



«АККРЕДИТЕУ ЖӘНЕ РЕЙТИНГТІҢ
ТӘУЕЛСІЗ АГЕНТТІГІ» КЕМ

НУ «НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО
АККРЕДИТАЦИИ И РЕЙТИНГА»

**САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ
ІШКІ ЖҮЙЕСІ ЖӨНІНДЕГІ
НҰСҚАУ**

Астана 2015

«Аккредиттеу және рейтинг
тәуелсіз агенттігі»
КЕМ директорының
2015 жылғы 15 желтоқсандағы
№ 35-15-ОД бұйрығымен
бекітілген



Аккредиттеу және рейтингтің
тәуелсіз агенттігі

САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ІШКІ ЖҮЙЕСІ ЖӨНІНДЕГІ НҰСҚАУ

Астана 2015

Мазмұны

1. Жалпы ережелер	4
2. Нормативтік сілтемелер.....	5
3. Терминдер мен анықтамалар	9
4. Сапаны қамтамасыз етудің ішеі жүйесі	10
4.1. Жалпы талаптар.....	10
4.2. Құжаттамаға талаптар	12
4.2.1. Жалпы талаптар.....	13
4.2.2. Сапа жөніндегі нұсқау.....	13
4.2.3. Құжаттаманы басқару	13
4.2.4. Жазбаларды басқару	14
5. Басшылықтың жауаптылығы	14
5.1. Басшылықтың міндеттері	14
5.2. Тұтынушыға бағдарлану.....	14
5.3. Даму стратегиясы	16
5.4. Жоспарлау.....	16
5.4.1. Стратегияны іске асыру жоспары	16
5.4.2. Сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесін құруды және дамытуды жоспарлау.....	16
5.5. Жауаптылық, өкілеттіктер және ақпарат алмасу.....	17
5.5.1. Жауаптылық және өкілеттіктер.....	17
5.5.2. Ішкі ақпарат алмасу.....	18
5.5.3. Жұртшылықты хабардар ету	18
5.6. Басшылықтың тарапынан талдау.....	19
5.6.1. Жалпы ережелер.....	19
5.6.2. Талдау үшін кіріс деректер.....	20
5.6.3. Талдаудың шығыс деректері.....	20
6. Ресурстарды басқару.....	21
6.1. Ресурстармен қамтамасыз ету	21
6.2. Адами ресурстар.....	21
6.2.1. Жалпы ережелер	21
6.2.2. Құзыреттілік, хабардар болу және даярлық.....	22
6.3. Инфрақұрылым.....	22
6.4. Өндірістік орта.....	22
7. Білім беру ұйымын/білім беру бағдарламаларын аккредиттеу	
Жөніндегі қызметтерді көрсету	23
7.1. Қызметтердің тіршілік циклдерінің процестерін жоспарлау (білім беру ұйымдарын/білім беру бағдарламаларын аккредиттеу)	23
7.2. Тұтынушылармен байланысты процестер	23
7.2.1. Аккредиттеу саласында қызметтер көрсетуге жататын талаптарды айқындау	23
7.2.2. Білім беру ұйымдарын/білім беру бағдарламаларын аккредиттеуге жататын талаптарды талдау.....	24
7.2.3. Білім беру ұйымдарымен байланыс	24

7.3.	Аккредиттеу әдістемелік қамтамасыз ету стандарттарын жобалау және әзірлеу	25
7.3.1.	Жобалауды және әзірлеуді жоспарлау.....	25
7.3.2.	Жобалауға және әзірлеуге арналған кіріс деректер.....	25
7.3.3.	Жобалаудың және әзірлеудің шығыс деректері.....	25
7.3.4.	Жобаны және әзірлеуді талдау	25
7.3.5.	Жобаны және әзірлеуді тексеру.....	26
7.3.6.	Жобаны және әзірлеуді валидтеу.....	26
7.3.7.	Жобаның және әзірлеудің өзгерістерін басқару	26
7.4.	Сатып алулар.....	26
7.4.1.	Сатып алу процесі.....	26
7.4.2.	Сатып алу бойынша ақпарат	27
7.4.3.	Сатып алынған өнімді тексеру.....	27
7.5.	Білім беру ұйымдарын/білім беру бағдарламаларын аккредиттеу..	27
7.5.1.	Аккредиттеу процесін басқару	27
7.5.2.	Аккредиттеу процесін валидтеу.....	28
7.5.3.	Сәйкестендіру және бақыланушылық.....	28
7.5.4.	Білім беру ұйымдарының меншігі	28
7.5.5.	Өнімнің сәйкестігін сақтау.....	28
7.6.	Ұйым қызметінің аккредиттеу стандарттарына сәйкестігін бағалауды мониторингілеу және өлшеу инструменттерін басқару	29
8.	Өлшеу, талдау және жақсарту.....	29
8.1.	Жалпы ережелер	29
8.2.	Мониторингілеу және өлшеу.....	29
8.2.1.	Тұтынушылардың қанағаттанушылығы	29
8.2.2.	Ішкі тексерулер.....	29
8.2.3.	Процестерді мониторингілеу және өлшеу.	30
8.2.4.	Аккредиттеу саласындағы қызметтерді мониторингілеу және өлшеу	30
8.3.	Аккредиттеу саласындағы сәйкес келмейтін өнімді/қызметтерді басқару.....	31
8.4.	Деректерді талдау.....	31
8.5.	Жақсарту.....	31
8.5.1.	Ұдайы жақсарту.....	31
8.5.2.	Түзетуші іс-әрекеттер.....	32
8.5.3.	Ескерту іс-әрекеттері.....	32
	А қосымшасы – Сапаны қамтамасыз ету саласындағы саясат	33
	В қосымшасы – АРТА процестері бойынша жауаптылықты бөлу	35

