**ЗАТВЕРДЖУЮ**

 Директор \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Наказ від \_\_ \_\_\_\_\_\_\_202\_\_ №\_\_\_\_

**СХВАЛЕНО**

 педагогічною радою

Протокол № \_\_\_\_\_\_

від \_\_ \_\_\_\_\_\_ 202\_\_

**ПРИМІРНЕ ПОЛОЖЕННЯ**

**про внутрішню систему забезпечення якості освіти**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(повне найменування закладу загальної середньої освіти)**

**ВСТУП**

Повне найменування закладу освіти із зазначенням засновника (засновників). Рішення про утворення (реорганізацію, перепрофілювання, зміну найменування тощо) закладу освіти. Місія та головні завдання закладу освіти. Основні напрями освітньої діяльності. Перелік освітніх послуг, які надає заклад освіти.

1. **Призначення і сфера застосування**
	1. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти (зазначають повне найменування закладу освіти у родовому відмінку)(далі – Положення) є головним документом, у якому відповідно до вимог Закону України «Про освіту» і Закону України «Про повну загальну середню освіту» описана внутрішня система забезпечення якості освіти цього закладу освіти (далі – ВСЗЯО), розроблена на основі положень державних стандартів систем управління якістю та результатів наукових досліджень з питань упровадження технологій всеохопного менеджменту якості (Total Quality Management) в сфері загальної середньої освіти.
	2. Сферою застосування ВСЗЯО є освітня діяльність закладу освіти зі створення і надання освітніх послуг із здобування [вказуються рівні освіти – дошкільна (за наявності відповідного структурного підрозділу), початкова, базова середня, профільна середня, позашкільна (за наявності відповідного структурного підрозділу)], а саме: створення і забезпечення функціонування відповідного освітнього середовища, організація і здійснення освітнього процесу та забезпечення якості освіти і якості освітньої діяльності.

ВСЗЯО не охоплює педагогічну діяльність педагогів, яка регламентуються чинним законодавством та внутрішніми нормативними документами закладу освіти, в яких забезпечено, зокрема, право на академічну свободу, включаючи свободу викладання, свободу від втручання в педагогічну діяльність, вільний вибір форм, методів і засобів навчання, що відповідають освітній програмі.

* 1. Дотримання вимог Положення є обов’язковим для всіх структурних підрозділів і працівників цього закладу освіти.
1. **Нормативно-правові акти**
	1. Для розроблення Положення було використано такі нормативно-правові акти:
		1. Закон України «Про освіту» – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua//laws/show/2145-19>
		2. Закон України «Про повну загальну середню освіту» – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463IX?fbclid=IwAR2u8R8wK4R5EpTtMZ_gHkESNcVOvdgZiU0uvHfxwi56faO2Ys78-L-hqzw>
		3. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, ІDТ). – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016.
		4. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, ІDТ)). – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016.
		5. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, ІDТ)). – К. : ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ України, 2013.
		6. ДСТУ ISO 10005:2007 Настанови щодо програм якості (ISO 10005:2005, ІDТ). – К. : ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ України, 2008.
		7. ДСТУ ISO 10006:2005 Настанови щодо управління якістю в проектах (ISO 10006:2003, ІDТ)). – К. : ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ України 2007.
	2. Для організації і здійснення процесів досягнення цілей у сфері якості заклад освіти використовує внутрішні нормативні документи загального рівня (статут, колективний договір, правила внутрішнього розпорядку, режими і розклади, правила й інструкції тощо), а також спеціально для цього розроблені й затверджені в установленому порядку внутрішні документи локального рівня (положення, критерії, правила і процедури тощо), які є складниками ВСЗЯО.
2. **Терміни та визначення понять**

У Положенні застосовано такі терміни та визначення:

* 1. Внутрішня система забезпечення якості освіти (ВСЗЯО) – система цілеспрямованої діяльності із забезпечення якості освіти і якості освітньої діяльності в закладі освіти.
	2. Замовники освітньої послуги із здобування загальної середньої освіти – учні, їхні батьки або інші законні представники та держава.
	3. Зацікавлені сторони – засновник (засновники) закладу освіти, органи управління, контролю/нагляду тощо, суспільство в цілому та його інститути, окремі громадяни та їх спільноти, працівники закладу освіти, зокрема педагогічні працівники.
	4. Модель досконалості об’єкта поліпшення – упорядкована сукупність обмеженої кількості параметрів досконалості. Рівень досконалості об’єкта поліпшення може бути, наприклад, низьким, середнім, достатнім і високим.
	5. Об’єкт поліпшення – об’єкт, який поліпшують. Об’єктами поліпшення в закладі освіти є освітнє середовище, освітній процес та ВСЗЯО в цілому або їхні компоненти (аспекти).
	6. Освітнє середовище – сукупність матеріальних і нематеріальних умов, які уможливлюють успішну діяльність здобувача освіти із здобування ним відповідного рівня освіти.
	7. Освітній процес – система науково-методичних і педагогічних заходів, організованих та здійснених закладом освіти для здобування здобувачем освіти відповідного рівня освіти.
	8. Освітня діяльність – діяльність суб’єкта освітньої діяльності зі створення та надання освітніх послуг, а саме: створення і забезпечення функціонування освітнього середовища, організація і здійснення освітнього процесу та розроблення і забезпечення функціонування ВСЗЯО. Існують такі освітні послуги: «освітня послуга із здобування дошкільної освіти», «освітня послуга із здобування початкової освіти», «освітня послуга із здобування базової середньої освіти», «освітня послуга із здобування профільної середньої освіти», «освітня послуга із здобування позашкільної освіти» та інші.
	9. Освітня послуга – комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб’єкта освітньої діяльності, спрямованих на задоволення освітньої потреби здобувача освіти і досягнення ним очікуваних результатів навчання.
	10. Параметр досконалості – вимірна інтегративна характеристика об’єкта поліпшення, яка може набувати дискретних значень, що відповідають, наприклад, початковому, середньому, достатньому або високому рівням.
	11. Педагогічна діяльність – інтелектуальна, творча діяльність педагогічного працівника, спрямована на навчання, виховання та розвиток особистості, її загальнокультурних та громадянських компетентностей.
	12. Персональний освітній запит замовника освітньої послуги – освітній запит учня, його батьків або законних представників на освітню послугу із вимогами щодо її змісту, умов і способів одержання та забезпечення її якості.
	13. Персоніфікована освітня послуга – освітня послуга, створена на основі стандарту відповідного рівня освіти та застосовних вимог до освітньої діяльності (зокрема ліцензійних умов) разом із доданими цінностями, які стосуються змісту освітньої послуги, умов та особливостей її одержання, гарантій її якості, і які відображено в персональному освітньому запиті замовника освітньої послуги.
	14. Поліпшення – фундаментальна цінність діяльності із забезпечення якості, процедура якої визначена циклом безперервного поліпшення процесів Шухарта – Демінга (**PDCA** – цикл) **«Plan – Do – Check – Act»** («Плануй – Виконуй – Перевіряй – Дій»).
	15. Політика у сфері якості освіти – внутрішній документ закладу освіти про наміри та спрямованість закладу освіти на забезпечення якості освіти та якості освітньої діяльності, що є основою для встановлення цілей у сфері якості освіти. Політика у сфері якості освіти схвалюється педагогічною радою та затверджується директором закладу освіти.
	16. Програма якості – специфікація способів і засобів системної діяльності із зазначенням ресурсів та того, хто і коли повинен їх застосовувати для досягнення комплексних цілей у сфері якості на загальному рівні.
	17. Проєкт якості – специфікація способів і засобів системної діяльності із зазначенням ресурсів та того, хто і коли повинен їх застосовувати для досягнення цілі у сфері якості на локальному рівні.
	18. Суб’єкт освітньої діяльності – юридична особа (заклад освіти, підприємство, установа, організація) або фізична особа-підприємець, що провадять освітню діяльність.
	19. Цілі у сфері якості освіти – внутрішній документ закладу освіти про конкретні цілі у сфері якості освіти стосовно забезпечення вимог до освітнього середовища, освітнього процесу та ВСЗЯО закладу освіти в цілому. Цілі у сфері якості освіти встановлюються на основі політики у сфері якості освіти, і в подальшому конкретизуються в цілях у сфері якості на рівні структурних підрозділів, напрямів діяльності або процесів закладу освіти. Цілі у сфері якості освіти схвалюються педагогічною радою та затверджуються директором закладу освіти.
