

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Ректор Львівського національного
університету ветеринарної медицини
та біотехнологій імені С.З. Гжицького



Володимир Стибель

05 2022 року

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ISO 9001:2015

Настанова з якості НЯ-2022

Контрольний екземпляр	Ж
Врахований екземпляр	№
Архівний	

Редакція 02 від «27» травня 2022

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	5
1.1. Вступ.....	6
1.2. Мета і сфера застосування настанови з якості.....	6
2. Нормативно-правова база та склад документації системи управління якістю	7
3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	8
4. СЕПЕДОВИЩЕ ОРГАНІЗАЦІЇ	11
4.1. Розуміння організації та її середовища.....	11
4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	12
4.3. Визначення сфери застосування системи менеджменту якості	13
4.4. Система менеджменту якості, її процеси	13
5. ЛІДЕРСТВО	17
5.1. Лідерство та зобов'язання	17
5.2. Політика	18
5.3. Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	18
6. ПЛАНУВАННЯ	18
6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей	18
6.2. Цілі та планування дій для їх досягнення.....	19
6.3. Планування змін	19
7.1. Ресурси	20
7.1.1. Загальні положення	20
7.1.2. Людські ресурси	20
7.1.3. Інфраструктура	21
7.1.4. Середовище для функціонування процесів.....	22
7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання.....	23
7.1.5.2 Простежуваність вимірювання.....	23
7.1.6. Знання організації.....	23
7.2. Компетентність.....	24

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

7.3. Обізнаність.....	24
7.4. Інформування.....	24
7.4.1 Внутрішнє інформування.....	24
7.4.2. Зовнішнє інформування	25
7.5. Задокументована інформація	25
7.5.1. Загальні положення	25
7.5.2. Створення, актуалізація та контроль	26
8. ВИРОБНИЦТВО (НАДАННЯ ПОСЛУГ).....	26
8.1. Оперативне планування та контроль	26
8.2. Вимоги щодо послуг	27
8.2.1. Інформаційний зв'язок із споживачами	27
8.2.2. Визначення вимог щодо послуги	27
8.2.3. Аналізування вимог щодо послуги	28
8.3. Проектування та розроблення послуги.....	28
8.4. Контроль надаваних іззовні процесів, продукції та послуг	29
8.5. Надання послуги.....	30
8.5.1. Контроль надання послуг.....	30
8.5.2. Ідентифікація і простежуваність	30
8.5.3. Власність замовника	31
8.5.4. Збереження	31
8.5.5. Діяльність після надання послуги.....	31
8.6. Випуск послуги.....	31
8.7. Управління невідповідною послугою	32
8.7.1. Оперативна ідентифікація невідповідної послуги	32
9. ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ	33
9.1. Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання	33
9.1.1. Загальні положення	33
9.1.2. Задоволеність споживачів	33
9.1.3. Аналізування та оцінювання	34

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

<i>9.2. Внутрішній аудит</i>	<i>34</i>
<i>9.3. Аналізування системи менеджменту якості.....</i>	<i>34</i>
<i>9.3.1. Загальні положення</i>	<i>34</i>
<i>9.3.2. Вхідні дані для аналізування</i>	<i>35</i>
<i>9.3.3. Вихідні дані для аналізування</i>	<i>35</i>
<i>10. ПОЛІПШУВАННЯ</i>	<i>36</i>
<i>10.1. Загальні положення</i>	<i>36</i>
<i>10.2. Невідповідність та корегувальні дії.....</i>	<i>36</i>
<i>10.3. Постійне поліпшування</i>	<i>37</i>
<i>АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН</i>	<i>38</i>
<i>АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ</i>	<i>38</i>

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---------------------------------------	--

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Вступ

Детальна інформація

Повне та скорочене найменування	Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького (ЛНУВМБ імені С.З.Гжицького)
Ідентифікаційний код	00492990
Юридична адреса	79010, Львівська обл., місто Львів, вул. Пекарська, буд. 50
Фактична адреса	79010, Львівська обл., місто Львів, вул. Пекарська, буд. 50
Види діяльності	КВЕД 85.42 Вища освіта (основний); КВЕД 72.11 Дослідження й експериментальні розробки у сфері біотехнологій; КВЕД 58.14 Видання журналів і періодичних видань; КВЕД 72.19 Дослідження й експериментальні розробки у сфері інших природничих і технічних наук; КВЕД 72.20 Дослідження й експериментальні розробки у сфері суспільних і гуманітарних наук; КВЕД 74.90 Інша професійна, наукова та технічна діяльність, н.в.і.у. ; КВЕД 01.11 Вирощування зернових культур (крім рису), бобових культур і насіння олійних культур; КВЕД 01.19 Вирощування інших однорічних і дворічних культур; КВЕД 01.41 Розведення великої рогатої худоби молочних порід; КВЕД 01.42 Розведення іншої великої рогатої худоби та буйволів; КВЕД 01.50 Змішане сільське господарство; КВЕД 85.41 Професійно-технічна освіта на рівні вищого професійно-технічного навчального закладу; КВЕД 01.45 Розведення овець і кіз; КВЕД 01.46 Розведення свиней; КВЕД 03.22 Прісноводне рибництво (аквакультура)
Перелік засновників (учасників) юридичної особи	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ Код ЄДРПОУ засновника: 38621185
Прізвище, ім'я, по батькові, керівника	СТИБЕЛЬ ВОЛОДИМИР ВОЛОДИМИРОВИЧ
Дані про основний вид економічної діяльності	КВЕД 85.42 Вища освіта
Дані про відокремлені підрозділи юридичної особи	Рожищенський коледж Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Код ЄДРПОУ ВП: 00727794

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---------------------------------------	--

Клас професійного ризику виробництва платника єдиного внеску за основним видом його економічної діяльності	Дані про клас професійного ризику виробництва платника єдиного внеску за основним видом його економічної діяльності: 3
Інформація про здійснення зв'язку з юридичною особою	тел.: (032) 239 26 43 admin@lvet.edu.ua

1.2. Мета і сфера застосування настанови з якості

Настанова з якості є регламентуючим документом, що описує систему менеджменту якості у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького (далі - ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького) згідно з вимогами стандарту ISO 9001:2015.

Метою розробки Настанови з якості є:

- надання її користувачам комплексної інформації щодо системи менеджменту якості у ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького, її документального оформлення, запровадження у діяльність, постійного підтримування та удосконалення;
- підтвердження здатності ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького надавати послуги на якісному рівні, згідно з вимогами законодавства, нормативних документів, норм, стандартів та правил;
- зобов'язання ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького щодо постійного дослідження рівня задоволеності замовників, здійснення аналізу результатів цих досліджень і планування критеріїв та методик вдосконалення роботи.

Настанова з якості призначена для застосування всіма посадовими особами і структурними підрозділами та містить опис системи менеджменту якості, задокументованих стандартів, процедур, інструкцій та методик, що описують процеси, які відбуваються у ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького, взаємозв'язок між ними.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

2. Нормативно-правова база та склад документації системи управління якістю.

Документацію системи менеджменту якості складають:

- Політика і цілі у сфері якості;
- Настава з якості;
- Стандарти системи менеджменту якості (СМЯ):

СМЯ-7.5 «Управління задокументованою інформацією»;

СМЯ-9.2 «Управління внутрішніми аудитами»;

СМЯ-9.3 «Аналізування з боку керівництва»;

СМЯ-10.2 «Управління коригувальними та запобіжними діями».

Документація системи менеджменту якості містить посилання на наступні нормативні документи:

ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги.

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

ISO 19011:2018 Настаови щодо здійснення аудитів систем менеджменту

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

3. Терміни та визначення

Основні поняття, терміни та визначення, що застосовуються в системі менеджменту якості, встановлені в ISO 9000.

Терміни та визначення, наведені в цьому розділі, застосовуються у всіх документах Системи якості.