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы Сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесі жөнiндегi нұсқау (бұдан әрi – Сапа жөнiндегi нұсқау) Аккредиттеу және рейтинг тәуелсiз агенттiгiнiң (ббұадн әрi – Агенттiк) Сапа саласындағы саясатын баяндайды және осы Саясатты iске асыру үшiн әзiрленген сапаны қамтамасыз етудiң iшкi жүйесiне сипаттама бередi.

1.2. Сапа жөнiндегi нұсқау:

- Қазақстан Республикасында сапа мәдениетiн арттыруға жәрдемдесу;
- Агенттiктiң процестерiн тиiмдi басқаруды және олардлы ұдайы жақсартуды қамтамасыз ету;
- Агенттiктiң сапаны қамтамасыз ету жүйесiнiң барлық элементтерiн бiрiктiру, сәйкестендiру және өзара iс-қимылын орнату;
- сапаны қамтамасыз ету саласында персоналды даярлау;
- Агенттiктiң СКIЖ аудитiнiң жүйелендiрiлген құжаттамасын қамтамасыз ету;
- жұртшылықты хабардар ету;
- СКIЖ-ны ЖОО-ға, бiлiм беру ұйымдарына, бiлiм алушыларға, жұртшылыққа, бiлiм және ғылым саласындағы уәкiлеттi органдарға, бiлiм және ғылым саласындағы ведомстволық ұйымдарға, сапаны қамтамасыз ету жөнiндегi халықаралық желiлерге, АРТА танужөнiндегi органдарға және басқа да иүдделi тұлғалар мен ұйымдарға көрсету **мақсатында** әзiрленген.

1.3. Сапа жөнiндегi нұсқау:

- сапаны қамтамасыз ету жүйесiнiң қолданылу саласын;
- Агенттiктiң процестерi арасындағы өзара iс-қимыл жасауды;
- процестердiң iшiнде жауаптылықты бөлу тиiстi корпоративтiк құжаттармен айқындалады;
- сапаны қамтамасыз ету жүйесiнiң рәсiмдерiн оларға сiлтемелердi пайдалана отырып пайдалануды **айқындайды**.

1.4. Осы Сапа жөнiндегi нұсқаудың қолданылу саласы:

- Агенттiктi басқару аппараты;
- Агенттiктiң бөлімшелері,

1.5. Сапаны қамтамасыз етудiң iшкi жүйесiнiң таралу саласы: Агенттiктiң Жарғысына сәйкес сапаны бағалау саласында қызметтердi әзiрлеу және ұсыну.

1.6. Жауаптылықты бөлу:

- Директор жалпы басшылық етудi жүзеге асырады, осы құжаттың бекiтiлуi және жауаптыларды тағайындау үшiн жауап бередi;
- Ғылыми консультант сапаны қамтамасыз ету жүйесiнiң мазмұндық құрамын үйлестiрудi жүзеге асырады, осы құжатты әзiрлеудi, қайта басып шығаруды және келiсудi ұйымдастыру үшiн жауап бередi;

• Директордың орынбасары ұйымдастырушылық қызметті жүзге асырады және СКІЖ шеңберінде ресурстармен қамтамасыз ету процестерін үйлестіреді, осы құжатты әзірлеу, қайта басып шығару және тарату жөніндегі техникалық жұмысты ұйымдастыру үшін жауап береді, сондай-ақ Агенттік персоналын Сапа жөніндегі нұсқаудың жаңа басылымдарымен таныстыруды жүзеге асырады.

1.8. Сапа жөніндегі нұсқау Агенттіктің корпоративтік құжаты болып табылады.

1.9. АРТА жөніндегі қысқаша ақпарат:

Қазақстан Республикасының Аккредиттеу және рейтинг агенттігі 2011 жылы құрылды.

«Аккредиттеу және рейтинг агенттігі» коммерциялық емес мекемесі» коммерциялық емес мекемесі аккредиттеуді және академиялық тексеруді жүргізу арқылы ұлттық және халықаралық деңгейлерде Қазақстан Республикасы жоғары оқу орындарының, сондай-ақ техникалық және кәсіптік ұйымдарының бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін құрылған, заңды тұлға мәртебесі бар коммерциялық емес ұйымы болып табылады.

Агенттік қызметінің негізгі мақсаты ретінде пайда табу болмайтын үкіметтік емес коммерциялық емес ұйым болып табылады.

