

## **Звіт аналізування системи управління якістю за 2023 рік**

Аналіз та оцінювання охоплює всі структурні підрозділи Інституту, вони здійснюються керівництвом Інституту та керівниками структурних підрозділів з метою оцінювання:

- відповідності наданих послуг;
- ступеня задоволеності замовників;
- дієвості та результативності системи управління якістю;
- результативності планування;
- результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- дієвості зовнішніх постачальників.

В результаті системного аналізу отриманих результатів та оцінювання інформації з боку керівництва Інституту було встановлено, що Система управління якістю (СУЯ) функціонуюча в Інституті придатна, адекватна, результативна і узгоджена зі стратегічним напрямом розвитку ПЗ «Морський Інститут післядипломної освіти імені контр-адмірала Ф.Ф. Ушакова».

### **Дієвість процесів і відповідність послуг**

Система управління якістю Інституту відповідає ISO 9001:2015. Усі процеси, охоплені СУЯ поділені на три групи: 1. – управлінські, 2.- виробничі, 3.- допоміжні (в кожну з цих груп входять певні процеси). Розроблена в Інституті система управління якістю: - встановлює керівників (лідерів) процесів, критерії та методи, необхідні щоб забезпечити результативність під час реалізації процесів та управління ними; - забезпечує наявність ресурсів та інформації, необхідних для належного функціонування процесів та їх моніторингу; - передбачає моніторинг, вимірювання та аналізування процесів і послуг; - містить заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів та постійного поліпшування процесів.

В основу планування СУЯ покладені Політика і Цілі у сфері якості.

Було проаналізовано результати вступної компанії Інституту за звітний рік та розподіл студентів за курсами навчання. Цілі в сфері якості на поточний рік виконані.

### **Задоволеність замовників і зацікавлених сторін**

Інститутом було забезпечено проведення оцінювання рівня задоволеності студентів наданими освітніми послугами шляхом анкетування і наступного аналізу відгуків. Анкетування замовників проводилось по телефону або анкети передавалися безпосередньо замовнику чи надсилалися електронною поштою. Результати опитування студентів, замовників, зацікавлених сторін за 2023 рік було проаналізовано і узагальнено.

Отримана інформація використовувалась ректором Інституту для ухвалення рішень спрямованих на поліпшення якості освітніх послуг, вдосконалення політики у сфері якості з метою посилення позицій на ринку послуг, збільшення прибутків і розвитку підприємства. Так як Інститут є приватним закладом і бюджетного фінансування не передбачено, тому тільки за рахунок привабливості наявних послуг, відповідної злагодженої роботи колективу Інституту, задоволеності

зацікавлених сторін отриманими освітніми послугами залежить фінансово-економічна стабільність підприємства.

За результатами аналізування інформації в 2023 році за цими показниками зроблено висновок, що замовники і зацікавлені сторони повністю задоволені рівнем наданих освітніх послуг. Негативні відгуки щодо якості наданих послуг відсутні. Рекомендації щодо розширення переліку наданих послуг прийняті до розгляду, аналізуються шляхи для їх реалізації (враховуються при плануванні заходів щодо досягнення Цілей у сфері якості та при плануванні змін).

### **Результати моніторингу та вимірювання**

Моніторинг та вимірювання процесів Інституту проводився в кінці поточного року керівниками підрозділів згідно даних, що фіксуються та збираються протягом всього року. За результатами моніторингу та вимірювання процесів у 2023 році підтверджено результативність функціонування процесів СУЯ.

**Управління задокументованою інформацією** (Кількість заявок виконаних в срок /загальна кількість заявок 19/19; Кількість повернень при оформленні документа 0; кількість зауважень при зберіганні документів 2; Кількість документів щодо ідентифікації протоколів 1)

**Керування персоналом** (Укомплектованість = Штатна чисельність/планова чисельність 65/63; Навчання персоналу – фактична кількість, що пройшло навчання/запланована кількість 9/9);

**Інфраструктура** (Кількість ремонтів виконаних в срок/кількість планових ремонтів 30/30; кількість повторних ремонтів обладнання 0; кількість аварійних ситуацій за рік 0);

**Середовище для функціонування процесів** (Кількість зауважень з охорони праці, техніки безпеки, пожежної безпеки за поточний період/ Кількість зауважень з охорони праці, техніки безпеки, пожежної безпеки за попередній період 0/0; Кількість нещасних випадків на підприємстві в поточному році/кількість нещасних випадків на підприємстві в минулому році 0/0);

**Інформаційний зв'язок із замовниками** (Кількість опитуваних замовників за поточний період/кількість опитуваних замовників за минулий період 70/65);

**Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг** (Кількість зривів постачання/загальне число постачання 0/45; кількість претензій до якості закупленої сировини та матеріалів 0);

**Контроль засобів моніторингу та вимірювального устаткування** (Кількість ЗВ за якими виявлені порушення/загальна кількість ЗВ 0/20);

**Внутрішній аудит** (Кількість проведених внутрішніх аудитів/кількість запланованих внутрішніх аудитів 7/7; кількість не виконаних завчасно коригувальних дій/загальна кількість невідповідностей 0/1);

**Коригувальні дії** (кількість невідповідностей, що повторюються 0; кількість повторно назначених коригувальних дій/загальна кількість назначених коригувальних дій 0/1);

**Планування системи управління** (Кількість фактично виконаних заходів щодо поліпшення системи управління якістю/ кількість запланованих заходів щодо поліпшення системи управління якістю 7/7).