Організація - особа чи група людей, які мають свої власні функції з відповідальністю, повноваженнями та взаємовідносинами, щоб досягати своїх цілей.

Середовище організації - сукупність внутрішніх і зовнішніх чинників, які можуть мати вплив на підхід організації до розроблення та досягнення своїх цілей.

Зацікавлена сторона - особа чи організація, яка може вплинути на рішення чи діяльність, піддана впливу, чи сприймає себе такою, що піддана впливу рішень або діяльності.

Відповідальний за систему якості – представник керівництва, наділений повноваженнями для забезпечення реалізації Політики і цілей у сфері менеджменту якості та функціонування системи менеджменту якості.

Настанова з якості – регламентуючий документ, який описує систему управління якістю.

Політика якості – загальні наміри та спрямованість установи, пов'язані з якістю і офіційно сформульовані керівництвом.

Цілі якості – те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості.

Якість - ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

Вимога - сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові.

Задоволеність замовника - сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

Вище керівництво - група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність на найвищому рівні.

Постійне поліпшення - повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати вимоги.

Інфраструктура - сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування підприємства.

Виробниче середовище - сукупність умов, за яких виконують роботу/послугу.

Замовник - організація або особа, яка отримує продукцію.

Процес - сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи.

Процедура - установлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

Життєвий цикл – послідовні та взаємопов'язані стадії продуктивної системи

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

(чи послуги) – від придбання сировини чи її добування з природних ресурсів до остаточного видалення.

Відповідність - виконання вимоги.

Невідповідність - невиконання вимоги.

Запобіжна дія - дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

Коригувальна дія - дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

Постійне вдосконалення – повторювана дія щодо підвищення дієвості.

Дієвість/показник діяльності – вимірний результат.

Ризик – вплив невизначеності.

Невизначеність – це стан нестачі навіть часткової інформації стосовно розуміння чи знання події, її наслідку чи ймовірності.

Загрози - потенційно несприятливі наслідки.

Результативність – ступінь реалізації запланованих робіт і досягнення запланованих результатів.

Ефективність – співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами.

Процедура/Методика - встановлений спосіб здійснення діяльності або процесу.

Моніторинг - визначення стану системи, процесу чи роботи.

Інформація - значущі дані.

Документ - інформація та її носій.

Протокол - результат реєстрації інформації про хід деякого процесу, документ, що засвідчує певний факт, подію і має юридичне значення.

Перевірка - підтвердження надання об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано.

Аналізування - діяльність, що проводиться для визначення придатності, адекватності, результативності того, що розглядається, щоб досягнути установлених цілей.

Аудит - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту.

Аудитор - особа, яка має компетентність для проведення аудиту.

Компетентність – здатність особи успішно соціалізуватися, навчатися, провадити професійну діяльність, яка виникає на основі динамічної комбінації знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей.

Спеціальність – гармонізована з Міжнародною стандартною класифікацією освіти предметна область освіти і науки, яка об'єднує споріднені освітні

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

програми, що передбачають спільні вимоги до компетентностей і результатів навчання випускників.

Освітня діяльність – діяльність закладів вищої освіти, що провадиться з метою забезпечення здобуття вищої, післядипломної освіти і задоволення інших освітніх потреб здобувачів вищої освіти та інших осіб.

Освітня послуга - комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання.

Освітній процес - система науково-методичних і педагогічних заходів, спрямованих на розвиток особистості шляхом формування та застосування її компетентностей.

Науковий процес – інтелектуальна діяльність, спрямована на одержання та застосування нових знань для вирішення технологічних, інженерних, економічних, соціальних, гуманітарних та інших проблем, забезпечення функціонування науки, техніки і виробництва як єдиної системи.

Вища освіта – сукупність систематизованих знань, умінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, інших компетентностей, здобутих у закладі вищої освіти (науковій установі) у відповідній галузі знань за певною кваліфікацією на рівнях вищої освіти, що за складністю є вищими, ніж рівень повної загальної середньої освіти.

Якість вищої освіти – відповідність умов провадження освітньої діяльності та результатів навчання вимогам законодавства та стандартам вищої освіти, професійним та/або міжнародним стандартам (за наявності), а також потребам заінтересованих сторін і суспільства, що забезпечується шляхом здійснення процедур внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості.

Здобувачі вищої освіти – особи, які навчаються у закладі вищої освіти на певному рівні вищої освіти з метою здобуття відповідного ступеня і кваліфікації.

Студент – особа, зарахована до закладу вищої освіти з метою здобуття вищої освіти ступеня молодшого бакалавра, бакалавра чи магістра.

Аспірант – особа, зарахована до закладу вищої освіти (наукової установи) для здобуття ступеня доктора філософії/ доктора мистецтва.

Слухач – особа, яка навчається на підготовчому відділенні закладу вищої освіти, або особа, яка отримує додаткові чи окремі освітні послуги, у тому числі за програмами післядипломної освіти.

Стейкхолдери - фізичні та юридичні особи, які мають легітимний інтерес у діяльності організації, тобто певною мірою залежать від неї або можуть впливати на її діяльність.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

4. СЕРЕДОВИЩЕ ОРГАНІЗАЦІЇ

4.1. Розуміння організації та її середовища

МІСІЯ

Місія Університету: створення та надання освітніх та наукових послуг для нинішнього та майбутніх поколінь на засадах поєднання традицій та інновацій задля забезпечення поступального розвитку України

Система менеджменту якості університету розроблена, документована, впроваджена, підтримується в робочому стані і послідовно поліпшується відповідно до вимог ISO 9001: 2015.

Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького виконує важливу місію у суспільстві – готує висококваліфікованих фахівців для різних сфер економіки України.

Перелік спеціальностей, за якими ведеться підготовка:

- 011 – Освітні, педагогічні науки;
- 017 – Фізична культура і спорт;
- 051 - Економіка;
- 073 - Менеджмент;
- 075 - Маркетинг;
- 081- Право;
- 101- Екологія;
- 161 - Хімічні технології та інженерія;
- 162 - Біотехнології та біоінженерія;
- 181 - Харчові технології;
- 204 - Технологія виробництва і переробки продукції тваринництва;
- 207 - Водні біоресурси та аквакультура;
- 211 - Ветеринарна медицина;
- 212 - Ветеринарна гігієна, санітарія і експертиза;
- 226 - Фармація, промислова фармація;
- 227 - Фізична терапія, ерготерапія;
- 242 - Туризм;
- 281 - Публічне управління та адміністрування.

Керівництво визначило зовнішні і внутрішні чинники, які впливають на цілі і стратегічний напрям закладу, впливають на ефективність і дієвість системи менеджменту якості, а також постійно відстежує і аналізує інформацію щодо цих факторів.

Основними зовнішніми факторами є:

- бюджетне фінансування;
- кон'юнктура ринку освітніх послуг;
- зміни попиту на послуги закладу;

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

– зміни в законодавчому полі, появи нових норм, стандартів, правил і вимог.

До внутрішніх факторів належать:

- рівень кваліфікації і досвіду персоналу;
- управлінська структура організації, порядок розподілу повноважень, прав і обов'язків;
- наявності механізмів мотивації персоналу і їх ефективність.

Аналіз зовнішніх і внутрішніх факторів і їх оцінка (див. п 6.1 «Дії стосовно ризиків і можливостей»), забезпечує організацію інформацією, необхідною для найкращого виконання надання послуг, дає можливість уникати ризиків, знижувати ймовірність і / або наслідки ризиків і загроз.

4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін

Зацікавлені (зовнішні та внутрішні) сторони організації включають:

Внутрішні:

- слухачі, студенти, аспіранти (споживачі послуг);
- працівники університету (навчально-педагогічні працівники та адміністративно-господарський персонал);

Зовнішні:

- абітурієнти;
- загальнодержавні інституції та органи влади;
- регіональні інститути влади;
- підприємства та організації (зацікавлені сторони).