Агенттік қызметінің мақсаты білім беру ұйымдарын институционалдық және мамандандырылған аккредиттеу рәсімдерін өткізуді ұйымдастырушылық-техникалық қамтамасыз ету, аккредиттеу стандарттарын және өлшемшарттарын әзірлеу, ЖОО және техникалық және кәсіптік ұйымдардың рейтингін жүргізу болып табылады.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

2.1. Осы Сапа жөніндегі нұсқау мынадай нормативтік құжаттардың талаптарын ескере отырып әзірленген:

«Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-III Заңы;

«Мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда құжаттандырудың және құжаттаманы басқарудың үлгі қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2014 жылғы 22 желтоқсандағы № 144 бұйрығы;

«Аккредиттеу органдарының, аккредиттелген ұйымдар мен білім беру бағдарламаларының Ұлттық тізімдемесін құру туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2011 жылғы 30 желтоқсандағы № 556 бұйрығы;

ESG сапасын қамтамасыз ету саласындағы еуропалық стандарттар мен нұсқаулар

INQAАНЕ тиісті практикасы туралы нұсқау

ДМБҚ медициналық білім берудегі аккредиттеу агенттіктерін танутуралы өлшемшарттары (Медициналық ЖОО аккредиттейтін агенттіктерді тануқағидаттары және тәртібі);

ОЭСР/ЮНЕСКО Трансшекаралық жоғары білім саласында сапаны қамтамасыз ету жөніндегі басшылық қағидаттары (2005);

2.2. Осы Сапа жөніндегі нұсқау сапаны қамтамасыз ету жүйесіне мынадай корпоративтік құжаттардың қолданылуын айқындайды:

1.	«Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігі» коммерциялық емес мекемесінің Жарғысы
2.	АРТА Стратегиялық жоспары
3.	Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің Аккредиттеу кеңесі туралы ереже
4.	Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің сыртқы сарапшыларын даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттыру жөніндегі ереже
5.	Білім беру ұйымдарын/білім беру бағдарламаларын аккредиттеуден кейінгі мониторингілеу рәсімі жөніндегі ереже
6.	Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің сыртқы сарапшысының сараптамалық қызметін реттеу жөніндегі ереже
7.	Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің Сарапшылар Кеңесі туралы ереже
8.	Институционалдық аккредиттеу рәсімінен өту үшін Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігі қоятын ЖОО-ға арналған шекті талаптар
9.	Мамандандырылған аккредиттеу рәсімінен өту үшін Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігі қоятын ЖОО-ға арналған шекті талаптар
10.	Институционалдық аккредиттеу рәсімінен өту үшін Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігі қоятын техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарына арналған шекті талаптар
11.	Мамандандырылған аккредиттеу рәсімінен өту үшін Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігі қоятын техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарына арналған шекті талаптар
12.	Институционалдық және мамандандырылған аккредиттеу рәсімінен өту үшін Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігі қоятын ересектерге арналған қосымша білім беру ұйымдарына арналған шекті талаптар
13.	Аккредиттеу жөніндегі сыртқы сарапшының Этикалық нормалар кодексі
14.	Аккредиттеу кеңесі мүшелерінің Этикалық нормалар кодексі
15.	Мүдделер қақтығысының жоқтығы және құпиялылық туралы арыз-міндеттеме
16.	Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің Апелляцияларды және шағымдарды қарау жөнiндегі комиссиясы туралы ереже
17.	Қазақстан Республикасы Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің сыртқы сарапшылар комиссиясы туралы ереже

18.	Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің Стандарттарды әзірлеу және жетілдіру жөніндегі нұсқаулығы
19.	Сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесі жөніндегі нұсқау
20.	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын жоғары оқу орындарын институционалдық аккредиттеу стандарттары
21.	Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын жоғары оқу орындарын институционалдық аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
22.	Жоғары оқу орындарының білім беру бағдарламаларын мамандандырылған аккредиттеудің стандарттары
23.	Жоғары оқу орындарының білім беру бағдарламаларын мамандандырылған аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
24.	Медициналық ЖОО-ны институционалдық аккредиттеу стандарттары
25.	Медициналық білім беру ұйымдарын институционалдық өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
26.	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын институционалдық аккредиттеу стандарттары
27.	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын институционалдық аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
28.	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын (білім беру бағдарламаларын) мамандандырылған аккредиттеу стандарттары
29.	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын мамандандырылған аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
30.	Бастауыш, негізгі орта және жалпы білім берудің халықаралық бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарын институционалдық аккредиттеу стандарттары
31.	Бастауыш, негізгі орта және жалпы білім берудің халықаралық бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарын институционалдық аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
32.	Бастауыш, негізгі орта және жалпы білім берудің халықаралық бағдарламаларын мамандандырылған аккредиттеу стандарттары
33.	Бастауыш, негізгі орта және жалпы білім берудің халықаралық бағдарламаларын мамандандырылған аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
34.	Ересектерге арналған қосымша білім беру ұйымдарын институционалдық аккредиттеу стандарттары
35.	Ересектерге арналған қосымша білім беру ұйымдарын институционалдық аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
36.	Ересектерге арналған қосымша білім беру ұйымдарын мамандандырылған аккредиттеу стандарттары
37.	Ересектерге арналған қосымша білім берудің білім оқу бағдарламаларын

