



Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля

Система управління якістю

ЗАТВЕРДЖУЮ:

РЕКТОР _____ Б.І. ХОЛОД

«_____» _____ 2011 р.

Положення
про центр управління якістю

ПП-551-001

м. Дніпропетровськ

Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код ПП-551-001	Стор. 2
Положення про Центр управління якістю		Редакція 2

Лист погодження

Випускаючий підрозділ: **Центр управління якістю**

	<i>Посада</i>	<i>ПІБ</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>
Розробив	Начальник центру управління якістю	Вакарчук С.Б.		

Документ узгоджено:

	<i>Посада</i>	<i>ПІБ</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>
	Перший проректор з науково-педагогічної роботи	Задоя А.О.		
	Проректор з науково-педагогічної роботи та організації навчально-виховного процесу	Павлова В.А.		
	Начальник відділу кадрів	Голік О.В.		
	Юрисконсульт	Шкабаро В. М.		

Документ заміняє ПП-551-001 «Положення про центр управління якістю», ред.1.

Термін перегляду документу **1 раз на 3 роки**

АКТУАЛІЗОВАНО				
	20... р.	20... р.	20... р.	20... р.
<i>Дата</i>				
<i>Підпис</i>				
<i>Прізвище, ініціали</i>				

Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код	Стор. 3
Положення про Центр управління якістю	ПП-551-001	Редакція 2

1. Загальні положення

1.1. Центр управління якістю (далі - ЦУЯ) є самостійним структурним підрозділом Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля (далі - Університет), який створено з метою удосконалення системи управління якістю освітньої діяльності університету відповідно до вимог державних і міжнародних стандартів.

1.2. ЦУЯ створюється і ліквідується наказом ректора університету.

1.3. ЦУЯ підпорядковується ректору університету.

1.4. Особовий склад підрозділу призначається та звільнюється ректором університету на підставі пропозицій начальника ЦУЯ.

1.5. В своїй діяльності ЦУЯ керується наступними документами:

- цим Положенням;
- політикою з якості;
- наказами та розпорядженнями по університету;
- переліком нормативних документів ЦУЯ (Додаток А)

2. Структура ЦУЯ

2.1. Структуру та штатний розклад ЦУЯ затверджує ректор університету на підставі пропозицій начальника ЦУЯ (Додаток Б).

3. Мета та завдання

3.1. Основною метою ЦУЯ є забезпечення функціонування та постійного поліпшення системи управління якістю освітньої діяльності університету за вимогами національних та міжнародних стандартів.

3.2. Основними задачами ЦУЯ є:

3.2.1. Організація розробки та впровадження системи управління якістю (далі – СУЯ) за вимогами стандарту ISO 9001:2008.

3.2.2. Організація навчання персоналу університету вимогам стандарту ISO 9001:2008 щодо розробки та функціонування СУЯ.

3.2.3. Контроль функціонування СУЯ.

3.2.4. Організація зовнішніх аудитів.

3.2.5. Організація проходження сертифікації СУЯ в національних та міжнародних органах сертифікації.

3.2.6. Постійне удосконалення СУЯ.

4. Функції ЦУЯ

4.1. ЦУЯ для вирішення завдання «Організація розробки та впровадження СУЯ за вимогами стандарту ISO 9001:2008» виконує наступні функції:

4.1.1. Оцінює діючі в університеті методи організації діяльності структурних підрозділів з урахуванням їх взаємодії і розподілу повноважень, на відповідність вимогам стандарту ISO 9001:2008, планує необхідні доробки.

4.1.2. Аналізує документацію, що знаходиться в обігу університету, систематизує її, складає програму доробки відповідно до стандарту ISO 9001:2008.

4.1.3. Організує процеси розробки документації за вимогами ISO 9001:2008 та її впровадження.

Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код	Стор. 4
Положення про Центр управління якістю	ПП-551-001	Редакція 2

- 4.1.4. Моделює процеси СУЯ, будує процесно-орієнтовану модель структури управління.
- 4.1.5. Формує структуру та перелік процесів СУЯ.
- 4.1.6. Розробляє карту процесів.
- 4.1.7. Організує за необхідності розробку або документування процесів та субпроцесів відповідальними за процеси.
- 4.1.8. Розробляє обов'язкові стандарти СУЯ та необхідні задокументовані процедури, та іншу документацію СУЯ за необхідності.
- 4.1.9. Інструктує та надає методичну допомогу персоналу стосовно розробки та впровадження документів СУЯ структурним підрозділам та відповідальним за процеси.

4.2. ЦУЯ для вирішення завдання «Організація навчання персоналу університету вимогам стандарту ISO 9001:2008 щодо розробки та функціонування СУЯ» виконує наступні функції:

- 4.2.1. Подає за погодженням з керівниками підрозділів перелік відповідальних за процеси та внутрішніх аудиторів ректору на затвердження.
- 4.2.2. Складає та затверджує план навчання керівників, аудиторів, відповідального персоналу.
- 4.2.3. Веде договірну роботу з зовнішніми організаціями щодо надання інформаційно-консультаційних послуг.
- 4.2.4. Організує проведення навчання персоналу згідно з планом.
- 4.2.5. Проводить навчання співробітників університету при впровадженні документації СУЯ.