	20. Цілі у сфері якості на рівні структурних підрозділів, напрямів діяльності або процесів закладу освіти – внутрішні документи закладу освіти про конкретні цілі у сфері якості на рівні структурних підрозділів, напрямів діяльності або процесів закладу освіти. Ці документи існують у вигляді рішень методичних рад структурних підрозділів, методичних об’єднань або предметних кафедр, робочих груп або команд проєктів тощо.
	21. Якість – ступінь, до якого сукупність характеристик об’єкта, задовольняє вимоги.
	22. Якість освіти (освітньої послуги) – ступінь, до якого сукупність характеристик освітньої послуги задовольняє вимоги замовників освітньої послуги та очікування зацікавлених сторін. Рівень якості освіти (освітньої послуги) може бути, наприклад, низьким, середнім, достатнім і високим.
	23. Якість освітньої діяльності – ступінь, до якого сукупність характеристик освітньої діяльності закладу освіти відповідає вимогам щодо забезпечення якості освіти. Рівень якості освітньої діяльності може бути, наприклад, низьким, середнім, достатнім і високим.
1. **Структура ВСЗЯО**
	1. До структури ВСЗЯО як системи цілеспрямованої діяльності із забезпечення якості освіти в закладі освіти входять такі складники:
* політика у сфері якості освіти;
* цілі у сфері якості освіти;
* цілі у сфері якості на рівні структурних підрозділів, напрямів діяльності та процесів закладу освіти;
* положення, критерії, процедури, способи і засоби діяльності та контролю (аудиту, моніторингу тощо) у сфері якості;
* процеси досягнення цілей у сфері якості;
* результати процесів досягнення цілей у сфері якості.
	1. До складу ВСЗЯО також можуть входити спеціально розроблені й затверджені в установленому порядку внутрішні документи закладу освіти, зокрема система та механізми забезпечення академічної доброчесності, оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання здобувачів освіти тощо.
1. **Організаційно-функціональна структура ВСЗЯО**
	1. Для організації та здійснення цілеспрямованої діяльності із забезпечення якості освіти в закладі освіти виокремлюють організаційно-функціональну структуру ВСЗЯО, до якої входять:
* директор закладу освіти;
* відповідальна особа із забезпечення якості освітньої діяльності і якості освіти;
* відповідальні особи і керівники структурних підрозділів, напрямів діяльності та процесів закладу освіти;
* керівники процесів досягнення цілей у сфері якості;
* групи якості або об’єднання працівників (творчі групи, методичні об’єднання, предметні кафедри, групи/команди проєктів якості тощо), які забезпечують реалізацію процесів досягнення цілей у сфері якості на рівні закладу освіти в цілому та/або визначених компонентів (аспектів або процесів) освітнього середовища, освітнього процесу і ВСЗЯО.
	1. Організаційно-функціональна структура ВСЗЯО щорічно затверджується директором закладу освіти до початку нового навчального року.
1. **Урахування потреб замовників освітньої послуги**
	1. Орієнтація на замовників освітньої послуги є фундаментальною цінністю освітньої діяльності, зорієнтованої на якість освіти, а освітні потреби учнів та їхніх батьків або законних представників в освітній послузі вивчаються закладом освіти щорічно, що відображається в річному плані роботи закладу освіти, та оформляються у вигляді персонального освітнього запиту замовника освітньої послуги.
	2. При плануванні роботи на новий навчальний рік заклад освіти в обов’язковому порядку враховує персональні освітні запити замовників освітньої послуги і розробляє на їх основі персоніфіковані освітні послуги.
	3. Моніторинг задоволеності персональних освітніх запитів замовників освітньої послуги здійснюється закладом освіти щорічно, а його результати враховуються в обов’язковому порядку при плануванні роботи на новий навчальний рік.
	4. Освітній запит держави до закладу освіти на освітню послугу із здобування її громадянами загальної середньої освіти існує у вигляді державного стандарту відповідного рівня освіти і типових освітніх програм, ліцензійних умов тощо та в обов’язковому порядку враховується закладом освіти при організації та здійсненні освітньої діяльності.
	5. Вивчення задоволеності освітнього запиту держави до закладу освіти на освітню послугу із здобування її громадянами загальної середньої освіти здійснюється закладом освіти постійно в установленому ним порядку, що відображається в річному плані роботи закладу освіти.
2. **Урахування очікувань зацікавлених сторін**