Для задоволення потреб і очікувань зацікавлених сторін, керівництво:

- визначає основні характеристики та вимоги до освітніх послуг;
- аналізує і оцінює конкурентну ситуацію на ринку;
- визначає можливості ринку освітніх послуг, слабкі сторони і майбутні переваги в конкурентному середовищі;
- забезпечує дотримання законодавчих та регламентуючих вимог.

Для визначення ступеня задоволеності і вмотивованості персоналу керівництво визначає потреби та очікування своїх працівників у визнанні, задоволеності роботою, а також в їх розвитку.

Для визначення ступеня задоволеності студентів наданими освітніми послугами, керівництво застосовує зворотній зв'язок (анкетування) та організовує скриньки для пропозицій.

При встановленні партнерських відносин, керівництво:

- визначає заклади вищої, професійно-технічної освіти та загальноосвітні навчальні заклади для співпраці;
- проводить навчання та підвищення кваліфікації своїх викладачів;
- ставить цілі, що забезпечують можливості постійного поліпшення

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

системи менеджменту якості.

Здобувачі вищої освіти є основними споживачами послуг університету, саме для них університет веде діяльність. Працівники університету безпосередньо впливають на рівень підготовки майбутніх спеціалістів.

Регіональні інститути влади, підприємства та організації зацікавлені в прийомі на роботу висококваліфікованих фахівців – випускників університету.

Від загальнодержавних інститутів влади (Міністерство освіти та науки України та інше) навчальний заклад отримує законодавчі та нормативні вимоги, дозвільні документи.

4.3. Визначення сфери застосування системи менеджменту якості

Сфера застосування системи менеджменту якості у ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького поширюється на **Діяльність у сфері вищої освіти, наукова та науково-технічна діяльність**. (Higher education activities, scientific and scientific-technical activity).

Підготовка здобувачів за відповідними освітніми програмами на різних рівнях вищої освіти у тому числі друга, післядипломна, перепідготовка, а також на виконання наукової, науково-технічної та інноваційної діяльності.

Система менеджменту якості ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького, яка відповідає вимогам стандарту **ISO 9001:2015** Quality management systems-Requirements включає в себе управління діяльністю всіх підрозділів університету, які задіяні у забезпеченні освітнього та наукового процесів.

4.4. Система менеджменту якості, її процеси

Керівником - ректором університету видано наказ, яким підтверджено рішення про впровадження системи менеджменту якості у ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького, визначено відповідального за впровадження та функціонування системи менеджменту якості.

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького встановлена, задокументована, впроваджена та підтримується система менеджменту якості відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015 і представлена у вигляді сукупності взаємопов'язаних процесів. Один процес може виконуватися у різних структурних підрозділах, що спільно впливають на досягнення спільної мети (формування спільних виходів).

Діяльність ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького є сукупністю взаємопов'язаних між собою процесів. Структурований реєстр процесів ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького наведено у табл.1.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---------------------------------------	--

Таблиця 1

Реєстр процесів ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького

Позначення процесу	Процеси і види діяльності	Розділ ISO 9001:2015
1. Процеси управління		
1.1	Запровадження Стратегії університету, Політики і Цілей у сфері якості, забезпечення обізнаності персоналу	5.2; 5.1.1; 5.2; 6.2.1; 7.3
1.3	Менеджмент процесів і ресурсів	5.3
1.4	Аналіз системи управління якістю керівництвом та поліпшення	9.3.1; 10.3
2. Основні процеси		
2.	Діяльність у сфері вищої освіти	
2.1	Проектування і розроблення освітніх програм різного рівня	8.3; 8.3.1; 8.5; 10.3
2.2	Формування контингенту (вступ, прийом) здобувачів вищої освіти	8.5.1
2.3	Надання освітніх послуг	8.3.1; 8.5.1
2.4	Наукова, науково-технічна та інноваційна діяльність	8.3.1; 8.5.1
2.5	Інтернаціоналізація освітньої діяльності	8.3.1; 8.5.1
2.6	Перепідготовка та підвищення кваліфікації	7.2; 8.5.1
2.7	Соціально-культурна робота зі студентами	8.5.1; 8.5.1
3. Допоміжні процеси		
3.1	Кадрове забезпечення	7.1.2; 7.2
3.2	Забезпечення та підтримання інфраструктури	7.1.3
3.3	Методичне забезпечення освітніх процесів	7.1.3
3.4	Редакційно-видавнича діяльність, бібліотечний фонд	7.1.3
3.5	Матеріально-технічне забезпечення	7.1.3; 7.1.4
3.6	Управління документацією	
3.7	Соціальна підтримка студентів і працівників	7.1.4

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---------------------------------------	--

3.8	Управління закупівлями і запасами ресурсів	4.4.2; 8.1; 8.5; 9.3
3.9	Інформування громадськості (публічна інформація)	5.2.2; 7.1.6; 7.4
4.	Процеси вимірювання, аналізу і поліпшення	
4.1	Аналіз і оцінка ризиків	6.1.2
4.2	Внутрішній аудит	4.2; 9.2
4.3	Моніторинг і оцінювання процесів	4.4.1
4.4	Оцінювання професійної діяльності науково-педагогічних працівників	4.4.1; 7.1.5
4.5	Оцінювання та атестація здобувачів вищої освіти	7.1.5; 8.6
4.6	Моніторинг і періодичний перегляд освітніх програм для поліпшування	8.5.,1; 8.5.6; 9.1.1; 10.3
4.7	Управління невідповідностями, коригувальні та запобіжні дії	8.7.1; 9.2.2; 10.2

Усі процеси та види їх діяльності описані в Положеннях, інструкціях та стандартах університету.

Система менеджменту якості, яку впроваджено в університеті, ґрунтується на процесному підході.

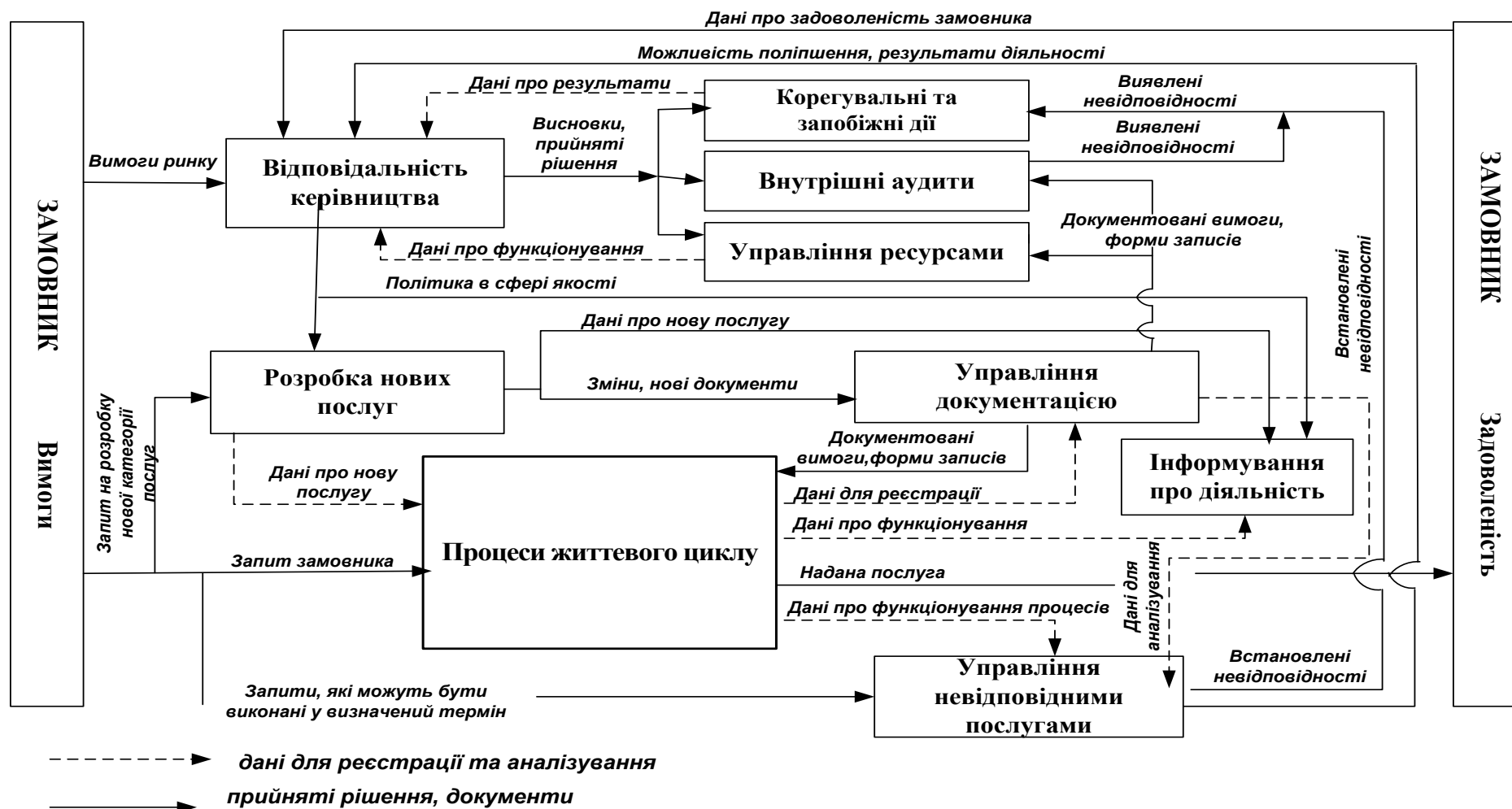
Перевагою процесного підходу є здійснення контролю над зв'язками та взаємодією окремих процесів у межах системи процесів.

