
- підтримувалася зосередженість на підвищенні задоволеності здобувачів освіти та інших стейкхолдерів.

5.1.3. Додаткові вимоги щодо надання освітніх послуг особам з особливими потребами

Стосовно задоволення додаткових вимог щодо надання освітніх послуг особам з особливими потребами, ректорат Університету забезпечує:

- наявність ресурсів навчання для підтримування доступності в освітньому середовищі;
- прийнятні умови розміщення для здобувачів освіти з особливими потребами, щоб сприяти рівному з усіма іншими здобувачами доступу до освітніх засобів та освітнього середовища.

5.2. Політика у сфері якості

Ректорат Університету формує, аналізує й актуалізовує політику у сфері якості:

- яка підтримує місію та візію Університету;
- яка відповідає призначеності та середовищу функціонування Університету;
- яка надає основу для встановлення цілей у сфері якості Університету;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 14

- у якій є зобов'язання задовольняти застосовні вимоги;
- у якій є зобов'язання постійно поліпшувати систему управління якістю;
- у якій враховано належні освітні, наукові та технічні розробки;
- у якій є зобов'язання відповідати вимогам щодо соціальної відповідальності;
- яка описує та містить зобов'язання щодо керування інтелектуальною власністю;
- у якій враховано потреби й очікування відповідних заінтересованих сторін.

Політика у сфері якості Університету є доступною, актуалізованою, задокументованою та затвердженою ректором. Її продубльовано у відповідному розділі Настанови щодо якості.

Політику в сфері якості доводять до відома працівників Університету під час проведення нарад, через настанову щодо якості, оприлюднення політики на сайті Університету, а також через проведення бесід з працівниками у структурних підрозділах, щоб вона стала зрозумілою та реалізовувалася у подальшому плануванні діяльності Університету.

Політика у сфері якості Університету є доступною для відповідних зацікавлених сторін.

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

Ректорат Університету бере на себе зобов'язання забезпечити, щоб обов'язки та повноваження для відповідних посад було встановлено та доведено до відома в межах Університету.

Ректорат Університету встановлює обов'язки та повноваження для:

- забезпечення, щоб системи управління якістю Університету відповідала вимогам;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 15

- забезпечення, щоб політика у сфері якості Університету була зрозуміла та запроваджена;
- забезпечення, щоб виходами процесів системи управління якістю Університету були заплановані результати;
- звітування про дієвість системи управління якістю Університету та про можливості щодо її поліпшення;
- забезпечення сприяння орієнтації на здобувачів освіти та інших стейкхолдерів;
- забезпечення, щоб у разі планування та запровадження змін до системи управління якістю Університету не було порушено її цілісності;
- керування інформуванням в Університеті;
- забезпечення, щоб усі процеси навчання були взаємопов’язані незважаючи на методи надання освітніх послуг;
- контролювання задокументованої інформації;
- керування вимогами здобувачів освіти з особливими потребами.

6. ПЛАНУВАННЯ

Під час планування ректорат розглядає чинники середовища Університету, вимоги зацікавлених сторін, а також визначає ризики та можливості в діяльності.

Планування та оцінювання результативності дій стосовно ризиків і можливостей здійснюється з урахуванням того, щоб вони (дії стосовно ризиків і можливостей) були пропорційні їх потенційному впливу на відповідність освітніх послуг.

Для структурних та функціональних утворень і процесів Університету, потрібних для системи управління якістю, ректорат встановлює цілі у сфері якості.

Цілі у сфері якості Університету:

- узгоджені з політикою у сфері якості Університету;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 16

- є вимірними;
- враховують застосовні вимоги;
- є доречними з погляду відповідності освітніх послуг та підвищення задоволеності здобувачів освіти, персоналу та інших стейкхолдерів Університету;
- охоплені постійним моніторингом;
- доведені до відома;
- є актуалізованими.

Задокументовану інформацію щодо цілей у сфері якості Університету і стану їх досягнення зберігають у встановленому порядку у відділі моніторингу та забезпечення якості Університету.

Визначені зміни в системі управління якістю Університету реалізують у запланований спосіб.

7. УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ

7.1. Ресурси

7.1.1. Загальні положення

Ресурси, що потрібні для розроблення, запровадження, підтримування та постійного поліпшування системи управління якістю Університету, визначають під час планування. Ректорат Університету бере на себе відповідальність стосовно їх наявності та розподілу, щоб забезпечити впевненість у тому, що заплановані вимоги будуть виконані, у тому числі вимоги здобувачів освіти із особливими потребами.

7.1.2. Людські ресурси

Посади працівників, що необхідні для результативного функціонування системи управління якістю Університету та її процесів, визначено у штатному розписі Університету.

Штатний розпис Університету є документованою інформацією, затверджується ректором, зберігається та підтримується в актуальному стані. Штатний розпис розміщується на сайті

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 17

Університету.

Ректор Університету забезпечує функції, пов'язані з:

- прийманням працівників на роботу;
- звільненням працівників;
- оголошенням вакансій на посади.

Загальне управління людськими ресурсами покладено на ректора Університету.

7.1.3. Освітні засоби

В Університеті визначено, забезпечено наявність і технічне обслуговування безпечних освітніх засобів, які прийнятні для здобувачів освіти, науково-педагогічних працівників та співробітників, щоб підтримувати і сприяти розвиненню компетентностей здобувачів освіти.

В Університеті забезпечено, щоб обсяг освітніх засобів відповідав вимогам тих, хто їх використовує.

7.1.4. Середовище для функціонування освітніх процесів

В Університеті визначено, забезпечено та підтримується прийнятне середовище, щоб сприяти загальному гарному самопочуттю здобувачів освіти, науково-педагогічних працівників та співробітників, враховуючи психологічні та фізичні чинники.

7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання

Моніторинг та вимірювання характеристик і результатів освітніх послуг проводяться з метою підтвердження їх відповідності встановленим вимогам. Моніторинг та вимірювання здійснюються з використанням людських ресурсів і технічних засобів.

В Університеті визначені процедури попереднього, поточного та підсумкового моніторингу й вимірювання компетентностей здобувачів освіти, що гарантують відповідність встановленим вимогам. Дані процедури описані у Положенні про організацію освітнього процесу в Університеті, в Положенні про оцінювання

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 18

результатів навчання здобувачів вищої освіти.

У випадку виявлення невідповідностей реалізуються заходи щодо їх усунення.

Моніторинг і вимірювання результатів освітньої діяльності здійснюється безпосередньо науково-педагогічними працівниками Університету.

7.1.6. Знання Університету

В Університеті визначено знання, необхідні для функціонування процесів і досягнення відповідності освітніх послуг вимогам.

Знання Університету є актуалізованими та доступними в потрібному обсязі. Директор бібліотеки, керівники структурних підрозділів та адміністратори інформаційних систем забезпечують, щоб знання були актуальними й доступними здобувачам освіти та працівникам Університету.

Щоб реагувати на змінення потреб і тенденцій, в Університеті визначено, як набувати будь-які необхідні додаткові знання чи отримати доступ до них. Дана процедура описана у Положенні про підвищення кваліфікації науково-педагогічних і педагогічних працівників Університету.

В Університеті запроваджена практика заохочування до обміну знаннями між науково-педагогічними працівниками.

Примітка. Основу знань можуть складати інтелектуальна власність, задокументований досвід, матеріали успішно реалізованих проєктів, наукові публікації, задокументовані результати поліпшень у процесах та освітніх послугах, стандарти, навчальна та наукова література тощо.

В Університеті забезпечено належний доступ до навчальних ресурсів. З цією метою функціонують електронна бібліотека та інформаційна система «Освітній портал Житомирської політехніки». Навчальні ресурси відповідають потребам і вимогам здобувачів освіти, науково-педагогічних працівників.

Ректорат Університету забезпечує проведення аналізу навчальних ресурсів у заплановані проміжки часу та гарантує їх актуальність.

В Університеті дотримуються вимог щодо інтелектуальної

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 19

власності.

7.2. Компетентність

У посадових інструкціях працівників Університету визначені необхідні компетентності, що впливають на результативність системи управління якістю. Посадові інструкції затверджуються ректором.

В Університеті забезпечується впевненість у тому, що компетентності персоналу ґрунтуються на належній освіті, професійній підготовленості чи досвіді. Для чого працівники відділу кадрів проводять відповідний моніторинг.

Вимоги до компетентності персоналу ректорат Університету переглядає відповідно до поставлених цілей.