7.1. Під час планування роботи, яке завершується розробленням стратегії розвитку закладу освіти, перспективного плану розвитку закладу освіти та річного плану роботи закладу освіти, створюється реєстр зацікавлених сторін, в якому відображають актуалізовані очікування всіх зацікавлених сторін.

7.2. Діяльність закладу освіти щодо задоволення актуалізованих очікування всіх зацікавлених сторін в обов’язковому порядку відображається в річному плані роботи закладу освіти.

7.3. Вивчення рівня задоволеності очікувань зацікавлених сторін здійснюється закладом освіти постійно у визначеному ним порядку, що відображається в річному плані роботи закладу освіти.

1. **Процеси досягнення цілей у сфері якості**

8.1. Процеси досягнення цілей у сфері якості здійснюють задля досягнення конкретних цілей щодо задоволення персональних освітніх запитів замовників освітніх послуг та очікувань зацікавлених сторін, приведення освітньої діяльності у відповідність до визначених закладом освіти та/або встановлених законодавством вимог, в тому числі застосовних, зокрема ліцензійних умов, безперервного поліпшення освітнього середовища, освітнього процесу та/або ВСЗЯО в цілому або їхніх компонентів(аспектів або процесів).

8.2. Процеси досягнення цілей у сфері якості розробляються та здійснюються у вигляді заходів, програм та/або проєктів якості.

8.3. Цілі процесів досягнення цілей у сфері якості, які організовує та здійснює заклад освіти, обов’язково повинні бути вимірними.

8.4. Всі процеси досягнення цілей у сфері якості відображають в річному плані роботи закладу освіти із зазначенням термінів виконання та відповідальних осіб.

8.5. Відповідальність за хід та результати процесів досягнення цілей у сфері якості завжди є персональною.

8.6. Процеси досягнення цілей у сфері якості можуть здійснюватися як корегування наявного, тобто приведення його у відповідність до вже встановленої/визначеної вимоги (норми, стандарту або еталону), або ж як безперервне поліпшення наявного з урахуванням зразків досконалості за межами закладу освіти, науково обґрунтованих моделей об’єкта поліпшення, актуальних і прогнозованих вимог замовників освітніх послуг та очікувань зацікавлених сторін тощо.