	мамандандырылған аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау
38.	Бизнес білім берудің білім бағдарламаларын мамандандырылған аккредиттеу стандарттары (MBA, DBA)
39.	Бизнес білім берудің білім бағдарламаларын мамандандырылған аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау (MBA, DBA)
40.	Білім беру ұйымдарын аккредиттеу процесінде сыртқы сараптаманы ұйымдастыру және жүргізу жөніндегі нұсқау
41.	Дипломнан кейінгі медициналық білім беру бағдарламаларын аккредиттеу стандарттары (резидентура мамандықтары бойынша)
42.	Дипломнан кейінгі медициналық білім беру бағдарламаларын аккредиттеу үшін өзін-өзі бағалауды жүргізу жөніндегі нұсқау (резидентура мамандықтары бойынша)
43.	Лауазымдық нұсқаулықтар

2.3. Сапа жөніндегі нұсқауда мынадай белгілеулер мен қысқартулар пайдаланылады:

СҚІЖ	сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесі
ҚР АРТА	Агенттіктің сапа жөніндегі нұсқауы
АРТА Н	Агенттіктің үнұсқаулығы
АРТА Е	Агенттіктің ережесі
АРТА ЛН	қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары
Агенттік, АРТА	Аккредиттеу және рейтинг агенттігі
КҚ	Корпоративтік құжаттама
БББ	білім беру бағдарламасы

3. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Осы Сапа жөніндегі нұсқауда олардың негізінде осы құжат әзірленген нормативтік құжаттарда көрсетілген терминдер мен анықтамалар пайдаланылады.

Төменде осы құжатта ең жиі қолданылатын терминдер мен анықтамалар көрсетілген:

Талдау	белгіленген мақсаттарға қол жеткізу үшін қаралып отырған объектінің жарамдылығын, барабарлығын, нәтижелілігін анықтау үшін алдын ала қабылданатын қызмет.
Аудит (тексеру)	аудиттің дәлелдемелерін алудың және аудиттің келісілген өлшемшарттарын орныдаудың дәрежесін анықтау мақсатында оларды объективтік бағалаудың жүйелі, тәуелсіз және құжаттандырылған процесі.
Валидация	нақты пайдалану немесе қолдануға арналған

Верификация	талаптардың орындалғанының объективті куәлігін беру негізінде растау. зерттеу және белгіленген талаптардың орындалғанының объективтік дәлелдемесін ұсыну арқылы растау.
Құжат	белгіленген тәртіппен ресімделген және осы тәртіпке сәйкес белгілі бір мәртебесі бар материалдық объект.
Сапаны қамтамасыз ету жүйесінің құжаттамасы	СҚІЖ тиісті түрде жұмыс істеуі және өнімнің қажет етілетін сапасы мен СҚІЖ жұмыс істеуінің тиімділігін растау үшін қажетті құжаттардың жиынтығы.
Сәйкестендіру	сәйкестікті, сәйкес келуін салыстыру, анықтау.
Сапа	өзіндік сипаттамалардың жиынтығымен талап орындалатын дәреже
Сәйкессіздік	талапты орындамау
Саясат	жоғары басшылық ресми қалыптастырған сапа саласындағы Агенттіктің жалпы ниеттері және қызмет бағыттары.

4. САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ІШКІ ЖҮЙЕСІ

4.1. Жалпы талаптар

Қызметтер сапасының тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін АРТА тану жөніндегі органдар талаптарының базасында сапаны қамтамасыз ету жүйесін әзірледі, құжаттандырды, енгізді және жұмыс жағдайында ұстап тұрады, сондай-ақ ұдайы жақсартады.

СҚІЖ сапа жөніндегі қойылған Мақсаттарға қол жеткізу арқылы сапа саласындағы Саясатты іске асыруға арналған инструмент болып табылады.

Агенттікте СҚІЖ мынадай процестері белгіленген:

Құжаттаманы басқару бойынша:

- СҚІЖ ішкі құжаттарын басқару;
- Сыртқы құжаттарды басқару;
- Ұйымдастырушылық құжаттаманы басқару;
- Қызметтік құжаттаманы басқару;
- Жазбаларды басқару

Басшылықтың жауаптылығы бойынша:

- Басшылықтың тарапынан СҚІЖ талдау;
- Агенттіктің жақсартуларын жоспарлау

Ресурстарды қамтамасыз ету бойынша:

- Агенттіктің материалдық-техникалық базасы;
- Менеджерлердің біліктілігін арттыру;
- Сарапшылардың біліктілігін арттыру;
- Құзырлы персоналмен қамтамасыз ету;
- Құзырлы сарапшылармен қамтамасыз ету.

Өмірлік цикл бойынша:

- Аккредиттеу процесін жоспарлау;
- Стандарттар мен нұсқауларды әзірлеу;
- Білім беру ұйымдарымен шарт жасасу;
- Білім беру ұйымдары үшін оқыту семинарларын өткізу;
- Өзіндік есептерді рецензиялау;
- ССК құрамын қалыптастыру; ССК жұмысын ұйымдастыру;
- Аккредиттеу кеңесінің отырысын өткізу;
- Апелляция;
- Аккредиттеуден кейінгі мониторинг;
- Білім беру ұйымдарын және білім беру бағдарламаларын рейтингтік зерттеу;
- Ішкі тексерулер жүргізу;
- Сәйкес емес өнімді/қызметтерді басқару;
- Түзету және ескерту әрекеттері.