Щоб набути необхідну компетентність, забезпечується виконання таких заходів, як навчання, інструктажі, наставництво, підвищення кваліфікації, переведення на інші посади або прийняття на роботу осіб з належною компетентністю.

Оцінюють результативність впроваджених заходів, скориставшись анкетною або в інший належний документований спосіб.

Примітка. Інший належний спосіб може передбачати доповідь про результативність на Вченій раді; наказ про переведення на посаду, присвоєння кваліфікації тощо.

Стосовно надання освітніх послуг здобувачам освіти з особливими потребами, то в Університеті забезпечено підтримку науково-педагогічних працівників, щоб вони мали належну спеціалізовану підготовленість, яка може стосуватися:

- задоволення навчальних потреб здобувачів освіти, які мають різні вимоги;
 - індивідуалізованого керування навчанням і індивідуалізованого оцінювання;
 - керування навчанням за принципом від простого до складного (розвиткове навчання);
- а також доступ до спільноти відповідних фахівців.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 20

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 21

7.3. Обізнаність

Ректорат Університету ознайомлює працівників з:

- стратегією, політикою у сфері якості, цілями у сфері якості Університету;
- внеском працівників у результативність системи управління якістю Університету;
- наслідками невиконання вимог системи управління якістю Університету.

Проведення заходів із ознайомлення працівників фіксується у формі документованої інформації.

7.4. Інформування

Потреби щодо інформування визначають у відповідних наказах Університету, іншій документованій інформації системи управління якістю. Зокрема вказують:

- про що інформувати;
- коли інформувати;
- кого інформувати;
- як інформувати;
- хто має інформувати.

Інформування відбувається через:

- документовану інформацію системи управління якістю;
- проведення нарад, зібрань;
- проведення бесід, спілкування на робочих місцях;
- пропозиції та скарги працівників.

Постійно здійснюється моніторинг проведених заходів щодо інформування, проводиться аналіз та удосконалюються засоби інформування. Зокрема, в Університеті розроблені та функціонують інформаційні системи «Портал Житомирської політехніки» та «Освітній портал Житомирської політехніки».

Задокументована інформація щодо інформування зберігається у встановленому порядку.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 22

7.5. Документована інформація

Система управління якістю Університету охоплює:

- стандарти, положення;
- документовану інформацію щодо процесів і процедур, яка необхідна для результативності системи управління якістю.

Документована інформація має:

- належну ідентифікацію та опис (назва, дата, автор тощо);
- належні формат (мова, версія програмного засобу, графічні зображення) і носій (паперовий, електронний) з урахуванням вимог щодо доступності осіб з особливими потребами;
- належні аналізування (погодження) та схвалення (затвердження) з погляду придатності й адекватності.

Документована інформація системи управління якістю Університету контролюється для забезпечення її:

- наявності та придатності до використання;
- адекватної захищеності.

Дії щодо контролювання документованої інформації передбачають:

- збереження;
- розподіл, доступ, використання;
- ідентифікацію стосовно змін і статусу;
- зберігання та вилучення;
- забезпечування конфіденційності;
- запобігання використанню застарілої документованої інформації.

Документовану інформацію зовнішнього походження, що є важливою для планування та функціонування системи управління якістю Університету, ідентифікують у належний спосіб і контролюють.

Документовану інформацію, що містить докази відповідності, уберігають від ненавмисного змінення.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 23

8. НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

8.1. Оперативне планування

Ректорат Університету бере на себе повноваження й відповідальність стосовно оперативного планування і контролю.

Ректорат Університету планує, запроваджує та контролює процеси, необхідні для задоволення вимог щодо освітніх послуг, а також виконання дій, що визначені плануванням у системі управління якістю.

Ректорат Університету забезпечує:

- визначення вимог до процесів та освітніх послуг;
- встановлення критеріїв щодо процесів та освітніх послуг;
- визначення ресурсів, що потрібні для досягнення відповідності вимогам процесів та освітніх послуг;
- запровадження контролю процесів та освітніх послуг відповідно до критеріїв;
- визначення документованої інформації, необхідної для доказу відповідності вимогам процесів та освітніх послуг.

Вихід оперативного планування реалізують у вигляді наказів, розпоряджень, протоколів нарад, програм, планів тощо.