1. **Поліпшення**

9.1. Досягнення цілей у сфері якості за процедурою безперервного поліпшення передбачає діяльність за таким алгоритмом:

* обґрунтований вибір об’єкта поліпшення;
* розроблення цілісного уявлення про об’єкт поліпшення у вигляді його моделі досконалості як сукупності обмеженої кількості параметрів досконалості;
* визначення рівня досконалості об’єкта поліпшення за допомогою спеціально створених або вибраних із вже існуючих способів, засобів і процедур та з використанням його моделі досконалості;
* планування діяльності, спрямованої на підвищення рівня досконалості об’єкта поліпшення в цілому або окремих його параметрів досконалості;
* виконання плану діяльності (заходів, програми або проєкту якості);
* визначення рівня досконалості нового стану об’єкта поліпшення після виконання плану діяльності (моніторинг, вимірювання результатів діяльності з досягнення цілей першого етапу поліпшення);
* змінювання (доповнення тощо) плану діяльності на основі результатів перевірки досягнення цілей першого етапу поліпшення;
* виконання скорегованого плану діяльності;
* визначення рівня досконалості нового стану об’єкта поліпшення після виконання зміненого (доповненого тощо) плану діяльності (перевірка досягнення цілей другого етапу поліпшення);
* оцінювання досягнення цілей поліпшення та прийняття рішення про доцільність продовження наступного етапу безперервного поліпшення обраного об’єкта.

9.2. Внесення змін до затверджених планів діяльності під час їх виконання та без участі керівника процесу не допускається, а їх змінювання відбувається тільки у встановленому закладом освіти порядку.

1. **Встановлення результатів процесів досягнення цілей у сфері якості**

10.1. Встановлення результатів процесів досягнення цілей у сфері якості заклад освіти здійснює шляхом самооцінювання у встановленому ним порядку, що обов’язково відображається в річному плані роботи закладу освіти.

10.2. Способи, критерії, засоби та процедури самооцінювання визначаються у внутрішніх документах закладу освіти, затверджених в установленому ним порядку.

10.3. Самооцінювання ВСЗЯО здійснюється закладом освіти щорічно у вигляді внутрішнього аудиту, а за його результатами обов’язково розробляються та здійснюються заходи з поліпшення.

10.4. Внутрішній аудит ВСЗЯО має такі етапи:

1) Інтерв’ювання директора закладу освіти та/або відповідальної особи із забезпечення якості освітньої діяльності і якості освіти та вивчення політики у сфері якості освіти і цілей у сфері якості освіти;

2) Інтерв’ювання керівників структурних підрозділів, напрямів діяльності та процесів закладу освіти, вивчення документації з питань якості на відповідному рівні, зокрема вивчення цілей у сфері якості на рівні структурних підрозділів, напрямів діяльності та процесів закладу освіти;

3) Вивчення систем підтримки ВСЗЯО, зокрема людських ресурсів, інфраструктури, середовища тощо;

4) Вивчення діяльності безпосередніх виконавців процесів досягнення цілей у сфері якості, зокрема під час освітнього процесу;

5) Підготовка та вручення директору закладу освіти висновку аудиту.

10.5. Аудиторами внутрішнього аудиту можуть бути працівники закладу освіти, які пройшли відповідне навчання і не відповідають за результати функціонування об’єктів аудиту, або запрошені ззовні фахівці.

**11. Лідерство**

11.1. Директор закладу освіти бере на себе відповідальність за якість освіти і якість освітньої діяльності в цілому.

11.2. Відповідальна особа із забезпечення якості освітньої діяльності і якості освіти бере на себе відповідальність за організацію роботи із забезпечення якості освіти і якості освітньої діяльності в закладі освіти в цілому.

11.3. Керівники структурних підрозділів, напрямів діяльності і процесів закладу освіти, відповідальні особи, а також керівники процесів досягнення цілей у сфері якості (заходів, програм та проєктів якості) беруть на себе відповідальність за досягнення цілей у сфері якості у відповідних структурних підрозділах закладу освіти, напрямах діяльності та процесах закладу освіти.

**12. Задіяність персоналу**

12.1. У діяльності із забезпечення якості освіти та якості освітньої діяльності бере участь весь персонал закладу, зокрема всі його педагогічні працівники.

