

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ОСТРОЗЬКА АКАДЕМІЯ»**

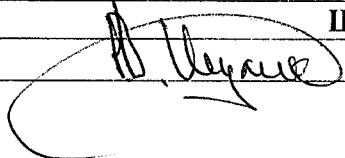
ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ ректора
Національного університету
«Острозька академія»
№124 від 22.12.2018

СХВАЛЕНО
Протокол
Вченої ради
Національного університету
«Острозька академія»
№5 від 20.12.2018

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Процедура

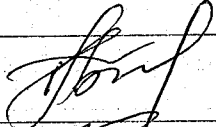
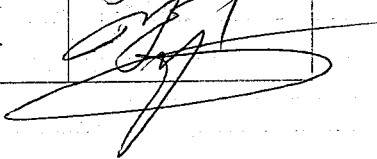
Інформаційний зв'язок із замовниками

ОА-Пр-8.2-008

	Розробив
Посада	Помічник ректора зі стратегічного розвитку і забезпечення якості освіти
Прізвище	Шулик Ю.В.
Підпис	

Національний університет «Острозька академія»	Документ системи управління якістю	ОА-Пр-8.2-008
	ПРОЦЕДУРА Інформаційний зв'язок із замовниками	Сторінка 2 Сторінок 7
		Версія: 01 Дата: 20.12.2018

Узгоджено :

Посада	Прізвище, ім'я по батькові	Дата узгодження	Підпис
Начальник юридичного відділу	Балацька Ольга Романівна	20.12.18	
Голова вченої ради НаУОА	Кралюк Петро Михайлович	20.12.18	

Актуалізація документу :

Дата перегляду	Актуалізовано	ПІБ	Підпис

Список власників примірників :

Контрольний примірник	Начальник юридичного відділу
Примірник №1	Помічник ректора зі стратегічного розвитку і забезпечення якості освіти
Копії в електронній формі	Верівники процесів

Ця процедура не може бути частково або повністю скопійована, тиражована та розповсюджена без дозволу Національного університету «Острозька академія».

Термін дії 3 роки

Національний університет «Острозька академія»	Документ системи управління якістю	ОА-Пр-8.2-008
	ПРОЦЕДУРА Інформаційний зв'язок із замовниками	Сторінка 3 Сторінок 7 Версія: 01 Дата: 20.12.2018

ЗМІСТ

1.	Мета та сфера застосування	3
2.	Визначення, терміни, скорочення	3
3.	Відповідальність	3
4.	Опис процедури	4
5.	Супутня документація	5
6.	Лист реєстрації змін	6

1. Мета та сфера застосування

Мета цієї процедури - регламентувати процес інформаційного зв'язку університету з замовниками та обробки зовнішніх скарг, рекламцій від замовників, здобувачів освіти та інших зацікавлених сторін Національного університету «Острозька академія» для забезпечення постійного поліпшення якості робіт та підтримання репутації університету.

Розповсюджується на весь персонал НаУОА.

2. Терміни, їх визначення, скорочення

Постійне поліпшення – повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати вимоги.

Поліпшення якості – складова частина системи управління, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості.

Невідповідність – невиконання вимоги.

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

Скарга – зовнішня претензія замовників, здобувачів освіти та інших зацікавлених сторін на якість наданих освітніх послуг та здійснених наукових робіт.

Рекламація – зовнішня претензія роботодавців, міністерства освіти і науки України, замовника наукових робіт на рівень освітніх послуг та одержані результати наукової роботи.

Скорочення:

НаУОА – Національний університет «Острозька академія»;

СУЯ – система управління якістю.

3. Відповідальність та повноваження

Діяльність	Р	ПНП	ПНВ	ПРЯ	КЯ	Ю
Перевірка справедливості рекламації	П	В	В	В	С	В
Пошук джерела невідповідності	І	П/В	П/В	П/В	С	С
Визначення заходів для усунення	І	П/В	П/В	П/В	С	С
Усунення виявлених змін якості	І	П/В	П/В	П/В	С	С

Національний університет «Острозька академія»	Документ системи управління якістю	ОА-Пр-8.2-008
	ПРОЦЕДУРА Інформаційний зв'язок із замовниками	Сторінка 4 Сторінок 7
		Версія: 01 Дата: 20.12.2018

Усунення скарги	І	П/В	П/В	В	І	І
Відповідь на скаргу	П	В	В	В	І	В
Р – ректор;		П – приймає рішення;				
ПРЯ – помічник ректора зі стратегічного розвитку та забезпечення якості освіти;		В – виконує;				
ПНП – проректор з науково-педагогічної роботи;		С – сприяє;				
ПНВ – проректор з навчально-виховної роботи;		І – інформування				
КЯ – комісія з питань якості;						
П – юристконсульт.						

4. Опис процесу

4.1 Інформаційний зв'язок

Інформаційний зв'язок з замовниками ведеться через офіційну пошту університету та за допомогою електронного листування. Всі листи реєструються в приймальні ректора. За підписом ректор передаються для відповідальних осіб.

В межах своїх компетенцій проректори, помічники ректора, декани, директор, керівник відділу міжнародних зв'язків, начальник юридичного відділу, відповідальна за ведення ЄДБО, секретар приймальної комісії мають право надсилати листи у відповідь замовника чи зацікавленої сторони.