Процесний підхід визначає (встановлює):

- необхідність розглядати процеси з погляду створення додаткових цінностей;
- вимірюваність результатів функціонування процесу та його ефективність;
- постійне поліпшення процесів на основі об'єктивних результатів вимірювань.

На рисунку 1 зображена схема, яка ілюструє зв'язок між процесами та демонструє, що замовник відіграє важливу роль у визначенні вхідних потреб, які стосуються рівня якості послуг, що надаються з врахуванням нормативно-правових актів.

Відповідальність за результативність і ефективність функціонування процесів у ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького несе керівництво, згідно з розподілом посадових обов'язків та відповідальний за систему менеджменту якості.



Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

5. ЛІДЕРСТВО

5.1. Лідерство та зобов'язання

Лідерство вищого керівництва, його зобов'язання і активне залучення є вирішальними при впровадженні та підтримці в робочому стані результативної та ефективної системи менеджменту якості для досягнення вигоди для всіх зацікавлених сторін (див. п.4.2) шляхом підтримання та підвищення задоволеності споживачів.

Керівництво здійснює безпосередній контроль за системою менеджменту якості у структурних підрозділах згідно з розподілом посадових обов'язків, штатним розписом.

Керівництво:

- доводить до всіх працівників важливість задоволення вимог споживачів, а також законодавчих вимог та вимог системи менеджменту якості;

- формує Політику у сфері якості;

- забезпечує досягнення цілей якості та розробку заходів, спрямованих на досягнення цілей якості;

- аналізує результативність функціонування системи менеджменту якості;

- забезпечує необхідними ресурсами структурні підрозділи.

Очолює та здійснює керівництво ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького ректор, який:

- несе персональну відповідальність за виконання покладених завдань, законність прийнятих рішень;

- забезпечує реалізацію Політики у сфері якості;

- здійснює перспективне та оперативне планування розвитку структурних підрозділів;

- забезпечує об'єктивність оцінки та аналізування функціонування системи менеджменту якості;

- розподіляє матеріальні та інші ресурси, що забезпечує досягнення якості робіт і ефективність функціонування системи менеджменту якості;

- визначає обов'язки підпорядкованим працівникам та контролює їх виконання;

- інформує підлеглий персонал про політику та цілі у сфері якості, щоб забезпечити їх своєчасне та ефективне виконання;

- забезпечує підвищення їх професійного рівня.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

5.2. Політика

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького затверджена Політика у сфері якості.

Політика у сфері якості визначає основні принципи та мету діяльності університету, містить зобов'язання щодо задоволення вимог замовників та постійного поліпшення результативності системи менеджменту якості і є основою для встановлення та перегляду цілей у сфері якості.

Політика у сфері якості, як документ, розміщена в місцях призначених для надання інформування персоналу, замовників, інших зацікавлених сторін.

Політика у сфері якості щорічно аналізується керівництвом щодо ефективності функціонування системи менеджменту якості та необхідності її коригування. Контроль за її реалізацією здійснює ректор, а відповідальність за її виконання несе керівництво згідно з розподілом посадових обов'язків, а у структурних підрозділах – їх керівники. Відповідальний за систему якості несе відповідальність за її актуалізацію.

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

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького має ресурси, необхідні для виконання Політики і цілей щодо впровадження та поліпшення системи управління якістю, спрямовані на підвищення рівня задоволеності замовника якістю послуг та ефективності діяльності університету.

Виходячи з визначеної Політики і цілей, університет зобов'язується щорічно при формуванні бюджету передбачати кошти для забезпечення ресурсами, необхідними для ефективного функціонування системи менеджменту якості.

Система менеджменту якості розповсюджується на всі підрозділи університету відповідно до затвердженої організаційної структури.

Ролі, відповідальність і повноваження персоналу визначені у відповідній документації (процедури, регламенти, положення та ін.), посадових інструкціях і закріплені в наказах.

6. ПЛАНУВАННЯ

6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей

Основу розвитку системи управління ризиками складають процеси безперервного розвитку, в ході яких удосконалюються як окремі елементи, так і сама система управління ризиками.

Забезпечення заходів з управління ризиками покладено на ректора. Ризик-діагностика здійснюється в процесі внутрішніх аудитів та при щорічному аналізі системи менеджменту якості.

Вище керівництво на регулярній основі (не рідше 1 разу на рік) ідентифікує потенційні ризики, розглядає результати оцінки ключових

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

ризиків, визначає і оцінює заходи з управління ризиками, результати управління ризиками.

Основними ризиками організації є:

- економічна криза в державі;
- зловживання посадовим становищем;
- перевищення службових повноважень;
- зміни в законодавстві.

Попередження та мінімізація цих ризиків здійснюється за допомогою ряду заходів, котрі наведені у формі «Реєстр ризиків системи менеджменту якості та їх оцінка».

Реєстр та оцінка ризиків здійснюється за актуальною методикою та оформлюється окремим документом.

6.2. Цілі та планування дій для їх досягнення

Відповідно до принципів Політики якості керівництво визначає цілі у сфері якості, часові і кількісні критерії їх вимірності. Як правило, цілі на виконання Політики якості затверджуються на календарний рік.

Керівництво слідкує за тим, щоб цілі у сфері якості були:

- спрямовані на задоволення поточних і (якщо можливо) майбутніх потреб та очікувань споживачів;
- узгоджені із законодавчими та регламентуючими вимогами;
- сформовані на основі політики у сфері якості;
- періодично та систематично переглянуті;
- доведені до відома персоналу;
- вимірними та придатними для оцінювання;
- зосереджені на постійному покращенні якості надання послуг.

Відповідальність та контроль за виконанням цілей у сфері якості несе ректор та відповідальний за систему менеджменту якості.

Цілі у сфері якості аналізуються керівництвом не рідше 1 разу на рік.

6.3. Планування змін

Планування змін відбувається за результатами аналізування та оцінювання системи менеджменту якості. Якщо керівництво університету вбачає потребу внесення змін до системи менеджменту якості для цього планується їх реалізація у запланований спосіб.