4.3. ЦУЯ для вирішення завдання «Контроль функціонування СУЯ» виконує наступні функції:

- 4.3.1. Розробляє та контролює затвердження плану проведення внутрішніх аудитів.
- 4.3.2. Проводить внутрішній аудит згідно з планом.
- 4.3.3. Складає протоколи за результатами аудитів та розробляє рекомендації щодо удосконалення СУЯ в структурних підрозділах.

4.4. ЦУЯ для вирішення завдання «Організація зовнішніх аудитів» виконує наступні функції:

- 4.4.1. Заключає договори з зовнішніми організаціями на проведення зовнішніх аудитів.
- 4.4.2. Організує проведення зовнішніх аудитів.
- 4.4.3. Організує удосконалення СУЯ згідно із рекомендаціям зовнішньої аудиторської організації.

4.5. ЦУЯ для вирішення завдання «Організація проходження сертифікації СУЯ національними та міжнародними органами сертифікації» виконує наступні функції:

- 4.5.1. Заключає договори із зовнішніми організаціями на проведення сертифікації СУЯ.
- 4.5.2. Сприяє роботі сертифікаційного органу.
- 4.5.3. Сприяє роботі наглядових аудитів за сертифікованою СУЯ.

4.6. ЦУЯ для вирішення завдання «Постійне удосконалення СУЯ» виконує наступні функції:

- 4.6.1. Забезпечує інформаційну підтримку та своєчасне внесення нової інформації в систему інформування (через сайт, дошки оголошень, відео-роліки тощо) системи управління якістю;

Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код	Стор. 5
Положення про Центр управління якістю	ПП-551-001	Редакція 2

- 4.6.2. Впроваджує кількісні та якісні методи оцінки процесів та системи управління якістю університету;
- 4.6.3. Аналізує результати маркетингових досліджень щодо оцінки задоволення споживачів;
- 4.6.4. Розробляє план заходів щодо забезпечення та покращення СУЯ та контролює його виконання.
- 4.6.5. Організує розробку коригувальних та запобіжних заходів в межах СУЯ, та контролює їх виконання.
- 4.6.6. Контролює розробку документації та дії всіх структурних підрозділів університету з питань реалізації заходів, що призводять до змін в процесах системи управління якістю.
- 4.6.7. Готує проекти рішень керівництва з питань якості.
- 4.6.8. Готує матеріали для проведення нарад з питань якості.
- 4.6.9. Готує звіти про функціонування системи управління якістю в університеті та розробляє пропозицій щодо запобіжних та коригувальних заходів для надання керівництву університету.

5. Взаємодія ЦУЯ зі структурними підрозділами університету та зовнішніми організаціями

5.1. ЦУЯ взаємодіє з усіма структурними підрозділами університету з метою досягнення оптимальної організації системи управління якістю освітньої діяльності:

ЦУЯ надає:

- Затверджену ректором Політику з якості;
- Перелік документів системи управління якістю;
- Затверджені плани заходів щодо поліпшення якості;
- Плани внутрішніх та зовнішніх аудитів;
- План конференцій, семінарів, тренінгів з питань якості;
- Висновки про результати аудитів, коригувальних та запобіжних заходів щодо поліпшення якості;

ЦУЯ отримує:

- Документи системи управління якістю або їх копії, що розробляються структурними підрозділами;
- Пропозиції для включення в річний план заходів щодо забезпечення та поліпшення системи управління якістю;
- План заходів по усуненню невідповідностей, а також їх причин та звіт про їх виконання;
- Інформацію, що сприятиме удосконаленню СУЯ;
- Дані про результати розгляду скарг та пропозиції щодо їх усунення;
- Заявки на участь у конференціях, семінарах, тренінгах з питань якості.

5.2. ЦУЯ взаємодіє з загальним відділом:

ЦУЯ надає:

- Проекти наказів і розпоряджень ЦУЯ для затвердження та розповсюдження;
- Проекти Документів СУЯ для затвердження та розповсюдження за необхідності;

ЦУЯ отримує:

- Копії наказів та розпоряджень по університету;
- Копії необхідних для роботи ЦУЯ документів, що впроваджуються в університеті.

Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код	Стор. 6
Положення про Центр управління якістю	ПП-551-001	Редакція 2

5.3. ЦУЯ взаємодіє з відділом кадрів:

ЦУЯ надає:

- Проекти наказів і розпоряджень ЦУЯ для внесення кадрових уточнень;
- Кадрові документи співробітників ЦУЯ;
- Пропозиції щодо структури ЦУЯ;
- Положення про ЦУЯ;
- Інші документи по запитам відділу кадрів

ЦУЯ отримує:

- Кадрові документи (штатний розклад, організаційні структури, посадові інструкції, положення про структурні підрозділи, тощо), необхідні для роботи ЦУЯ
- Документи СУЯ;
- Інші документи по запитам ЦУЯ.