Процестердің бірізділігі және өзара іс-қимылы оларды жүйелі сипаттау арқылы осы Сапа жөніндегі нұсқауда айқындалған.

Процестердің нәтижелілігін қолдау үшін, процестердің нәтижелілігін қамтамасыз ету үшін қажетті жалпы өлшемшарттар белгіленген:

- сатып алу процесі үшін – сатып алынған бракталған өнімнің саны (жабдық және ұйымдық техника);
- сәйкес емес өнімді басқару процесі үшін – стандарттарға сәйкес өзіндік есептерді дайындамаған білім беру ұйымдарының және/немесе білім беру бағдарламаларының саны;
- есептерді мерзімінде дайындамаған не агенттіктің талаптарына сәйкес келмейтін есептер дайындаған ССК саны;
- білім беру ұйымының стандарттарға сәйкестігін дұрыс бағаламаған ССК саны;
- дұрыс жазылмаған сертификаттардың саны;
- дұрыс қалыптастырылған ССК есептері және басқалар;
- ішкі тексерулер – түзету және ескерту әрекеттері орындалғаннан кейін қайталанған сәйкессіздіктердің саны;
- маркетингтік жұмыс – Агенттікте аккредиттеуден өтуге ниет білдірген білім беру ұйымдарының саны;
- СҚІЖ корпоративтік құжаттарында процестердің нәтижелілігіне қол жеткізу үшін қажетті әдістер мен өлшемшарттар әзірленген;
- СҚІЖ процестерін ұдайы жақсарту мақсатында оларды мониторингілеу және өлшеу жүзеге асырылады. Нәтижесінде алынған деректер екі деңгейде: процестерді жақсарту үшін аңқты шаралар қабылдау мақсатында жұмыс топтарында жәе басшылықта талданады;
- СҚІЖ процестері қажетті ресурстармен және ақпаратпен қамтамасыз етіледі.

4.2. Құжаттамаға талаптар

4.2.1. Жалпы ержелер

Агенттіктің СҚІЖ құжаттамасы Агенттіктің Саясаты мен Даму стратегиясын бірыңғай түсінуді қамтамасыз етуге бағытталған.

Әзірленген, құжаттамалық ресімделген, енгізілген және жұмыс күйінде ұсталатын Агенттіктің СҚІЖ құжаттамасы құжаттаманың мынадай түрлерін қамтиды:

- Агенттіктің процестері арасында өзара іс-қимылды айқындайтын осы Сапа жөніндегі нұсқау;
- Агенттіктің Даму стратегиясы;
- стандарттар және Аккредиттеу стандарттарына сәйкестікті бағалау жөніндегі нұсқаулар;
- мойындауды жүзеге асыратын органдардың сыртқы құжаттары: оның ішінде ESG, ДФМБ стандарттары және т.б.;
- аккредиттеу және рейтингтік зерттеулер саласындағы қызметті регламенттейтін нормативтік құқықтық актілер;
- Агенттіктің аккредиттеу және рейтингтік зерттеулер саласындағы қызметті регламенттейтін Агенттіктің корпоративтік құжаттары;
- Агенттіктің ғылыми зерттеулерінің нәтижелері;
- құжаттарды дамыту немесе ұстап тұру үшін әзірленетін жұмыс нұсқаулықтары, ережелер, лауазымдық нұсқаулықтар және т.б.;
- жазбалар және олардың нысандары/шаблондары.

АРТА құжаттары қабылдауды жеңілдету үшін СҚІЖ процестерінің блок-сызбаларымен қатар жүруі мүмкін.

СҚІЖ құжаттары қағаз және/немесе ақпаратты электрондық тасымалдағыштарда шығарылады.

4.2.2. Сапа жөніндегі нұсқау

Осы құжат Агенттіктің сапа және сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесі саласындағы Агенттіктің саясатын сипаттайтын Сапа жөніндегі нұсқау болып табылады.

СҚІЖ-ға корпоративтік құжаттар арқылы процестерді сипаттауды енгізу 2.2-тармақта осы Сапа жөніндегі нұсқаудан сілтемелер арқылы белгіленеді.

Агенттіктің Сапа жөніндегі нұсқауы СҚІЖ процестерінің өзара іс-қимылын сипаттауды және СҚІЖ процестерінің арасындағы байланыстарды сипаттауды қамтиды.

4.2.3. Құжаттаманы басқару

Құжаттаманы басқару процестері мына құжаттарды сипатталған:

- Құжаттандыру қағидалары және құжаттаманы басқару.
- Ақпараттық ресурстарды басқару.

Жоғарыда келтірілген рәсімдерге сәйкес Агенттік: құжаттардың барабарлығын тексеруді, оларды талдауды, сәйкестендіруді, өзгерістерді сәйкестендіруді, келісулер арқылы анықтау; диетордың бекітуі арқылы валидтау, танысуды және қажет болғанда таратуды басқаруды, ескірген құжаттарды беруді тіркеу жазбалары бойынша оларды айналымнан алуды жүзеге асырады.