Університет розглядає призначення змін та їхні можливі наслідки; цілісність системи менеджменту якості; наявність ресурсів; розподіл або перерозподіл обов'язків і повноважень. Дії, виконувані стосовно змін,

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

узгоджуються з СМЯ-10.2 «Управління коригувальними та запобіжними діями».

7. ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

7.1. Ресурси

7.1.1. Загальні положення

До ресурсів ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького, необхідними для якісного виконання послуг належать:

- компетентний та кваліфікований персонал (науково-педагогічні кадри та інший персонал);
- матеріально-технічне забезпечення;
- інфраструктура і середовище для функціонування процесів;
- грошові кошти.

Управління ресурсами передбачає здійснення наступних етапів:

1) Загальна оцінка потреби в ресурсах та їх розподіл: грошових коштів, матеріалів, технологічного обладнання, енергетичних ресурсів, трудових ресурсів, інструментів, механізмів, учбових приміщень, обчислювальної техніки та ін.

2) Планування ресурсів, щоб вони могли задовольнити потреби в ресурсах протягом усього періоду виконання робіт.

Метою планування є:

- обґрунтоване визначення витрат на виконання робіт;
- отримання фінансування та розподіл ресурсів;
- необхідність здійснення контролю.

3) Зіставлення потреби і наявності ресурсів, визначення їх дефіциту (профіциту).

4) Визначення постачальників ресурсів, вибір постачальників (див. п.8.4.), укладення договорів та їх супровід.

5) Контроль наданих із зовні процесів та закупівлі ресурсів, що включає процеси виконання практики (виробничої, науково-дослідницької, клінічної, окремих етапів науково-дослідних робіт) придбання товарів, продукції і послуг від постачальників (див. п.8.4.).

7.1.2. Людські ресурси

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького розроблена і функціонує система поточного і перспективного планування, організації та розвитку персоналу.

Робота з управління кадрами спрямована на те, щоб персонал міг використовувати весь свій потенціал, всі наявні можливості для підвищення продуктивності праці і якості робіт. Управління людськими ресурсами

включає: підбір персоналу; проведення конкурсу професорсько-викладацького складу; управління прийомом нових співробітників на роботу; атестація працівників; ведення та управління документами кадрового діловодства; оформлення переведень, звільнень співробітників.

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького працює відповідно до затвердженої структури та функціоналу структурних підрозділів. Розподіл посадових обов'язків здійснюється відповідно до штатного розпису, організаційної структури управління, підпорядкування та посадових інструкцій.

Відбір працівників здійснюється відповідно до Кодексів законів про працю України та Положення про порядок заміщення вакантних посад науково-педагогічних працівників Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького.

Для відстеження результатів якості роботи науково-педагогічних працівників застосовується оцінювання діяльності, що формується за основними видами діяльності відповідно до Положення про оцінювання професійної діяльності науково-педагогічних працівників Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького.

7.1.3. Інфраструктура

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького визначена, створена і підтримується необхідна інфраструктура.

До інфраструктури університету, що використовується в освітньому процесі, належать:

- навчальні та виробничі приміщення;
- приміщення соціальної інфраструктури;
- обладнання лабораторій та спеціалізованих кабінетів;
- забезпечуюче та господарське устаткування;
- комп'ютерна та організаційна техніка;
- програмне забезпечення.

Відповідальність за належне функціонування інфраструктури, періодичне визначення потреб в різних її категоріях, планування дій з їх отримання (придбання, розроблення, модернізації, реконструкції, оренди тощо) покладається на адміністративно-господарську частину.

Устаткування та приміщення систематично контролюються, обслуговуються і підтримуються відповідно до встановлених норм.

Стан і забезпеченість інфраструктури і робочого середовища періодично аналізується керівництвом. Необхідні зміни й удосконалення розглядаються в кожному окремому випадку, плануються і включаються в

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

стратегічні цілі для реалізації.

7.1.4. Середовище для функціонування процесів

Для забезпечення функціонування процесів системи менеджменту якості та досягнення відповідної якості освітніх послуг в ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького встановлені та підтримуються умови, які включають соціальні, психологічні та фізичні фактори.

В ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького забезпечується виконання законодавчих, нормативних та внутрішніх вимог організації до охорони та безпеки праці і навчання, норм ергономіки, гігієни (освітлення, температурного режиму, санітарно-епідемічного режиму).

Для вирішення організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних, соціально-економічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням в університеті створена служба охорони праці, що діє відповідно до Положення про службу охорони праці у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького; Положення про систему управління охороною праці у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького; Положення про безпечну та надійну експлуатацію будівель та споруд у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького.

Навчання та інструктаж працівників з питань охорони праці є складовою частиною системи управління охороною праці і проводяться з студентами та працівниками в процесі їх трудової діяльності. Усі працівники, які приймаються на роботу і в процесі роботи проходять в університеті інструктаж з питань охорони праці, подання першої допомоги потерпілим від нещасних випадків, про правила поведінки при виникненні аварій. (Положення про навчання, інструктаж і перевірку знань працівників з питань охорони праці у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького).

Для забезпечення доступності, зручності і комфортності перебування особам, котрі потребують допомоги діє порядок надання супроводу відповідно до Положення про порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького.

Створення комфортного соціального та психологічного клімату в організації забезпечується виконанням Правил внутрішнього трудового розпорядку, Кодексу корпоративної культури учасників освітнього процесу

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького. Для здобувачів вищої освіти усіх рівнів та працівників університету створено надання консультативної психологічної підтримки на безоплатній основі.

7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького забезпечуються потрібні ресурси для моніторингу процесів надання послуг. Для забезпечення вірогідних і надійних результатів, так як моніторинг або вимірювання використовують відповідні засоби, критерії та методики.

Університет зберігає відповідну задокументовану інформацію (звіти, залікові відомості, акти, протоколи, записи), яка доводить, що ресурси для моніторингу та вимірювання відповідають призначенню.

У разі надання сторонніх послуг (лабораторних досліджень) створюється реєстр засобів вимірювальної техніки (ЗВТ), які проходять періодичні метрологічні повірки та калібрування відповідно до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність» №1314-VII із змінами і доповненнями від 01.01.2022 року. Підтвердження повірок та калібрувань зберігаються належним чином.

7.1.5.2 Простежуваність вимірювання

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького забезпечує простежуваність вимірювання відповідно до вимог Закону України «Про вищу освіту», ISO 9001:2015, а також нормативно-правових документів університету вважає її суттєвим елементом гарантування впевненості у дійсності результатів вимірювання та відповідно простежуваності їх впливу на забезпечення якості освітньої діяльності.

7.1.6. Знання організації

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького визначив знання, необхідні для функціонування процесів освітньої та науково-технічної діяльності і забезпечення якості послуг, а також постійно актуалізує і забезпечує їх доступність у потрібному обсязі.

Всі накопичені знання, набуті під час виконання наданих послуг, оформлені у вигляді документів, електронних баз, реєстрів та репозитаріїв.

До бази знань відносяться:

- інтелектуальний та професійний досвід НПП;
- репозитарій кваліфікаційних та дисертаційних робіт;
- знання персоналу, який пройшов навчання, стажування та підвищення кваліфікації

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

- матеріали результатів конференцій та наукової діяльності;
- доступ до міжнародних баз даних Scopus та Web of Science та інших баз рекомендованих МОН України.

7.2. Компетентність

Компетентність працівників ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького встановлюється відповідно до основних вимог законодавства України, трудового кодексу, корпоративного кодексу.