12.2. Повноваження, обов’язки та відповідальність персоналу у сфері якості чітко визначені й уможливлюють прийняття працівником рішень щодо обмежувальних чинників у роботі та без остраху взяття на себе ініціативи.

12.3. За особистий внесок, набуття знань і самовдосконалення, участь у відвертому обговорені питань освітньої діяльності та співпраці, працівники отримують визнання й винагороджуються у встановленому закладом освіти порядку.

12.4. В закладі освіти систематично проводяться обстеження, щоб оцінити рівень задоволеності персоналу та виконуються відповідні дії для його підвищення.

**13. Використання фактичних даних**

13.1. Використання тільки фактичних даних є фундаментальною цінністю культури освітньої діяльності закладу освіти, зокрема культури управлінської діяльності.

13.2. Ключові показники щодо всіх процесів в закладі освіти підлягають обов’язковому визначенню, вимірюванню та моніторингу, а сама діяльність відображається в річному плані роботи закладу освіти.

13.3. В закладі освіти забезпечується доступність до всіх необхідних даних й інформації відповідному персоналу, який проходить навчання ( інструктування) задля набуття компетентностей аналізувати і оцінювати дані.

13.4. Усі документи закладу освіти доопрацьовуються або ж змінюються у встановленому порядку відповідно до реального стану справ у ньому.

13.5. Усі рішення в закладі освіти приймаються тільки на основі фактичних даних та виконуються виважено з урахуванням досвіду.

**14. Документація ВСЗЯО**

14.1. Основним документом у сфері якості є Настанова з якості, яка є специфікацією ВСЗЯО, в якій зазначається наступне:

* призначення настанови з якості;
* інформація про заклад освіти;
* аналіз середовища закладу освіти та внутрішніх чинників, що впливають на його освітню діяльність; потреби замовників та очікування зацікавлених сторін; ризики та можливості;
* модель досконалості освітнього середовища;
* модель досконалості освітнього процесу;
* модель досконалості ВСЗЯО;
* поліпшування (особливості організації та здійснення, заходів, програм та проєктів якості);
* опис ВСЗЯО;
* інформування у сфері якості освіти;
* оцінювання дієвості (вимірювання, самооцінювання, внутрішній моніторинг і внутрішній аудит);
* оцінювання задоволеності замовників освітньої послуги і очікувань зацікавлених сторін;
* оцінювання задоволеності вимог персоналу закладу освіти, зокрема педагогічних працівників;
* партнерство у сфері якості.

14.2. До документації у сфері якості також належать:

* політика у сфері якості освіти;
* цілі у сфері якості освіти ;
* цілі у сфері якості на рівні структурних підрозділів, напрямів діяльності та процесів закладу освіти;
* заходи, програми та проєкти якості, затверджені в установленому порядку;
* положення, критерії, процедури в сфері якості, затверджені в установленому порядку;
* протоколи та рішення у сфері якості;
* положення про ВСЗЯ.

14.3. Настанова з якості, політика у сфері якості освіти, цілі у сфері якості освіти та перелік обов’язкових документів ВСЗЯО ухвалюються педагогічною радою та затверджуються директором закладу освіти.

**15. Прикінцеві положення**

15.1. Положення схвалюється педагогічною радою, затверджуються й уводиться в дію наказом директора закладу освіти.

15.2. Зміни та доповнення до Положення схвалюються педагогічною радою, затверджуються й уводиться в дію наказом директора закладу освіти.

15.3. Перегляд та актуалізація Положення здійснюється в таких випадках:

* зміна законодавства;
* зміна цілей, організаційної структури та/або назви закладу освіти;
* виявлення невідповідностей при інституційному та внутрішніх аудитах.

15.4. Ознайомлення персоналу закладу освіти із Положенням та змінами і доповненнями до нього здійснюється в установленому порядку.

15.5. Положення оприлюднюється на офіційному сайті закладу освіти.