4.2.4. Жазбаларды басқару

АРТА мыналар үшін жазбалардың әзірлігі дәрежесінде оларды жұмыс күйінде ұстайды:

- тиісті ақпарат алмасуды қамтамасыз ету;
- СҚІЖ жақсарту жөніндегі ұсынымдарды дайындау мақсатында жұмыс топтарының деңгейінде оларды талдау үшін;
- біріктіру және СҚІЖ талдау үшін кейіннен сапа жөніндегі ақпаратты ұсыну үшін;
- ішкі тексерулерді жүргізу үшін;
- тану жөніндегі органға оларды көрсету үшін;
- СҚІЖ-ның қойылған талаптарға сәйкестігін серіктестерге және тұтынушыларға көрсету үшін;
- Мемлекеттік қадағалаушы органдарға оларды ұсыну үшін.

Агенттіктің істер номерклатурасы арқылы жазбалар жүйеленеді, оларды жүргізу үшін жауаптылар белгіленеді, істерді сәйкестендіру жүргізіледі, оларды сақтау мерзімдері белгіленеді. Істердің жүргізу және сақталуы үшін жауаптылық процестер бойынша жауаптыларға жүктеледі.

Құжаттандыру қағидаларында аккредиттеу процесінің қорытындылары бойынша құжаттарды есепке алу, жасақтау және сақтау тәртібі белгіленген.

Құжаттандыру қағидаларында сондай-ақ аяқталған істерді алу, оларды мұрағатқа орналастыру, сақтау мерзімі өткен кезде кейіннен оларды жою тәртібі бар. АРТА аккредиттеу бойынша барлық құжаттаманы толық есепке алуды жүргізеді. Барлық кіріс жән шығыс құжаттама журналдарда тіркеледі, хаттар тігіледі. Өзін өзі бағалау жөніндегі және білім беру ұйымдарына бару нәтижелері бойынша есептер АРТА-ның мұрағатында қағаз және электрондық тасымалдағыштарда сақталады. Фото және бейнеесептер сияқты тиісті материалдар да АРТА-ның мұрағатында сақталады.

Жазбалар көбіне компьютерде жүргізіледі, бұл файлдарды басып шығару арқылы оларды қалпына келтіруді қамтамасыз етеді. Жазбаларды қолмен жүзеге асыру кезінде алдын ала әзірленген нысандар пайдаланылады. Нысандар сондай-ақ процестер бойынша жазбалардың сәйкестігін қамтамасыз етеді. Нысандар корпоративтік құжаттаран сілтемелер арқылы қолданысқа енгізіледі.

5. БАСШЫЛЫҚТЫҢ ЖАУАПТЫЛЫҒЫ

5.1. Басшылықтың міндеттемелері

Агенттіктің директоры СҚІЖ саласындағы іс-шаралардың маңыздылығын, Даму стратегиясын, тұтынушылардың (оның ішінде білім беру ұйымдарының)

талаптарын ээне заңнамлық және инормативтік талаптарды қоса алғанда, өзге де талаптарды персоналдың назарына жеткізуді ұйымдастырады.

Осы мақсатта АРТА басшылығы Даму стратегиясын әзірлейді және тұтынушылардың талаптарын орындау үшін Агенттіктің ағымдағы және перспективалық қажеттіліктеріне олардың сәйкестігін қамтамасыз етеді.

СҚІЖ нәтижелері кезеңімен басшылық тарапынан талданады.

Басшылық СҚІЖ-ны қажетті ресурстармен қамтамасыз етуге міндеттенеді.

АРТА басшылығы Агенттіктің СҚІЖ-ның нәтижелілігіне қол жеткізу мақсатында оны әзірлеуді, енгізуді және ұдайы жақсартуды қамтамасыз ету бойынша міндеттеме қабылдайды.

СҚІЖ нәтижелілігін және тиімділігін ұдайы жақсарту процесіне персоналды тарту үшін басшылық Агенттіктің бастамашыл қызметкерлері мен сарапшыларынан жұмыс топтарының қызметін қолдайды.

5.2. Тұтынушыға бағдарлану

АРТА Жарғысының 2-бабына сәйкес Агенттік тәуелсіз мәртебеге ие және өзінің іс-әрекеттері үшін автономдық жауаптылықта болады. Үшінші тараптар есептердегі, құжаттамадағы және т.б. қорытындылар мен ұсынымдарға ықпал ете алмайды.

Агенттіктің басшылығы сондай-ақ тұтынушылардың маңызды талаптарын және оларды қанағаттандырудың маңыздылығын персоналдың назарына жеткізеді.

Агенттіктің басшылығы тұтынушылармен байланысты процестердің жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, атап айтқанда:

- білім беру ұйымдарымен, білім беру стейкхолдерлерімен және хабардар ету бойынша жұртшылықпен жұмысты;
- аккредиттеуден өткен ұйымдармен серіктестік қарым-қатынастарды орнату;
- кейіннен талдау үшін ЖОО қызметіне аккредиттеудің әсері жөнінде ақпарат жинау (кері байланыс);
- аккредиттеу процесіне тұтынушылардың: білім беру ұйымдарының, қоғамның және мемлекеттің талаптарын анықтау;
- аккредитациялаудағы қажеттіліктерді анықтау;
- аккредиттелген білім беру ұйымдарына және/немесе білім беру бағдарламаларына талаптарды анықтау.

Тұтынушылармен байланысты барлық процестерде тұтынушылардың талаптары бойынша ақпарат жиналады, ол кейіннен талдау үшін басшылыққа беріледі.