Ректорат Університету контролює заплановані зміни, аналізує наслідки непередбачених змін, і, за потреби, виконує дії, щоб послабити їх несприятливі впливи.

В Університеті планують проектування, розроблення та очікувані результати надання освітніх послуг, зокрема:

- результати навчання;
- забезпечення належних і доступних методів навчання та навчального середовища;
- установа критеріїв оцінювання навчання;
- здійснення оцінювання навчання;
- установа та застосування методів поліпшування;
- надання допоміжних послуг.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 24

Стосовно надання освітніх послуг здобувачам освіти з особливими потребами, в Університеті:

1. Забезпечується гнучкість, щоб підтримувати здобувачів освіти для спільного проектування освітнього процесу, спираючись на навички, здібності та заінтересованість здобувачів освіти та застосовуючи такі підходи, як:

- адаптивне навчання;
- розширене подання освітнього матеріалу;
- індивідуально підібрані засоби тощо;

2. Запроваджуються заходи щодо формування командного середовища з належними ресурсами для підтримування окремих здобувачів освіти, щоб вони могли реалізувати свій оптимальний потенціал;

3. Реалізуються інші заходи.

8.2. Вимоги стосовно освітніх послуг

Інформаційний зв'язок із замовниками здійснюють працівники Університету в межах відповідальності та повноважень, що визначені в посадових інструкціях, документації системи управління якістю. В цілому інформаційний зв'язок охоплює:

- надання даних стосовно освітніх послуг;
- опрацювання замовлень, зокрема змін до них;
- розгляд скарг, пропозицій, відгуків;
- поводження з власністю замовників;
- установлення конкретних вимог щодо дій у непередбачених ситуаціях, коли це доречно.

Вимоги щодо освітніх послуг визначають у ході:

- процесу проектування та розроблення,
- процесу надання освітніх послуг.

Аналізування вимог щодо освітніх послуг проводять у ході:

- процесу проектування та розроблення;
- процесу надання освітніх послуг.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 25

Вказані процедури дають можливість проаналізувати:

- вимоги, установлені замовником;
- передбачені застосовні вимоги, не установлені замовником;
- розбіжності між раніше сформульованими вимогами.

Перед прийняттям вимоги замовника підтверджують, а розбіжності розв'язують. Зберігають документовану інформацію про:

- результати аналізування;
- будь-які нові вимоги.

Вимоги до освітніх послуг встановлено у відповідних внутрішніх нормативних документах Університету, зокрема в Положенні про організацію освітнього процесу в Університеті.

Якщо вимоги до послуг змінено замовником або Університетом, то вносять зміни до відповідної документованої інформації та інформують про це замовника або працівників.

8.3. Проектування та розроблення

Проектування та розроблення визначено як процес з усіма необхідними атрибутами: вхідні та вихідні дані, повноваження та відповідальність посадових осіб, планування, контроль, забезпечення, поліпшування, документована інформація для доказу результативності.

8.4. Закупівля

Закупівлю визначено як процес. Зокрема, встановлено вхідні та вихідні дані, повноваження та відповідальність посадових осіб, планування, контроль, забезпечення, поліпшування та документовану інформацію для доказу результативності. Описано процедуру оцінювання зовнішніх постачальників, їх вибору, повторного оцінювання, зважаючи на їх здатність надавати процеси, товари та послуги відповідно до вимог. Наведено вимоги стосовно інформування зовнішніх постачальників.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 26

8.5. Надання послуг у сфері вищої освіти

8.5.1. Загальні положення

Контроль надання освітніх послуг в Університеті регламентовано Законами України «Про освіту», «Про вищу освіту» та іншими нормативними документами. Надання освітніх послуг визначено як процес, що функціонує в контрольованих умовах, які охоплюють:

- наявність документованої інформації про освітні послуги, які надаватимуть;
- наявність належних ресурсів для моніторингу і вимірювань;
- запровадження робіт з моніторингу і вимірювань на належних стадіях;
- використання придатної інфраструктури та середовища функціонування процесів;
- призначення компетентного персоналу;
- затвердження та періодичне повторне затвердження здатності досягати запланованих результатів процесу надання освітніх послуг;
- запровадження дій, що запобігають помилкам, зумовленим людським чинником;
- запровадження робіт з випуску.