Питання, що стосуються існування університету вирішуються лише за підписом ректора.

Інформаційно-рекламний відділ відповідає на листування в соціальних мережах та відгуках на сайті університету.

4.2 Реєстрація скарг та скарг

Усі скарги та скарги повинні бути прийняті до обліку. Вони повинні бути викладені офіційно і в письмовій формі.

4.3 Обробка скарг та скарг

Усі скарги та скарги від клієнтів або інших сторін реєструються в журналі скарг та скарг в помічника ректора зі стратегічного розвитку та забезпечення якості освіти. Скарги та скарги аналізуються та перевіряються на справедливість проректорами, помічником ректора зі стратегічного розвитку та забезпечення якості освіти, керівниками структурних підрозділів, які визначені СУЯ (залежно від питань).

Якщо скарга визнана необґрунтованою, то надсилається письмова відповідь з її відхиленням. Відповідальність – юридичний відділ.

Якщо скарга справедлива, то організуються коригувальні дії згідно з ОА-Н-8.7. Стороні, що здійснила скаргу, надсилається письмова відповідь із зазначенням причин виникнення невідповідності та описом прийнятих

Національний університет «Острозька академія»	Документ системи управління якістю	ОА-Пр-8.2-008
		Сторінка 5 Сторінок 7
	ПРОЦЕДУРА Інформаційний зв'язок із замовниками	Версія: 01 Дата: 20.12.2018

коригувальних заходів не пізніше 10 днів з часу отримання скарги. Освітній процес продовжується. Розробка наукової продукції призупиняється. Цими питаннями у межах своїх повноважень займаються проректори та помічники ректора.

Якщо єдиного висновку з приводу справедливості рекламації не досягнуто, то щодо освітнього процесу комісія з питань якості розглядає питання, надає рекомендації ректорату та вченій раді. Якщо питання стосується плагіату наукової продукції – то рішення приймає Комісія з академічної доброчесності. За інших обставин – наказом ректора створюється експертна комісія.

4.1. Обробка скарг та рекламацій.

Процес обробки скарг та рекламацій проводиться згідно до логотраму:

Етап	Відповідальність	Процес	Документація
1	2	3	4
I	Працівник приймальної ректора, керівник інформаційно- рекламного відділу	Прийом зовнішньої рекламації	Реєстрація листа та документації замовника, виявлення відгуків від зацікавлених сторін
II	ПРЯ	Аналіз справедливос ті	Реєстрація в «Журналі реєстрації рекламацій та скарг» Лист-відповідь замовнику
III	ПНП, ПНВ, ПРЯ	Аналіз невідповідностей	Створення експертної групи для вирішення питання ОА-Ф-8.7-01 «Журнал невідповідностей», ОА-Ф-8.7-02 «Протокол коригувальних дій»
IV	ПНП, ПНВ, ПРЯ	Усунення невідповідностей	Занесення інформації про ліквідацію невідповідності в
V	Р, ПНП, ПНВ, ПРЯ	Продовження надання послуг	

4.3 Конфіденційність.

Інформація про зміни в освітньому та науковому процесі не має конфіденційний характер та підлягає розголошенню.

Національний університет «Острозька академія»	Документ системи управління якістю	ОА-Пр-8.2-008
	ПРОЦЕДУРА Інформаційний зв'язок із замовниками	Сторінка 6 Сторінок 7 Версія: 01 Дата: 20.12.2018

5. Супутня документація



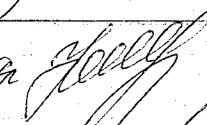
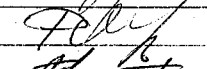

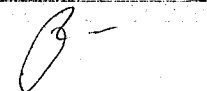
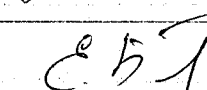
1. ОА-Н-8.7 «Коригувальні дії»;
2. ОА-Ф-8.2-01 «Реєстрація реклаमाцій та скарг»;
3. ОА-Ф-8.7-01 «Журнал невідповідностей і коригувальних дій»;
4. ОА-Ф-8.7-02 «Протокол коригувальних дій».

Національний університет «Острозька академія»	Документ системи управління якістю	ОА-Пр-8.2-008
	ПРОЦЕДУРА Інформаційний зв'язок із замовниками	Сторінка 7 Сторінок 7
		Версія: 01 Дата: 20.12.2018

6. Лист реєстрації змін

Зміна №	Номери сторінок				Всього сторінок у документі
	Змінених	Замінених	Нових	Анульованих	
1	2	3	4	5	6

З вимогами процедури управління ознайомлені :

ПІБ	Посада	Дата	Підпис
Шевчук Д.М.	Проректор з науково-педагогічної роботи	04.01.2019	
Каламаж Р.В.	Проректор з навчально-виховної роботи	03.01.2019	
Мельничук Н.М.	Помічник ректора з адміністративно-господарської діяльності	03.01.2019	
Махлай Р.В.	Начальник відділу кадрів	04.01.2019	
Криловець В.О.	Начальник навчально-методичного відділу	03.01.2019	
Коцюк Ю.А.	Директор наукової бібліотеки	03.01.2019	
Зубенко І.Р.	Головний інженер інформаційно-технічного центру	03.01.2019	
Балашов Е.М.	Начальник відділу міжнародних зв'язків	04.01.2019	