Аккредиттеу процесінің ұйымдастырылуына және жақсарту мүмкіндіктерінің анықталуына қанағаттанушылық дәрежесін бағалау мақсатында Агенттік жүйелі негізде білім беру ұйымдарын аккредиттеу процесінің шеңберінде ССК мүшелерінен сұрау салу жүргізеді.

Білім беру сапасына және білім беру ұйымының қызметі мен жақсартулар мүмкіндіктерінің анықталуына білім алушылар мен оқытушылардың

қанағаттану дәрежесін бағалау мақсатында Агенттік жүйелі негізде білім беру ұйымдарын аккредиттеу процесінің шеңберінде білім беру ұйымының білім алушылары мен оқытушыларан сұрау салу жүргізеді.

Білім берудің сапасын бағалау мақсатында білім беру бағдарламаларының шеңберінде Агенттік оны бағалаудың әдіснамасы негізінде білім беру бағдарламаларын рейтингтік зерттеуді жүргізеді.

Уәкілетті органға есептілік мақсатында АРТА жыл сайын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігіне өткен жылғы қызмет туралы есеп ұсынады.

5.3. Даму стратегиясы

Даму стратегиясы Агенттіктің ниеттеріне сәйкес келу үшін әзірленген және қолдау көрсетіледі, СҚІЖ саласындағы құндылықтарды, міндеттемелерді қамтиды, стратегиялық мақсаттарды талдау және айқындау үшін негіз құрады.

Агенттіктің Даму стратегиясы Агенттіктің қызметтері мен өніміне талаптарды орындау үшін жоғары басшылық белгілеген құндылықтардың негізінде әзірленген және құжатпен бекітіледі.

Агенттіктің Даму стратегиясын түрлі деңгейлер: жұмыс топтары және жоғары басшылық әзірлейді және талдайды.

Даму стратегиясы персоналдың және сарапшылардың назарына жеткізіледі, кезеңімен талданады және қажет болғанда қайта шығарылады.

Бесжылдық даму жоспарына қажет болғанда өзгерістер енгізіледі.

5.4. Жоспарлау

5.4.1. Стратегияны іске асыру жоспары

Агенттіктің стратегиясын іске асырудың стратегиялық жоспары персоналдың және сарапшылардың назарына жеткізіледі, кезеңімен талданады және қажет болғанда қайта шығарылады.

Стратегияны іске асыру жөніндегі стратегиялық жоспар персоналдың және сарапшылардың назарына жеткізіледі, кезеңімен талданады және қажет болғанда қайта шығарылады.

Даму стратегиясын іске асыру жөніндегі жоспарлар қажет болғанда сондай-ақ олардың функцияларын ескере отырып, Агенттіктің тиісті бөлімшелері үшін белгіленеді. Бұл бұйрықтар шығару және кейіннен Агенттіктің мұдделі бөлімшелері мен жауапты тұлғаларының назарына жеткізу арқылы жүзеге асырылады.

Стратегиялық жоспарға СҚІЖ жақсарту бойынша міндеттемелер кіреді.

5.4.2. Сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесін құруды және дамытуды жоспарлау

Агенттіктің Даму стратегиясын іске асыру ж үшін және СҚІЖ дамыту үшін АРТА-да жоспарлар әзірленеді.

СҚІЖ әзірлеуді, енгізуді және дамытуды жоспарлау АРТА-да Агенттіктің Даму стратегиясымен келісіліп, Агенттіктің жұмыс жоспарымен жүзеге асырылады.

СҚІЖ жақсартуларды жоспарлаумен жобаларды басқару арқылы барлық қызметкерлер айналысады. Сондай-ақ жақсартуларды жоспарлауға сарапшылар қатысуы мүмкін.

Жобалардың басшылары/білім беру ұйымдарын аккредиттеу процесін үйлестіруші менеджерлер білім беру ұйымдарымен жасалған шарттарға сәйкес аккредиттеу шеңберінде қызметтің жоспарларын жасайды.

Агенттіктің жоспарлары Агенттіктің қызметін жүзеге асыру кезінде міндетті құжат болып табылады және іс жүзінде барлық процестерге қолданылады. Жоспарлар оларды іске асырудың алдында талданады, келісіледі және бекітіледі. Жоспарларға өзгерістер енгізу қажет болғанда, олар да талданады, келісіледі және бекітіледі.

Жоспарлау кезінде Даму стратегиясы, алдыңғы жобалардан деректер және басқа да өзекті ақпарат пайдаланылады.

СҚІЖ-ға жақсартуларды енгізу кезінде оның тұтастығы сақталуы үшін, процестерді жобалау кезінде енгізілетін барлық өзгерістерді немесе бірінші рет әзірленген корпоративтік құжаттарды АРТА басшылығымен келісу жүргізіледі.

Ағымдық жоспарлау және Агенттік қызметкерлерінің ағымдағы есептерін мониторингілеу басшылықтың және барлық қызметкерлердің қатысуымен апта сайынғы кеңестердің барысында жүзеге асырылады.