5.4. ЦУЯ взаємодіє з вченим секретарем університету:

ЦУЯ надає:

- Звіти, доповіді, презентації про роботу ЦУЯ для засідання Вченої ради;
- Проекти постанови Вченої ради з питань системи управління якістю;

ЦУЯ отримує:

- Регламенти роботи Вченої ради;
- Планові заходи щодо розглядання питань з якості.

5.5. ЦУЯ взаємодіє з секретарем ректорату університету:

ЦУЯ надає:

- Звіти, доповіді, презентації про роботу ЦУЯ для розгляду на ректораті;
- Проекти постанови ректорату з питань системи управління якістю;

ЦУЯ отримує:

- Регламенти роботи ректоратів;
- Планові заходи щодо розглядання питань з якості на ректораті.

5.6. ЦУЯ взаємодіє з ректором університету:

ЦУЯ надає:

- Звіти про роботу ЦУЯ;
- Пропозиції щодо плану впровадження системи управління якістю;

ЦУЯ отримує:

- Пропозиції та вимоги щодо впровадження системи управління якістю;
- Доручення.

5.7. ЦУЯ взаємодіє з центром маркетингових та соціологічних досліджень:

ЦУЯ надає:

- Пропозиції щодо вдосконалення методів маркетингових досліджень ринку освітніх послуг, методів соціологічних досліджень задоволеності споживачів освітніх послуг з метою вдосконалення процесів та системи управління якістю університету.

ЦУЯ отримує:

- Звіти про проведення маркетингових заходів та оцінки задоволення споживачів.

Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код	Стор. 7
Положення про Центр управління якістю	ПП-551-001	Редакція 2

6. Права

Підрозділу надається право:

- 6.1. Приймати участь у засіданнях ректорату, засіданнях Вченої ради університету та громадських організаціях з питань, що належать до компетенції ЦУЯ.
- 6.2. Візувати документи, які пов'язані із здійсненням покладених на центр обов'язків та наданих йому прав.
- 6.3. Вносити пропозиції щодо зміни штатного розкладу центру, представляти його співробітників до заохочень, які передбачені Правилами внутрішнього розпорядку університету.
- 6.4. Одержувати у встановленому порядку інформацію та матеріали, необхідні для виконання посадових обов'язків співробітників ЦУЯ.
- 6.5. Проходити перепідготовку (перекваліфікацію) та підвищення кваліфікації в галузі управління якістю за рахунок коштів університету.

7. Відповідальність ЦУЯ

ЦУЯ несе відповідальність за:

- 7.1. Виконання планів ЦУЯ.
- 7.2. Своєчасне та якісне подання інформації ректорату та іншим підрозділам університету.
- 7.3. Своєчасне та якісне виконання функцій та завдань.
- 7.4. Якісну розробку та реалізацію проектів і планів СУЯ.
- 7.5. Виконання правил охорони праці, техніки безпеки, розголошення комерційної та службової таємниці.
- 7.6. Раціональне і за призначенням використання трудових, фінансових, матеріальних, інформаційних та технічних ресурсів, наданих центру.
- 7.7. Виконання фінансової та штатної дисципліни та Правил внутрішнього розпорядку університету.

8. Показники ефективності ЦУЯ

- 8.1. Своєчасність та повнота виконання плану роботи.
- 8.2. Відсутність скарг щодо ненадання консультаційних послуг.
- 8.3. Відсутність порушень трудової дисципліни.
- 8.4. Своєчасне і якісне виконання завдань і реалізація функцій всіма співробітниками ЦУЯ.

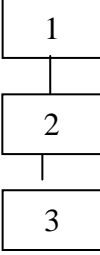
Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код ПП-551-001	Стор. 8
Положення про Центр управління якістю		Редакція 2

Додаток А
ПЕРЕЛІК НОРМАТИВНИХ ДОКУМЕНТІВ ЦУЯ

№	Назва документу	Шифр (код) документу	Примітки
Зовнішні нормативні документи			
1	Система менеджменту якості. Вимоги.	ДСТУ ISO 9001:2009	
2	Системи управління якістю. Основні положення та словник	ДСТУ ISO 9000:2007	
3	Настанови з розроблення документації системи управління якістю.	ДСТУ ISO/TR 10013:2003	
4	Настанови до перевірки систем управління якістю і/або систем охорони навколишнього середовища.	ДСТУ ISO 19011:2002	
5	Закони про Вищу освіту		
Внутрішні нормативні документи			
1	Настанова з якості	НЯ-422-001	
2	Управління документацією та записами	СТ-420-001	
3	Управління невідповідностями	СТ-830-001	
4	Управління внутрішніми аудитами	СТ-822-001	
5	Управління коригувальними та запобіжними діями	СТ-850-001	
6	Задokumentована процедура про розробку Положень про структурні підрозділи	ЗП-423-001	

Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля	Код ПП-551-001	Стор. 9
Положення про Центр управління якістю		Редакція 2

Додаток Б
Структура та штатний склад ЦУЯ

Структура	№	Посада	Чисельність	Примітки
	1.	Керівник ЦУЯ – Начальник ЦУЯ	1	
	2.	Заступник начальника ЦУЯ	0,5	
	3.	Фахівець з якості	1	