В Університеті забезпечено, щоб перед зарахуванням здобувачів освіти їм було надано адекватну інформацію про:

- організаційні та професійні вимоги, а також зобов'язаність Університету щодо соціальної відповідальності;
- заплановані результати навчання, кар'єрні перспективи, освітній підхід;
- участь здобувачів освіти та, залежно від обставин, інших стейкхолдерів в їх освітньому процесі;
- критерії зарахування та витрати на освітню послугу.

В Університеті запроваджено процес зарахування здобувачів освіти, який задовольняє вимогам, а також:

- дає змогу установити критерії зарахування;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 27

- дає змогу забезпечити, щоб критерії та процеси зараховування були однаково застосовні для всіх здобувачів освіти;
- є підтримуваний як задокументована інформація;
- є загальнодоступним;
- дає змогу забезпечити простежуваність кожного рішення про зарахування;

- дає змогу забезпечувати зберігання задокументованої інформації як доказу рішень про зарахування.

В Університеті встановлено процеси для:

- викладання;
- сприяння навчанню;
- адміністративного підтримування навчання.

В Університеті забезпечено:

- наявність методів виявлення плагіату та інших зловживань та поінформування про них здобувачів освіти;
- простежуваність успішності з тим, щоб можна було ідентифікувати об'єктивний зв'язок між представленою працею здобувача освіти та визначеною оцінкою;
- зберігання задокументованої інформації щодо оцінювання як доказ оціненої успішності.

Після підсумкового оцінювання забезпечено:

- інформування здобувачів освіти про результати оцінювання;
- можливість здобувачам освіти оскаржити отримані оцінки;
- доступ здобувачів освіти до своїх робіт та їх докладного оцінювання, а також можливості для зворотного зв'язку;
- надання здобувачам освіти доказів результатів оцінювання у формі документованої інформації;
- оформлення причин прийняття рішення щодо оцінки успішності та кінцевого оцінювання як документованої інформації для зберігання;
- передачу документованої інформації для зберігання впродовж установленого строку зберігання;
- оприлюднення строку зберігання цієї документованої

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 28

інформації.

Щодо надання освітніх послуг здобувачам освіти з особливими потребами, то за наявності вхідних даних від здобувачів освіти та інших заінтересованих сторін ректорат Університету може визначити кроки для поліпшування доступності освітніх послуг. При цьому застосовують обґрунтоване судження про те, що може бути можливим протягом певного проміжку часу.

Для надання освітніх послуг Університет:

- використовує індивідуалізовані стратегії керування навчанням, орієнтовані на навчання здобувачів освіти;
- використовує підходи, рекомендовані для здобувачів освіти з особливими потребами, щоб сприяти розвиненню самосвідомості, саморегуляції та метапізнання;
- урівноважує потреби здобувача освіти, науково-педагогічного працівника, вимоги курсу, практику (середовище);
- гнучко запроваджує індивідуалізовані заходи, наприклад, наставництво та інші.

Для оцінювання результатів навчання Університет:

- надає здобувачам освіти чисельні та розмаїті можливості, щоб вони могли продемонструвати опанування тем навчання;
- забезпечує, щоб навчання передбачало діяльність та оцінювання з використанням принципу від простого до складного навчання (розвиткове навчання), яке дає змогу здобувачам освіти вибудовувати та демонструвати своє навчання;
- гнучко запроваджує індивідуалізовані заходи, зокрема адекватні методи оцінювання.

Для окремих здобувачів освіти, які потребують специфічної допомоги з навчанням для досягнення погоджених результатів навчання, забезпечуються такі умови розміщення, щоб урівноважити вимоги здобувача освіти, цілісність результатів навчання та можливості Університету.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 29

8.5.2. Ідентифікація та простежуваність

В Університеті передбачено ідентифікацію та простежуваність:

- вступників за ступенями освіти;
- здобувачів освіти за спеціальностями.

8.5.3. Власність зацікавлених сторін

Власність замовників або зовнішніх постачальників, яку надано для використання чи долучення до надання освітніх послуг, є ідентифікованою, перевіреною, захищеною та належно зберігається працівниками, в користуванні яких вона перебуває. В Університеті дбайливо ставляться до власності замовників чи зовнішніх постачальників, а у випадку її втрати, пошкодження чи непридатності до використання повідомляють про це замовника чи зовнішнього постачальника, а також зберігають документовану інформацію про те, що трапилося.

