

ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ

Політика Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З.Гжицького у сфері якості полягає в усвідомленому виконанні кожним працівником організації на своєму рівні вимог ISO 9001:2015 для досягнення повного і постійного задоволення потреб споживачів.

ПРИНЦИПИ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЯКОСТІ:

Орієнтація на споживача. В основі формування якості виконання всіх видів діяльності в університеті, в першу чергу, реалізуються вимоги замовників, їх поточні та майбутні потреби, очікування щодо якості. Для визначення та виявлення вимог і очікувань споживачів в університеті організовано вивчення побажань замовників при укладанні контракту і робота з вивчення претензій споживачів з виявленням причин появи невідповідних послуг, розробляється і виконуються заходи щодо усунення причин появи невідповідних послуг.

Лідерство керівника. Лідерство підтверджується взятими на себе керівництвом університету зобов'язаннями:

- створювати і підтримувати внутрішнє середовище, що сприяє залученню всього персоналу університету у вирішення завдань щодо здійснення діяльності, що відповідає вимогам замовників;
- брати активну участь у виявленні і аналізі причин появи невідповідних послуг;
- розробці та реалізації заходів щодо усунення виявлених і потенційних причин надання невідповідних послуг;
- виділяти необхідні ресурси всіх видів для розробки, впровадження та розвитку системи менеджменту якості університету, її постійного поліпшення.

Залучення працівників. Кожен працівник на своєму робочому місці несе відповідальність за виконання вимог нормативних документів щодо якості послуг у відповідності до своїх функціональних обов'язків, визначених посадовою інструкцією.

Процесний підхід. В університеті визначено процеси системи менеджменту якості (СМЯ), порядок всебічного їх забезпечення, визначені керівники процесів, порядок звітування керівників процесів перед ректором.

У процесах визначені операції, що найбільшою мірою впливають на якість послуг, на яких можлива поява прихованих невідповідностей. Розроблена та впроваджується система управління такими процесами, в тому числі методи контролю для виявлення прихованих невідповідностей.

Системний підхід до менеджменту. Принцип системного підходу до менеджменту вимагає представлення університету як системи взаємодіючих динамічних процесів. Для реалізації цього принципу в університеті розроблена і впроваджується система менеджменту, що руйнує бар'єри між окремими підрозділами університету, система планування і доведення планів до кожного робочого місця з можливістю корегування планів в ході їх виконання. Розроблена і впроваджується система оцінювання діяльності університету з урахуванням оцінки задоволення вимог споживачів і своїх співробітників.

Постійне поліпшення. Постійне поліпшення діяльності університету - його незмінна мета. При реалізації цього принципу університет використовує наступні методи:

- спрощення (усунення непотрібних дій);
- приведення в порядок (забезпечення легко доступності та комфортного розташування необхідних для роботи предметів, документів);
- чистота (утримання в чистоті обладнання та робочого місця);
- стабільність (перетворення діяльності по спрощенню, приведення в порядок і чистоту в повсякденну практику);
- закріплення (стандартизація діяльності, що забезпечує постійне функціонування процесів);
- забезпечення легко доступності і зрозумілості інформації персоналу для застосування її в цілях безперервного поліпшення;
- застосування на робочому місці наочної інформації, аварійних сигналів, обмежувачів, лічильників, пам'яток та інших пристосувань, що виключають або зменшують невідповідність, що попереджають можливі помилки;
- застосування спеціальних технічних засобів, що гарантують запобігання можливості порушення процесу;
- використання при моніторингу процесів і аналізі даних типових статистичних інструментів якості.

Прийняття рішень, засноване на фактах. Приймати рішення на основі фактів - відрізнити достовірну інформацію від сумнівних (помилкових) фактів. Всі управлінські рішення в університеті повинні прийматися після оцінки достовірності фактів із застосуванням різних методів і документального підтвердження їх достовірності.

Взаємовигідні відносини з постачальниками. При виборі постачальників університет враховує їх можливість щодо поставки продукції (послуг) відповідної якості, наявність системи менеджменту якості, а також вимоги постачальника щодо ціноутворення. При визначенні обсягів, термінів і ціни продукції (послуг) враховуються побажання і можливості постачальників і університету.

Ректор ЛНУВМБ імені С.З.Гжицького

Стибель В.В.

2019 року

