



Київський національний університет
будівництва і архітектури

Система менеджменту якості
Настанова системи
менеджменту якості

НСМЯ

Редакція	01
Статус	Контрольний
Введено в дію	15.09.2018
Наказ про введення в дію Настанови СМЯ	Розпорядження № 42 від 07.09.2018

ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

Номер зміни	Наказ про введення змін	Дата введення змін в дію	Сторінки, на яких внесені зміни	Відповідальний за внесення змін /дата внесення змін
<u>ЗМ1</u>	План заходів , затверджений ректором від 12.11.2018 по удосконаленню СМЯ КНУБА за результатами першого етапу сертифікаційного аудиту 05.11 – 06.11.2018	25.11.18	4, 7, 24, 25, 27,29, 30, 36	Відповідальний за СМЯ/25.11.18

УВАГА!

Паперова копія даного документу(крім контрольного екземпляру) НЕ АКТУАЛІЗУЄТЬСЯ!

Перед використанням документ порівняти з редакцією в інформаційній базі компанії

**Персонал Університету несе відповідальність
за актуальність використаного документу**

ЗМІСТ

Розділ	Назва розділу
1	Призначення, сфера діяльності та застосування
2	Визначення та скорочення
3	Вступна частина
4	Система менеджменту якістю
5	Планування СМЯ
5.1	Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення
5.2	Планування змін
6.	Підтримання СМЯ
6.1	Людські ресурси
6.2	Інфраструктура
6.3	Середовище для функціонування процесів
6.4	Ресурси для моніторингу та вимірювання
6.5	Знання організації
6.6	Компетентність
6.7	Обізнаність
6.8	Інформування
6.9	Задокументована інформація
6.9.1	Створення та актуалізування документів СМЯ. Контроль задокументованої інформації
7	Надання послуг
7.1	Оперативне планування та контроль
7.2	Вимоги до послуг.
8	Оцінювання дієвості
9	Поліпшування
	Додаток 1. Організаційна структура
	Додаток 2 Перелік документів СМЯ
	Додаток 3 Функції та обов'язки персоналу в сфері СМЯ
	Додаток 4 Порядок виконання оцінки ризиків

1. ПРИЗНАЧЕННЯ, СФЕРА ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЗАСТОСУВАННЯ

Наявна настанова системи управління якістю (далі по тексту - НАСТАНОВА СМЯ) є основним документом системи менеджменту якості.

ЗМ.1 Система менеджменту якості з врахуванням зовнішніх та внутрішніх чинників, вимог зацікавлених сторін поширюється на всі види діяльності, що здійснюються КНУБА. Вимоги СМЯ є обов'язковими для всіх структурних підрозділів та всього персоналу Університету.

Сфера системи менеджменту, що заявлена до сертифікації на відповідність вимогам ISO 9001:2015, включає надання освітніх послуг та наукову діяльність, що здійснюється на кафедрах Університету.

Вимоги НАСТАНОВА СМЯ є обов'язковими для всіх підрозділів і для всього персоналу Університету. НСМЯ являться інтелектуальною власністю КНУБА, за необхідністю детального ознайомлення, може бути представлений окремим групам зацікавлених сторін за розпорядженням ректора.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

У даній Настанові використовуються терміни і визначення, які наведені в стандарті ISO 9000:2015,

3. ВСТУПНА ЧАСТИНА

Загальні відомості про Університет

Найменування/ архітектури/ Full company name	– Київський національний університет будівництва і архітектури/ Kyiv National University of Construction and Architecture
Юридична адреса	– м.Київ, проспект Повітрофлотський, 31/Povitroflotsky Avenue 31
Поштова адреса	– Київ-37, 03037, м.Київ, проспект Повітрофлотський, 31
Фактична адреса	– м.Київ, проспект Повітрофлотський,31
Телефон/факс	– +38(044)241-55-80
Електронна пошта:	Приймальної комісії knubaadmission@knuba.edu.ua Канцелярії університету knuba@knuba.edu.ua
Сайт	– www.knuba.edu.ua

Статут, документована інформація щодо отриманих ліцензій та сертифікатів про акредитацію КНУБА та акредитацію спеціальностей, дозвільних документів розробляються у відповідності з законодавчими вимогами. Відповідальні за розробку/збір документованої інформації призначаються ректором.

Відповідальність за збереження контрольних екземплярів покладено на відповідального за управління програмою внутрішнього аудиту.

Організаційна структура Університету надана в додатку 1 даної Настанови СМЯ.

Зміни організаційної структури розглядаються на рівні Вченої ради Університету та Конференції трудового колективу, затверджуються ректором, вносяться до Статуту та узгоджуються МОН України.

За результатами змін оргструктури переглядається штатний розклад, посадові інструкції, при необхідності, ці документи актуалізуються.

Відповідальність за відповідність оргструктури штатному розкладу покладено на начальника відділу кадрів

Процес фінансового менеджменту здійснюється в повній відповідності з нормативними і законодавчими вимогами. В області фінансового менеджменту рух фінансових потоків визначає взаємодія процесу фінансового менеджменту зі всіма процесами системи менеджменту.