Компетентність персоналу підтримується шляхом:

- навчанням в аспірантурі/докторантурі, участі у наукових дослідженнях;
- навчанням співробітників в спеціальних навчальних центрах (стажування та підвищення кваліфікації);
- навчання (інструктаж) вимогам, встановленим законодавчими актами, нормативними документами, правилами та інструкціями, виконання яких забезпечує безпечні умови праці і регламентує поведінку працюючого, застосування ним техніки безпеки;
- навчання внутрішніх аудиторів;
- навчання співробітників вимогам стандарту ISO 9001.

7.3. Обізнаність

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького забезпечує умови, щоб персонал був обізнаним з:

- Політикою у сфері якості ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького;
- Цілями у сфері якості ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького;
- своїм внеском у результативність системи управління, зокрема, з вигодами від поліпшення показників діяльності;
- наслідками невиконання вимог системи менеджменту.

7.4. Інформування

7.4.1 Внутрішнє інформування

Внутрішнє інформування щодо впровадження і функціонування системи менеджменту якості здійснює - **відповідальний за систему менеджменту якості.**

Поширення інформації про впровадження та функціонування системи менеджменту якості відбувається шляхом розміщення на офіційному веб-сайті, оприлюднення на оперативних нарадах.

Відповідальність та повноваження щодо інформування та поширення інформації про впровадження та функціонування системи менеджменту якості покладається на відповідального за систему якості.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

Процес внутрішньої комунікації формується з:

- визначення потреб та інформаційних засад;
- виданням внутрішніх документів, які є інтегрованою частиною інформаційної політики;
- створення належних умов доступу до інформації для виконання посадовими особами довірених їм завдань шляхом:
 - нарад у ректора,
 - забезпечення доступу до мережі Інтернет, забезпечення засобів зв'язку;
 - закупівлі інформаційних видань.

Технічно внутрішня комунікація проводиться із застосуванням:

- мережі Інтернет – забезпечення доступу до інформації;
- електронної пошти – електронне пересилання листів, документів та інших файлів;
- серверних мережевих сторінок користувачів комп'ютерів забезпечення доступу всім посадовим особам до визначених документів;
- телефонної мережі.

Відповідальність за функціонування внутрішньої комунікації несе відповідальний за систему менеджменту якості.

Внутрішнє інформування та комунікації спрямовані на:

- інформування та обізнаність персоналу про Політику та цілі у сфері якості;
- реалізацію взаємодії між викладачами, адміністрацією, адміністративно-господарським та технічним персоналом.

7.4.2. Зовнішнє інформування

Зовнішнє інформування спрямоване на:

- поширення інформації між університетом і зацікавленими сторонами;
- реагування на повідомлення щодо питань якості, що надходять від будь-якої зовнішньої зацікавленої сторони.

Зовнішні комунікації включають:

- інформування про Політику у сфері якості;
- інформування зацікавлених сторін про функціонування СМЯ.

7.5. Задокументована інформація

7.5.1. Загальні положення

Документація, яка застосовується, входить до документації системи менеджменту якості. Документація складається із зовнішніх та внутрішніх документів.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

Зовнішні документи:

- Нормативно-правова документація;
- Законодавчі акти.

Внутрішні документи та протоколи:

- Настанова з якості;
- Стандарти організації;
- Положення університету;
- Організаційно-розпорядча та нормативна документація;
- Протоколи, які є підтвердженням виконання своїх функцій учбового закладу та вимог діючої системи управління якістю, на підставі яких здійснюється управління якістю надання послуг, що виконуються структурними підрозділами;
- інші документи, на які є посилання в стандартах, процедурах та інструкціях, вимоги яких необхідно виконувати персоналу.

7.5.2. Створення, актуалізація та контроль

Процес управління документацією системи менеджменту якості забезпечує:

- розробку та затвердження документації;
- аналізування та актуалізацію документації;
- ідентифікацію змін, чинність опрацьованої документації;
- збереження документації у визначених місцях;
- розбірливість та простоту ідентифікації документації;
- невикористання неактуальної документації;
- контроль її наявності, придатності та захищеності.

Процес управління документацією наведено у СМЯ-7.5 «Управління задокументованою інформацією».

8. ВИРОБНИЦТВО (НАДАННЯ ПОСЛУГ)

8.1. Оперативне планування та контроль

Мета даного елемента системи менеджменту якості - впевнитись в достатній керованості операцій і видів діяльності.

Керівництво ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького планує, запроваджує та контролює процеси, потрібні для задоволення вимог щодо надання послуг у сфері освітньої та наукової діяльності, а також для виконання цілей у сфері якості.

Види робіт, що здійснюються в структурних підрозділах, пов'язані з життєвим циклом послуг, виконуються відповідно до регламентуючих документів (положень, програм, навчальних планів, інструкцій, і інше). Зазначені документи встановлюють критерії та величини, що забезпечують

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

досягнення необхідних показників.

8.2. Вимоги щодо послуг

8.2.1. Інформаційний зв'язок із споживачами

Інформування про стан наданих послуг, прийом та опрацювання зауважень чи змін здійснюється, через керівництво університету.

Вище керівництво визначило і впровадило систему обміну інформацією з Споживачами (студентами та зацікавленими сторонами) через такі канали:

- поточні запити (анкетування, онлайн опитування здобувачів вищої освіти, представників зацікавлених сторін);
- поширення поточної інформації (поштою, через мережу Internet, періодичні друковані видання тощо);
- поширення рекламних матеріалів про діяльність університету всіма доступними засобами;
- участь у конференціях, виставках і науково-технічних заходах;
- взаємодія у процесі освітньої діяльності.

Ця система зазвичай охоплює формування іміджу, поширення інформації про освітні послуги, обробку запитів, скарг та пропозицій, включаючи удосконалення процесів.

8.2.2. Визначення вимог щодо послуги

Керівництво університету визначає та забезпечує виконання вимог до послуг відповідно згідно чинного законодавства України та регламентованих вимог (Закони України «Про вищу освіту», «Про освіту», Постанова КМУ про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності, Положення про організацію освітнього процесу у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького, тощо).

Планування необхідне для підвищення впевненості, що встановлені вимоги до послуги будуть виконані, процеси знаходяться в керованому стані і забезпечені необхідним персоналом.

При плануванні процесу надання послуги встановлюються:

- цілі в сфері якості і вимоги до послуги;
- потреба в забезпеченні ресурсами для конкретної послуги;
- необхідні дії з моніторингу, контролю;
- записи, які підтверджують, що процес надання послуги і сама послуга відповідають встановленим вимогам (програмам, акредитаційним та ліцензійним вимогам, тощо)

При плануванні мають бути ідентифіковані необхідні вхідні дані:

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

- вимоги споживача, встановлені законодавчі та особливі вимоги до послуги;
- вимоги системи внутрішнього забезпечення якості;
- вимоги до ресурсів та їх доступність;
- інформація про потреби інших зацікавлених сторін;
- інші пов'язані плани, наприклад, плани з охорони праці та інше.

Щорічно за результатами аналізу з боку вищого керівництва можуть прийматися відповідні рішення з поліпшення процесу планування:

- удосконалення каналів збору попередніх даних, на основі яких складаються проекти планів;
- поліпшення інформаційної взаємодії між структурними підрозділами за результатами контролю планів;
- зміна організаційної структури університету;
- перегляд умов співпраці з партнерами та/або замовниками/споживачами;
- підвищення ефективності використання ресурсів та інше.

8.2.3. Аналізування вимог щодо послуги

Аналізування вимог щодо послуги здійснюється згідно з вимогами законодавства, нормативної документації та замовників.

Вимоги до освітніх послуг містяться у акредитаційних вимогах та програмах Міністерства освіти та науки України. Аналіз проводиться незалежними експертами від НАЗЯВО (Національна агенція з якості вищої освіти).

Освітній процес проводиться згідно Положення про організацію освітнього процесу затвердженого Наказом ректора ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького. Вимоги до реалізації, моніторингу та перегляду освітніх програм незалежно від форми навчання (очна, заочна) в Університеті затверджені Положення про освітні програми у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького.