8.5.4 Збереження

В Університеті визначено відповідальність і повноваження посадових осіб стосовно переміщення здобувачів освіти, а також їх проживання у гуртожитках.

Гарантійні зобов'язання щодо освітніх послуг Університет виконує відповідно до чинного законодавства.

8.5.5. Забезпечення захисту та прозорості даних здобувачів освіти

В Університеті забезпечено захист і прозорість даних здобувачів освіти. Встановлено:

- які дані здобувачів освіти належить збирати і як та де їх належить опрацьовувати й зберігати;
- хто має доступ до даних;
- за яких умов дані здобувача освіти можуть бути надані третім сторонам;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 30

– як довго належить зберігати дані.

Університет збирає та надає дані здобувачів освіти тільки з їх явної згоди.

Університет надає можливість доступу здобувачам освіти та іншим заінтересованим сторонам до їх власних даних, а також можливість виправити чи оновити свої власні дані.

Університет вживає усіх належних заходів для забезпечення того, щоб доступ до даних здобувачів освіти могли мати тільки уповноважені особи.

8.5.6. Контроль змін в освітніх послугах

Ректорат Університету забезпечує аналізування та контроль змін у наданні освітніх послуг для гарантування постійної відповідності вимогам.

Результати аналізування змін, дані про особу (осіб), яка(-і) санкціює(-ють) зміну, а також будь-які необхідні дії за результатами аналізування зберігаються як документована інформація.

8.6. Випуск освітніх послуг (атестація здобувачів вищої освіти)

Вимоги до освітніх послуг у сфері вищої освіти встановлено в Ліцензійних умовах провадження освітньої діяльності. Університет гарантує надання освітніх послуг відповідно до діючих стандартів вищої освіти, затверджених Міністерством освіти та науки України.

Процес атестації здобувачів освіти викладено в Положенні про екзаменаційну комісію з атестації здобувачів вищої освіти в Університеті.

Випуск освітніх послуг для здобувачів освіти не здійснюють доти, доки заплановані заходи не будуть виконані в задовільний спосіб, окрім випадків, коли це схвалила відповідна уповноважена особа і, якщо це застосовно, схвалив здобувач освіти та інші стейкхолдери.

Університет зберігає задокументовану інформацію про випуск освітніх послуг. Задокументована інформація охоплює:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 31

- доказ відповідності критеріям приймання;
- простежуваність до особи (осіб), що санкціонує(-ють) випуск.

8.7. Контроль невідповідних освітніх послуг

Університет забезпечує ідентифікування та контролювання освітніх послуг, які не відповідають вимогам до них, щоб запобігти невідповідностям.

Університет виконує відповідні дії, зважаючи на характер невідповідності та її вплив на відповідність освітніх послуг. Такі дії застосовують також до невідповідних освітніх послуг, виявлених після або під час їх надання.

Університет може запроваджувати щодо невідповідних освітніх послуг один або кілька з таких способів:

- коригування;
- обмеження розповсюдження, призупинення надання освітніх послуг;
- інформування здобувачів освіти чи інших стейкхолдерів.

Після того, як невідповідні освітні послуги скориговано, їх перевіряють на відповідність вимогам.

Університет зберігає задокументовану інформацію, яка:

- описує будь-які невідповідні освітні послуги;
- описує виконані дії (коригування);
- ідентифікує уповноважену особу, що приймає рішення про дію щодо невідповідності.

9. ОЦІНЮВАННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ

9.1. Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання

У відповідних положеннях Університету визначено:

- що потрібно піддавати моніторингу та вимірюванню;
- методи моніторингу, вимірювання, аналізування та оцінювання, які необхідні для забезпечення очікуваних результатів;
- критерії приймання, які потрібно використовувати;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 32

- коли потрібно проводити моніторинг і вимірювання;
- коли потрібно аналізувати та оцінювати результати моніторингу та вимірювання.

Університет зберігає відповідну документовану інформацію як доказ моніторингу, вимірювання, аналізування, оцінювання та їх результатів.

Університет здійснює оцінювання дієвості власної діяльності загалом та результативності системи управління якістю.