Перелік послуг, що надаються

1. Освітні послуги

Послуги з підготовки до вступу в університет

Надання вищої освіти

Післядипломна освіта

Проведення тренінгів, майстер-класів тощо

2. Послуги у сфері наукової та проектно-конструкторської діяльності

Навчання в аспірантурі

Навчання в докторантурі

Керівництво здобувачами вчених ступенів

Наукові дослідження

Проектно-конструкторські роботи

Архітектурно-планувальні роботи

Проведення експертиз та обстежень у сфері будівництва

Видання навчальних посібників та наукових праць
Організація наукових конференцій

3. Послуги у соціально-побутовій сфері

Послуги з проживання в гуртожитках

Послуги з організації культурно-масових та спортивних заходів

Надання в користування актового залу та спортивних споруд

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКІСТЮ

Найвище керівництво демонструє своє лідерство та своє зобов'язання щодо системи менеджменту якістю:

- ✓ бере на себе відповідальність за результативність системи менеджменту якістю;
- ✓ забезпечує розроблення політики у сфері якості та цілей у сфері якості та їх узгодженість
- ✓ зі стратегічним напрямком і середовищем Університету;
- ✓ забезпечує інтегрування вимог системи менеджменту якістю в бізнес-процеси Університету;
- ✓ сприяє використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення;
- ✓ забезпечує наявність ресурсів, потрібних для системи менеджменту якістю;
- ✓ інформує персонал про важливість результативного менеджменту якістю та відповідності вимогам системи менеджменту якістю;
- ✓ забезпечує досягнення системою менеджменту якістю запланованих результатів;
- ✓ заохочує персонал з тим, щоб він робив внесок у результативність системи менеджменту якістю;
- ✓ сприяє поліпшуванню;
- ✓ підтримує інших відповідних керівників для демонстрування їхнього лідерства в їхніх сферах відповідальності.

НАДАННЯ ПОСЛУГ

Оперативне планування та контроль

Університет планує, запроваджує та контролює процеси СМ потрібні для задоволення вимог щодо надання послуг, а також для виконання дій, які сплановані по управлінню СМ за допомогою:

- a) визначення вимог до послуг;

б) установлення критеріїв щодо:

- 1) цих процесів;
- 2) приймання послуг;

с) визначення ресурсів, потрібних для досягнення відповідності вимогам до послуг;

е) визначення, підтримання в актуальному стані та зберігання задокументованої інформації в обсязі, необхідному:

- 1) для забезпечення впевненості в тому, що процеси виконують так, як заплановано;
- 2) для демонстрування відповідності послуг вимогам до них.

Вихід цього планування забезпечує надання послуг Університету.

Університет контролює заплановані зміни та аналізує наслідки непередбачених змін, за потреби, виконує дії, щоб послабити будь-які їхні несприятливі впливи.

Університет забезпечує, щоб передані сторонньому виконавцеві процеси були під його контролем.

Відповідальні за оперативне планування та контроль – відповідальні за процеси за напрямками діяльності.

Процедури управління надання послуг надані в альбомі блок-схем, Методиках, положеннях, інструкціях на рівні підрозділів

7.2 Вимоги до послуг

Інформаційний зв'язок із замовниками послуг

охоплює

- а) надання інформації стосовно послуг;
- б) опрацювання запитів, договорів, зокрема змін до них;
- с) отримання інформації за зворотним зв'язком від замовників стосовно послуг, скарг замовників;
- д) поводження із власністю замовників або її контролювання;

е) установлення конкретних вимог щодо дій у непередбачених ситуаціях, коли доречно.

Відповідальний за інформаційний зв'язок із замовниками послуг – керівники підрозділів за напрямками діяльності

Визначення вимог щодо послуг

Визначаються вимоги до послуг:

- будь-які застосовні законодавчі та регламентовані вимоги;
- вимоги, які університет вважає необхідними;

Університет зможе задовольняти рекламації стосовно послуг, які він пропонує.

Відповідальний Перший проректор

Аналізування вимог щодо послуг

університет забезпечує впевненість у тому, що він здатний задовольняти вимоги щодо послуг, пропонованих замовникам. Перед тим, як брати зобов'язання щодо надання

послуг замовникові, університет аналізує

- а) вимоги, установлені замовником, зокрема вимоги до надання послуг та дій після надання;
- б) вимоги, не встановлені замовником, але які потрібні для встановленого чи передбаченого використання, якщо про таке відомо;
- с) вимоги, установлені університетом вимоги, застосовні до послуг;
- е) розбіжності між вимогами договорів або замовлень, та раніше сформульовані.

Результати аналізу документуються.

Відповідальний Перший проректор

Проектування

ЗМ.1 В рамках СМЯ встановлено

- ✓ Загальний процес проектування в БС -04 Блок-схема процесу «Проектування*»,
- ✓ Управління процесом ліцензуванням та сертифікацією здійснюється згідно БС -04.01
- ✓ Проектування освітніх послуг здійснюється згідно БС 07.01 Освітня діяльність.

Університет планує проектування , визначає стадії та заходи контролю проектування.