## **Дієвість зовнішніх постачальників**

Вибір постачальника проводився відповідно до вимог процедури ПСУЯ 7.1-02 «Процес забезпечення ресурсами». Структурними підрозділами подавались заявки на придбання товарів та послуг необхідних для виконання навчального процесу. Заявки містять чіткий опис продукції, що накуповується, з характеристиками або технічними вимогами до неї. Придбання продукції проводилось відповідно затвердженого реєстру постачальників на 2023 рік від 11 січня 2023 р. Заявки на придбання необхідних для навчального процесу товарів та послуг були виконані на 100%. Контроль наданих ззовні процесів, продукції і послуг показав (кількість зривів постачання/ загальне число постачання 0/45; кількість претензій до якості закупленої сировини та матеріалів 0).

## **Результати аудитів**

Внутрішні аудити СУЯ було проведено на 100 % до Програми проведення аудитів у структурних підрозділах на 2023 рік. Інформація щодо результатів внутрішніх аудитів у підрозділах Інституту зазначена в звітах №1-21 ÷ 7-21:

- Кількість проведених внутрішніх аудитів/кількість запланованих внутрішніх аудитів 7/7; кількість не виконаних завчасно коригувальних дій/загальна кількість невідповідностей 0/1;

- кількість невідповідностей, що повторюються 0; кількість повторно назначених коригувальних дій/загальна кількість назначених коригувальних дій 0/1.

## **Результативність дій, виконаних щодо ризиків і можливостей**

Управління ризиками в 2023 році проводилось шляхом виявлення небезпек, оцінювання наслідків та ймовірності, реалізації заходів щодо запобігання і пом'якшення їх наслідків. Виявлені ризики були ідентифіковані та розроблено заходи щодо унеможливлення та мінімізації ризиків. У 2023 р. дії з обробки ризиків та можливостей здійснювались згідно розробленого плану на 2023 рік від 11 січня 2023 р.

Головною проблемою сучасного етапу розвитку суспільства є соціально-політична, економічна та демографічна кризи в Україні. Наслідки цих криз формують чинники зовнішнього та внутрішнього середовища, що ускладнюють стабільне функціонування вищих навчальних закладів. В поточному році ситуацію ускладнює наявність бойових дій в Україні через агресію Росії (робота в обмежених умовах). Ці чинники водночас є ризиками щодо ефективної діяльності Інституту. В розробленому плані дій визначено (ідентифіковано) основні ризики, які можуть негативно впливати на ефективність роботи Інституту, спрогнозовано можливі наслідки настання таких ризиків та розроблено комплекс заходів з управління ризиками (щодо їх унеможливлення або мінімізації). Визначені терміни виконання заходів та відповідальні особи.

Результативність заходів щодо оцінки ризиків проведено шляхом співвідношення запланованих заходів управління ризиками до фактично проведених. Результативність у 2023 р. складає 93 %.

## **Статус дій за результатами попереднього аналізування СУЯ**

Пропозиції щодо поліпшення системи управління якістю в сфері надання освітніх послуг, що було визначено за результатами попереднього аналізування СУЯ було повністю виконано.

### **Достатність ресурсів**

В 2023 році підприємство було забезпечене на 100% ресурсами необхідними для надання освітніх послуг належної якості. Інформація щодо забезпечення ресурсами зберігається в бухгалтерії.

### **Можливості для поліпшення:**

1. Приймальній комісії, завідувачам кафедр, науково-педагогічним працівникам посилити профорієнтаційну роботу за всіма напрямками підготовки, з метою збільшення кількості студентів;
2. Науково-педагогічним працівникам, завідувачам кафедр ректору постійно проводити роботу щодо підвищення рівня науково-методичного забезпечення навчальних дисциплін та матеріально-технічної бази підготовки фахівців враховуючи потреби ринку праці.
3. Кураторам груп, викладачам, студентській раді проводити тематичні бесіди, семінари, тренінги, в тому числі із запрошенням фахівців тренінгових центрів, з метою підвищення мотивації до навчання та цільового спрямування здобувачів освіти на майбутню професію.
4. Встановити вимірні цілі в сфері якості на 2023 рік та передбачати необхідні ресурси для їх виконання.
5. Продовжити заходи щодо поліпшення системи управління якістю Інституту відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015 з метою сформувати власну стратегію розвитку з урахуванням потреб споживачів ринку освітянських послуг і ринку праці, а також подальшого вдосконалення освітніх програм і всіх сторін діяльності закладу освіти.

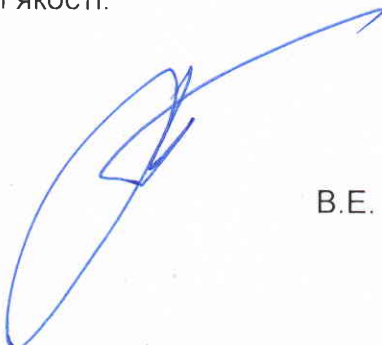
### **Потреби в ресурсах:**

1. Для забезпечення якісного надання освітніх послуг та результативного функціонування системи управління якістю забезпечити Інститут необхідною кількістю кваліфікованого персоналу.
2. Забезпечити персонал устаткуванням, технічними та програмними засобами, нормативними документами та іншими літературними матеріалами.
3. Забезпечити необхідними фінансовими ресурсами для виконання поставлених цілей у сфері якості.

Таким чином планування постійного поліпшення всіх складових необхідних для забезпечення функціонування наявних процесів надання освітніх послуг в Інституті є необхідною умовою забезпечення високої їх якості. Функціонуюча в Інституті система управління якістю у сфері надання освітніх послуг функціонує відповідно до встановлених вимог і дозволяє досягати поставлених Цілей та Проголошеної Політики у сфері якості.

21 грудня 2023 р.

Менеджер з якості



В.Е. П'ятаков