Персоналу Університету надана можливість, як внесок у поліпшення своєї діяльності, критично аналізувати власну роботу розсудливим і конструктивним чином.

Університет систематично проводить моніторинг задоволеності вимог здобувачів освіти, персоналу та інших стейкхолдерів. Для цього визначено методи отримання, моніторингу та аналізування даної інформації.

Основними джерелами надходження інформації є:

- опитування шляхом анкетування;
- зустрічі;
- відгуки;
- скарги.

Університет проводить також моніторинг рівня отриманого зворотного зв'язку та виконує дії для його підвищення там, де він є недостатній.

Університет забезпечує, щоб:

- були ідентифіковані зацікавлені сторони, які залучено до оцінювання;
- особи, що проводять оцінювання, були компетентні та об'єктивні;
- звіти про оцінювання були прозорі і чітко описували одержані дані;
- середовище, у якому надають освітню послугу, було вивчено досить докладно, щоб можна було визначити його вплив на освітню послугу.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 33

В Університеті проводять аналізування та оцінювання даних, отриманих під час моніторингу та вимірювання.

Результати аналізування використовують для оцінювання:

- відповідності освітніх послуг вимогам;
- ступеня задоволеності здобувачів освіти, персоналу та інших стейкхолдерів;
- дієвості та результативності системи управління якістю;
- результативності планування;
- результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- потреби в поліпшенні системи управління якістю.

Аналізування та оцінювання проводять в міру надходження даних, але не рідше одного циклу аналізування системи управління якістю з боку ректорату Університету.

Результати аналізування та оцінювання зберігають як документовану інформацію.

9.2. Внутрішній аудит

Внутрішні аудити проводять щорічно у заплановані проміжки часу для отримання інформації про те, чи система управління якістю відповідає власним вимогам Університету, вимогам стандартів ISO 9001:2015 і ISO 21001:2019, а також чи результативно вона запроваджена та підтримувана. Вимоги до проведення внутрішніх аудитів встановлено у відповідному положенні Університету.

9.3. Аналізування системи управління якістю

Ректорат Університету бере на себе зобов'язання аналізувати запроваджену систему управління якістю, щоб забезпечити її постійну придатність, адекватність (відповідність), результативність і узгодженість із стратегічним напрямком.

Вхідними даними аналізування системи управління якістю є:

- статус дій за результатами попередніх аналізувань системи управління якістю;
- зміни у зовнішніх і внутрішніх чинниках, що могли вплинути

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 34

на систему управління якістю;

- задоволеність здобувачів освіти, персоналу та інших стейкхолдерів та їх відгуки;
- ступінь досягнення цілей у сфері якості;
- результати моніторингу процесів, в тому числі надання освітніх послуг;
- невідповідність і статус коригувальних дій;
- результати внутрішніх та зовнішніх аудитів;
- достатність ресурсів;
- результативність дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- можливості для поліпшення системи управління якістю.

Аналізування системи управління якістю проводять один раз на рік на початку наступного навчального року. Збір даних здійснюють упродовж двох семестрів, звіт формується, як правило, у жовтні місяці.

Звіт про функціонування системи управління якістю служить основою для прийняття рішень стосовно:

- можливостей для її поліпшення;
- потреб у змінах системи управління якістю;
- потреб у ресурсах.

Результати аналізування системи управління якістю доводяться до відома працівників Університету і зберігаються як документована інформація.

10. ПОЛІПШУВАННЯ

10.1. Загальні положення

Ректорат Університету постійно визначає можливості для поліпшування та виконує необхідні дії для задоволення вимог здобувачів освіти, персоналу та інших стейкхолдерів.

Це охоплює:

- поліпшування освітніх послуг з тим, щоб задовольняти вимоги, а також щоб урахувувати майбутні потреби та очікування;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00-02.01-03-2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 35

- коригування, запобігання виникненню чи зменшення небажаних впливів;
- поліпшування дієвості та результативності системи управління якістю.