Визначаються Вхідні дані проектування , Засоби контролю проектування, Вихідні дані проектування , дії по управлінню Змінами в проекті та розробці.

Дії документуються

Відповідальні Перший проректор

Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг

Університет забезпечує, щоб надавані ззовні процеси, продукція та послуги відповідали вимогам, визначаються критерії, для оцінювання, вибирання, моніторингу дієвості зовнішніх постачальників, а також їх повторного оцінювання, зважаючи на їхню здатність

здійснювати процеси чи постачати продукцію й послуги відповідно до вимог, засоби контролю, що їх застосовуватимуть до надаваних із зовні процесів, продукції та послуг.

Дії документуються.

Процеси, які передані на аутсорсинг:

Виконання будівельно- ремонтних робіт відповідальний - Проректор з навчальної роботи та комплексного розвитку

Проведення виробничих практик - перший проректор

Менеджменту процесами, які можуть бути передані на аутсорсинг, здійснюється у відповідності з процесом Закупки

Відповідальні за участь в тендері Голова тендерного комітету

Відповідальні за процеси, послуги, які передані на аутсорсинг керівники процесів

Інформація для зовнішніх постачальників

Університет забезпечує адекватність вимог перш ніж доводити їх до відома зовнішнього

постачальника, вимоги щодо

- a) процесів, продукції та послуг, які постачатимуть;
- b) схвалення
 - 1) продукції та послуг;
 - 2) методів, процесів та устаткування;
 - 3) випуску продукції та послуг;
- c) компетентності, зокрема будь-якої необхідної кваліфікації персоналу;
- d) взаємодій зовнішніх постачальників з університетом;
- e) контролю та моніторингу дієвості зовнішніх постачальників, що застосовуватиме університет;
- f) робіт з перевірення та затвердження, які університет чи її замовник має намір здійснювати на території зовнішніх постачальників.

Надання послуг

Контроль надання послуг

Університет запроваджує надання послуг за контрольованих умов.

Контрольовані умови, залежно від обставин, охоплювали

- a) наявність задокументованої інформації, яка визначає

- 1) характеристики, послуг, які надаватимуть, або робіт, які виконуватимуть;
- 2) результати, які отримуватимуть;
- б) наявність і використання належних ресурсів для моніторингу та вимірювання;
- с) запровадження робіт з моніторингу та вимірювання на належних стадіях для перевірення того, що критерії контролю процесів або виходів, а також критерії

Ідентифікація та простежуваність

Університет використовує додатні засоби для ідентифікування виходів, коли це необхідно для забезпечення відповідності послуг.

Послуги ідентифікують статус виходів стосовно вимог щодо моніторингу та вимірювання на всіх стадіях надання послуг, здійснюється контроль, визначена однозначна ідентифікація виходів,

зберігається необхідна для уможливлення простежуваності.

ЗМ.1 Згідно нормативних вимог підтримується встановлені вимоги до ідентифікації Курсових робіт, Навчально-методичних комплексів, дипломних робіт та інше з прив'язкою до виконавців та інших критеріїв, що вимагаються нормативами.

Відповідальні за виконання вимог до ідентифікації та простежуваність відповідальні за напрямками

Власність замовників або зовнішніх постачальників

Університет дбайливо ставиться до власності замовників або зовнішніх постачальників

доки, доки ця власність перебуває під контролем університету чи в його користуванні.

Університет ідентифікує, перевіряє, захищає та охороняє власність замовників або

зовнішніх постачальників, яку надано для використання чи долучення до продукції та послуг.

Якщо власність замовника чи зовнішнього постачальника втрачено, пошкоджено чи внаслідок інших причин визнано непридатною для використання, університет повідомляє про це замовника чи зовнішнього постачальника, а також зберігає задокументовану інформацію про те, що трапилося.

Відповідальний проректор АГР

Збереження

Документовані результати з Захисту дипломної роботи, дипломи, звіти що до обстеження об'єктів, проектно-кошторисна документація, тощо зберігаються згідно нормативних вимог. Відповідальні – керівники підрозділів за напрямками.

Діяльність після надання послуг

Після надання послуг університет здійснює взаємодію з роботодавцями, що до моніторингу якості наданих освітніх послуг. документується в кадровому порталі КНУБА

Контроль змін

Університет контролює зміни у наданні послуг у ступінь, потрібний для забезпечення постійної відповідності вимогам. Інформація документується

Контроль змін документовано здійснює Інформаційно-аналітичний відділ (ІАВ)

Відповідальний Перший проректор

Випуск послуг

Університет вживає заплановані заходи на відповідних стадіях для перевірки виконання вимог послуг. Інформація документується

Відповідальний ІАВ

Контроль невідповідних виходів

Здійснюється управління отриманою інформацією що до незадоволеності споживачів послуг. В установленому в СМЯ порядку виконуються коригуючі дії відповідальними за напрямками. На ректоратах визначаються причини та заходів по усуненню причин, приймаються рішення по впровадженню змін в СМЯ, заходи по підвищенню кваліфікації персоналу . Заплановані заходи контролюються, визначається результативність та можливості на наступній період по зниженню ризиків