8.3. Проектування та розроблення послуги

В ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького проектування та розроблення освітніх послуг має визначені вимоги до освітнього процесу та структури і складу освітніх програм, а також порядок відкриття нових спеціальностей та освітніх програм, у тому числі розробку робочих навчальних планів і навчальних програм.

Під час проектування та розроблення послуг ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького керуються чиним законодавством України, що встановлює вимоги

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

до освітньої діяльності. Розроблення, затвердження та перегляд освітніх програм усіх рівнів в Університеті виконується згідно вимог Положення про освітні програми у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького.

Засоби контролю проектування процесів діяльності з надання послуг у сфері вищої освіти визначаються відповідністю вимог чинних нормативно-правових актів України.

Результати аналізування змін та будь-яких необхідних дій підтримуються в робочому стані *СМЯ-7.5 «Управління задокументованою інформацією»*.

8.4. Контроль надаваних іззовні процесів, продукції та послуг

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького забезпечується відповідність процесів, продукції та послуг що закуповуються (надаваних іззовні), встановленим вимогам.

В ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького на підставі укладених договорів із сторонніми організаціями на обслуговування (виконання робіт) здійснюється передача процесу практичної підготовки студентів (у рамках освітніх програм, що реалізуються) та виконання окремих етапів науково-дослідних робіт. Університет контролює, щоб надавані іззовні процеси, зокрема в частині надання практичної підготовки, відповідали вимогам якості. Для усіх видів практики, що надаються сторонніми організаціями, призначається керівник від університету.

Аналіз ступеня задоволеності студентів організацією процесу практичної підготовки та відповідністю підприємства-базу практики вимогам програми практики проводиться шляхом анкетування (онлайн моніторинг).

Забезпечення процесу закупівель складається з наступних взаємопов'язаних складових частин:

- планування закупівель;
- пошук, вибір та оцінювання постачальників;
- робота з постачальниками, аналіз умов договорів (контрактів);
- ведення та актуалізація реєстру затверджених постачальників матеріалів;
- проведення закупівель;
- перевірка закупленої продукції;
- забезпечення належного зберігання матеріалів;
- ведення претензійної роботи з постачальником;
- аналіз проведення закупівель;
- зворотній зв'язок із постачальниками.

Критерії відбору постачальників матеріалів та послуг: ціна, строки поставки, репутація. Державні закупівлі здійснюються через електронну платформу «Прозоро».

8.5. Надання послуги

8.5.1. Контроль надання послуг

Керівництво ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького надає ресурси для забезпечення процесу надання освітніх послуг відповідно до вимог законодавства України. Надання послуг здійснюється в керованих умовах, що включають:

- 1) Наявність інформації з описом послуги.
- 2) Наявність необхідних матеріально-технічних ресурсів.
- 3) Застосування відповідного обладнання, технічних засобів, навчальних та виробничих приміщень.
- 4) Наявність викладацького складу відповідної кваліфікації.
- 5) Наявність і застосування засобів контролю і моніторингу.

Форми та засоби контролю надання послуг - встановлені в програмах, положеннях університету, затверджених стандартах вищої освіти Міністерством освіти і науки України.

Показниками досягнення мети процесу є:

- кількість осіб, що закінчили здобуття вищої освіти за різними рівнями (перший (бакалаврський) рівень; другий (магістерський) рівень; третій (освітньо-науковий/освітньо-творчий) рівень; науковий рівень.), відповідно до кількості осіб, що поступили на перші курси,%;
- кількість працевлаштованих здобувачів вищої освіти,%.

8.5.2. Ідентифікація і простежуваність

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького встановлені правила і методи ідентифікації вхідних, проміжних етапів наданих освітніх послуг, виконання яких дозволяє забезпечувати простежуваність послуги і стану процесів.

Ідентифікація та простежуваність освітньої діяльності відбуваються за результати навчання і виконання індивідуального плану здобувачів вищої освіти. До об'єктів ідентифікації та простежуваності належать: договори на надання освітніх та інших послуг; екзаменаційні та залікові відомості; протоколи Державної екзаменаційної комісії; індивідуальні плани аспірантів і докторантів та звіти; рішення Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти щодо акредитації освітніх програм.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

8.5.3. Власність замовника

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького запроваджує дії щодо збереження майна замовника та постачальника, коли воно знаходиться під її управлінням.

Університет несе відповідальність за збереження будь-яких матеріалів, які надаються споживачами. До таких матеріалів відносяться документи, які приймаються від абітурієнтів відповідно до переліку документів; документи та інформація, які отримані при виконанні науково-дослідних робіт від замовників; інтелектуальна власність.

Університет гарантує здобувачам вищої освіти та співробітникам Університету дотримання законодавства України стосовно забезпечення конфіденційності наданих персональних даних та гарантує їх безпеку при обробці в інформаційних системах персональних даних Університету.

8.5.4. Збереження

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького встановлені процедури, що забезпечують схоронність і відповідність наданих послуг встановленим вимогам.

8.5.5. Діяльність після надання послуги

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького виконує вимоги щодо діяльності після надання послуги. В Університеті проводиться робота з студентами-випускниками спрямована на створення необхідних умов для працевлаштування та забезпечення їх конкурентоспроможності на ринку праці, за участі випускових кафедр та відділу працевлаштування та зв'язків з виробництвом ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького. Рівень працевлаштування випускників Університету аналізується щорічно.

Діяльності після надання послуги враховує:

- законодавчі та регламентні вимоги;
- можливі небажані наслідки, пов'язані з наданими послугами;
- зворотний зв'язок із споживачами (студентами/випускниками та зацікавленими сторонами).

8.6. Випуск послуги

На всіх стадіях діяльності ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького у сфері вищої освіти керівництво вживає запланованих заходів для перевірки виконання вимог до наданих освітніх послуг шляхом проведення аналізу відповідності послуг встановленим вимогам. У разі невідповідностей проводяться коригувальні дії (п. 8.7).

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

8.7. Управління невідповідною послугою

Управління невідповідностями складається з наступних взаємопов'язаних складових частин:

- оперативна ідентифікація невідповідної послуги;
- реєстрація виявленої невідповідної послуги і прийняття рішення про доведення до зацікавлених сторін інформації про неї;
- коригування послуги;
- аналіз причин та розробка коригувальних або запобіжних дій, їхнє виконання та оцінювання достатності та ефективності;
- повторна перевірка послуги.

Відповідальність перед Споживачами за надання відповідної послуги несе ректор, який відповідає за прийняття рішення про припинення (або відновлення) надання послуги або її частини.

Відповідальність за аналізування причин невідповідностей, визначення необхідності коригувальних та запобіжних дій та їхнього змісту покладено на посадових осіб, відповідальних за процеси системи менеджменту якості.

Із встановленою періодичністю відповідальний за систему менеджменту якості проводить аналізування всіх виявлених невідповідностей, скарг та претензій від Споживачів та відповідних вжитих заходів.

Щорічно, у встановлені періоди, з метою підтвердження відповідності, проводиться незалежний внутрішній аудит системи менеджменту якості, під час якого перевіряється спроможність управління невідповідностями відповідно до СМЯ-9.2 «Управління внутрішніми аудитами» та СМЯ -10.2 «Управління коригувальними та запобіжними діями».

8.7.1. Оперативна ідентифікація невідповідної послуги

Невідповідною послугою вважають:

- рішення про відмову в акредитації освітньої програми або про умовну (відкладену) акредитацію ухвалене Національним агентством із забезпечення якості вищої освіти;
- претензії та спірні питання від сторонніх організацій;
- невідповідності, що стосуються процесів життєвого циклу послуги та управління ресурсами, що застосовуються для надання цих послуг;
- невідповідності, виявлені під час внутрішніх аудитів та аналізування з боку вищого керівництва тощо.