10.2. Невідповідність і коригувальні дії

У разі виникнення невідповідності Університет діє за таким алгоритмом:

1. Реагує на невідповідність та, залежно від обставин:
 - виконує дії щодо контролювання та коригування невідповідності;
 - приймає рішення щодо наслідків невідповідності;
 2. Оцінює потребу в діях щодо усунення причин (и) невідповідності з тим, щоб вона не виникала повторно чи в іншому місці:
 - аналізуючи невідповідність;
 - визначаючи її причини;
 - визначаючи подібні невідповідності або потенційну можливість їх виникнення;
 3. Виконує будь-які потрібні дії;
 4. Аналізує результативність будь-якої виконаної коригувальної дії;
 5. За потреби, оновлює ризики та можливості, визначені під час планування;
 6. За потреби, вносить зміни до системи управління якістю.
- Необхідно, щоб обрані коригувальні дії були відповідними до наслідків виявлених невідповідностей.
- Університет зберігає документовану інформацію як доказ:
- характеру невідповідностей та будь-яких подальших виконаних дій;
 - результатів будь-якої коригувальної дії.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			ПЯ-25.00- 02.01-03- 2023
	Випуск 3	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 41 / 35

10.3 Постійне поліпшування

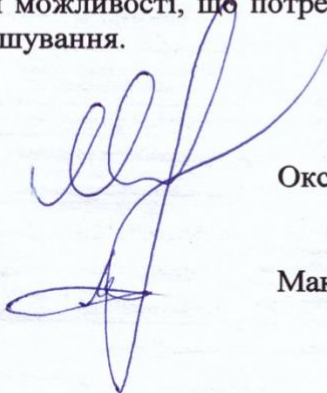
Університет постійно поліпшує придатність, адекватність і результативність системи управління якістю, беручи до уваги відповідні дослідження та найкращі практики.

Університет розглядає результати аналізування та оцінювання, а також вихідні дані аналізування системи управління якістю, щоб визначити, чи є потреби чи можливості, що потребують розгляду як складники постійного поліпшування.

ВІЗИ:

Перший проректор
27.10.2023

Провідний юрисконсульт
27.10.2023

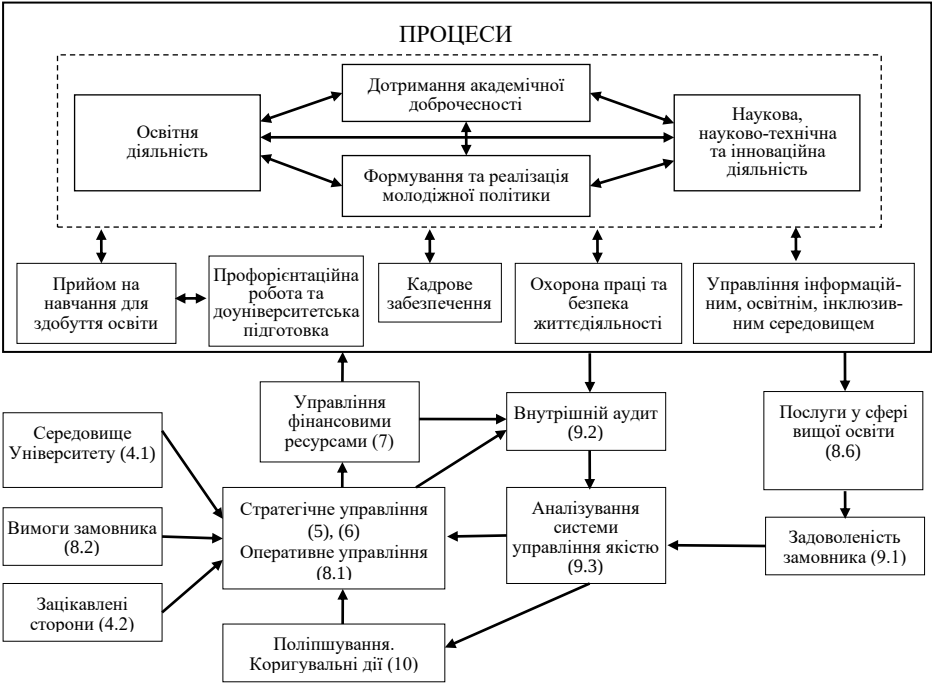


Оксана ОЛІЙНИК

Максим ОСТАПЧУК

Додаток 1
до Настанови щодо якості

ФУНКЦІОНАЛЬНА СХЕМА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
УНІВЕРСИТЕТУ



Додаток 2
до Настанови щодо якості

СХЕМА ТИПОВОГО ПРОЦЕСУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ УНІВЕРСИТЕТУ