Джерела інформації про невідповідність послуги

Інформація про невідповідності послуги, надходить з таких джерел:

- протоколи невідповідностей за результатами внутрішніх аудитів

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

(див. СМЯ-9.2 «Управління внутрішніми аудитами»);

- звіт про результати акредитаційної експертизи освітньої програми та експертні висновки галузевих експертних рад щодо можливості акредитації освітньої програми;

- скарги та претензії споживачів на послуги. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації Канцелярією відповідно до положення Про процедуру розгляду заяв, скарг, пропозицій студентів Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького;

- звіти моніторингу якості зацікавлених сторін;
- поточні результати моніторингу процесів системи менеджменту якості;

- висновки аналізування з боку керівництва;

- інша інформація, що стосується дій з наданням послуг.

Університет зберігає задокументовану інформацію, яка описує невідповідність; коригувальні дії та терміни впровадження; підтвердження усунення невідповідності.

9. ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ

9.1. Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання

9.1.1. Загальні положення

У ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького здійснюється моніторинг, вимірювання, а також аналізування та поліпшення процесів для:

- демонстрації відповідності послуги встановленим вимогам;
- підтримки в робочому стані системи менеджменту якості;
- постійного поліпшення системи менеджменту якості.

Моніторингу підлягають:

- результати надання послуг в сфері вищої освіти;
- результати функціонування процесів системи менеджменту якості;
- виконання Цілей у сфері якості;
- анкетування для здобувачів вищої освіти, аспірантів, науково-педагогічних працівників, роботодавців та випускників і інше;
- діяльність постачальників.

9.1.2. Задоволеність споживачів

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького ідентифікує джерела інформації і розробив результативний процес збору та аналізування інформації для моніторингу проблем в сфері якості. Проведення робіт щодо вимірювання та поточного контролю задоволеності споживачів проводиться на підставі

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

аналізу всієї пов'язаної із споживачем інформації.

Основним засобом визначення рівня задоволеності є проведення анкетування та опитування споживачів. Для аналізу задоволеності споживачів використовується також інформація, яку отримують шляхом безпосереднього спілкування з студентами.

Не менш ніж 1 раз на рік вище керівництво аналізує ефективність визначення рівня задоволеності споживачів на нараді за порядком денним "Аналіз системи якості з боку керівництва".

9.1.3. Аналізування та оцінювання

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького аналізує та оцінює відповідні дані та інформацію, отримані під час моніторингу та вимірювання.

Результати аналізування використовують для оцінювання:

- відповідності надання послуг у сфері вищої освіти;
- ступеня задоволеності споживачів;
- дієвості та результативності системи менеджменту якості;
- результативності планування;
- результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- потреби в поліпшенні системи менеджменту якості.

9.2. Внутрішній аудит

Для проведення внутрішніх аудитів розроблено і впроваджено *СМЯ-9.2 «Управління внутрішніми аудитами»*, в якому визначені відповідальність і вимоги щодо планування та проведення аудитів, звітування про їх результати.

На підставі результатів проведеного внутрішнього аудиту керівництвом проводиться аналізування та здійснюються коригувальні і/або запобіжні дії для усунення виявлених невідповідностей та їх причин.

9.3. Аналізування системи менеджменту

9.3.1. Загальні положення

Вище керівництво з метою забезпечення відповідності діяльності затвердженій Політиці у сфері якості та вдосконалення процесів надання послуг не рідше одного разу на рік аналізує ефективність функціонування системи якості.

Для проведення щорічного аналізування з боку керівництва узагальнюються дані попереднього аналізування з метою визначення загальних тенденцій за період, що розглядається. Крім того враховуються:

- результати внутрішніх аудитів та наглядових аудитів органу з сертифікації;
- дані зворотного зв'язку з Споживачами та цільовими аудиторіями

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

(дані анкетування, пропозиції, претензії та зауваження студентів);

- дані щодо функціонування основних процесів та їх відповідності встановленим вимогам та нормативам;
- поточний стан виконання Цілей у сфері якості за звітний період;
- дії за результатами попереднього аналізування з боку керівництва;
- встановлені або очікувані зміни, які можуть вплинути на систему якості;
- рекомендації щодо поліпшення від працівників та зацікавлених сторін.

Перед прийняттям остаточного рішення та встановленням цілей на наступний період, результати аналізування обговорюються на нараді вищого керівництва.

Керівництво використовує дані аналізування для коригування загальної стратегії діяльності з метою поліпшення результативності системи якості та її процесів, підвищення ефективності виконання документів системи якості, вдосконалення діяльності згідно з очікуваннями Споживачів, а також щодо забезпечення вказаних заходів необхідними ресурсами. За даними аналізування з боку керівництва приймаються рішення про можливе коригування та актуалізацію посадових інструкцій персоналу (див. СМЯ-9.3 «Аналізування з боку керівництва»).

9.3.2. Вхідні дані для аналізування

Вхідні дані аналізування функціонування системи менеджменту якості є основою звіту, який готує відповідальний за систему якості.

Звіт містить:

- результати внутрішніх і зовнішнього аудитів;
- результати дослідження рівня задоволеності споживачів;
- інформацію щодо функціонування процесів і відповідності послуги;
- інформацію про звернення споживачів (скарги, пропозиції);
- стан реалізації запобіжних та коригувальних дій;
- інформацію щодо дій за результатами попереднього аналізування з боку керівництва;
- зміни, які можуть впливати на функціонування системи менеджменту якості;
- пропозиції щодо поліпшення функціонування системи менеджменту якості.

9.3.3. Вихідні дані для аналізування

За результатами звіту щодо функціонування системи менеджменту якості відповідальний за систему якості готує проект рішення, який містить:

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

- заходи щодо поліпшення функціонування системи менеджменту якості на наступний рік;
- заходи щодо вдосконалення процесу надання послуг;
- визначення потреби в матеріальних, фінансових та людських ресурсах.

Результатом аналізування системи менеджменту якості керівництвом є прийняті рішення щодо стану функціонування системи, які фіксуються у протоколі наради.

Відповідальність за формування вхідних даних аналізування, підготовку проекту рішення, розповсюдження копії протоколу аналізування у структурні підрозділи несе відповідальний за систему менеджменту якості.

10. ПОЛІПШУВАННЯ

10.1. Загальні положення

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького визначає та вибирає можливості для поліпшування та виконувати будь-які необхідні дії для задоволення вимог споживача та підвищення задоволеності споживача.

Це охоплює:

- поліпшування надання послуг з тим, щоб задовольняти вимоги, а також щоб ураховувати майбутні потреби та очікування;
- коригування, запобігання виникненню чи зменшенню небажаних впливів;
- поліпшування дієвості та результативності системи менеджменту якості.

10.2. Невідповідність та коригувальні дії

З метою поліпшення результативності системи менеджменту якості в ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького здійснюються коригувальні та запобіжні дії.

Коригувальні дії спрямовуються на усунення причин невідповідностей для того, щоб запобігти їх повторенню.

Запобіжні дії спрямовуються на усунення причин можливих невідповідностей для того, щоб запобігти їх виникненню.

Відповідальність за проведення коригувальних і/або запобіжних дій щодо виявлених невідповідностей, визначення відповідальних посадових осіб та термінів несе відповідальний за систему якості.

Процес регламентується *СМЯ-10.2 «Управління коригувальними та запобіжними діями»*.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---	---

10.3. Постійне поліпшення

ЛНУВМБ імені С.З. Гжицького постійно поліпшує результативність системи менеджменту якості, застосовуючи Політику та визначаючи Цілі у сфері якості, використовуючи результати аудитів, аналіз даних, проводячи коригувальні та запобіжні дії і аналізування з боку керівництва.

Настанова з якості НЯ-2022	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького Редакція 02 від «27» травня 2022р.
---------------------------------------	--

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ

№ п/п	Посада П. І. Б.	Дата ознайомлення	Підпис