5.5. Жауаптылық, өкілеттіктер жән ақпарат алмасу

5.5.1. Жауаптылық және өкілеттіктер

Жауаптылықты және өкілеттіктерді бөлу АРТА-да СҚІЖ корпоративтік құжаттарымен (4.1-т.), Агенттіктің жоспарларымен, құрылтайшылардың шешімдерімен, Аккредиттеу және Сарапшылар кеңестерінің; Басқарма шешімдерімен, Директордың бұйрықтарымен, лауазымдық нұсқаулықтармен және бөлімшелер туралы ережелермен айқындалады.

Процестік тәсілдің артықшылықтарын тиімді пайдалану үшін АРТА СҚІЖ-да процестер бойынша жауаптылар белгіленеді және сәйкестендіріледі (АРТА СН 2.5-т.). процестер бойынша жауаптылар Директордың бұйрықтарымен тағайындалады.

Ғылыми консультанттың негізгі міндеттері – бұл СҚІЖ әзірлеуді және қолдауды қамтамасыз ету, СҚІЖ нәтижелерін талдау үшін есептік ақпаратты дайындау және тұтынушылардың талаптарына сәйкестіктің маңыздылығын Агенттік персоналының назарына жеткізу.

Ғылыми консультанттың міндеттеріне Директор бекіткенге дейін СҚІЖ ішкі құжаттарын міндетті келісу жатады.

5.5.2. Ішкі ақпарат алмасу

Ақпарат алмасу процестері мынадай құжаттарда әзірленген:

- құжаттандыру және құжаттаманы басқару қағидалары;
- ұйымдастырушылық құжаттама;
- ақпараттық ресурстарды басқару.

Ақпарат алмасу үшін Агенттікте мынадай құралдар бар:

- байланыс құралдары (телефондар, электрондық почта, интернет, факстар);
- ақпараттық және нормативтік сыртқы құжаттар (нормалар, журналдар, кітаптар, анықтамалықтар және басқалар);
- мұрағат;
- компьютерлік және көшірме-көбейту техникасы.

АРТА-ның тиісті құжаттарында ақпаратты мүдделі тұлғаларға және тұтынушыларға жеткізу үшін жауаптылар белгіленген. Жобалардың басшылары мен менеджерлер білім беру ұйымдарына ақпаратты жеткізу үшін жауаптылар болып табылады. Бухгалтер қаржылық органдар мен салық қызметтеріне ақпаратты жеткізу үшін жауапты болып табылады. Директордың орынбасары әлеуетті жеткізіп берушілерге ақпарат жеткізу үшін жауапты болып табылады. Директор тану жөніндегі органдарға және ҚР БҒМ ақпарат жеткізу үшін жауапты болып табылады. Директордың орынбасары сапаны бағалау саласындағы ҚР нормативтік құқықтық актілеріне барлық өзгерістерді қызметкерлерге жеткізеді.

5.5.3. Жұртшылықты хабардар ету

Жұртшылықты хабардар ету процестері мынадай құжаттарда әзірленген:

- Құжаттанлдыру және құжаттаманы басқару қағидалары;
 - Ақпараттық ресурстарды басқару;
- Ақпарат алмасу үшін Агенттікте мынадай құралдар бар:
- байланыс құралдары (телефондар, электрондық почта, интернет, факстар);
 - сайт;
 - журнал;
 - ақпараттық және нормативтік сыртқы құжаттар (нормалар, кітаптар, анықтамалықтар және басқалар);
 - компьютерлік және көшірме-көбейту техникасы.

АРТА-ның тиісті құжаттарында ақпаратты жұртшылыққа жеткізу үшін жауаптылар белгіленген. Агенттіктің сайтында аккредиттеу бойынша есептерді орналастыру үшін жобалардың басшылары жауапты болып табылады. Әлеуетті жеткізіп берушілерге қатысты ақпаратты сайтта орналастыру үшін директордың орындасары жауапты болып табылады. Аккредиттеудің мазмұндық аспектілері бойынша ақпарат орналастыруға ғылыми консультант жауапты болып табылады.

Ғылыми журналды шығару арқылы жұртшылықты хабардар етуге «журнал» жобасының басшысы жауапты болып табылады. Журнал жыл сайын шығады және Аккредиттеу Кеңесінің отырыстарында ЖОО-ны және білім беру бағдарламаларын аккредиттеу туралы қабылданған шешімдер туралы ақпаратты қамтиды.

Барлық аккредиттеу стандарттары барлық мүдделі тұлғалар мен жұртшылық үшін АРТА-ның веб-сайтында қол жетімді, оларды танысу үшін

жүктеп алуға болады. Сондай-ақ стандарттар жазбаша сұрау салу бойынша ұсынылуы мүмкін.

Агенттіктің өкілдері, сондай-ақ кейбір жағдайларда сарапшылар сапаны қамтамасыз ету жөніндегі халықаралық желілердің жұмысына, сапаны қамтамасыз ету жөніндегі халықаралық және қазақстандық іс-шараларға қатысады.

5.6. Басшылықтың тарапынан талдау

5.6.1. Жалпы ережелер

СҚІЖ басшылықтың тарапынан талдау Агенттік басшылығының отырыстарында жүзеге асырылады.

Процестерді талдаудың тиімділігін арттыру және персоналды жұмылдыру мақсатында АРТА-да жұмыс топтарының деңгейінде СҚІЖ алдын ала талдау пайдаланылады, онда басшылықтың тарапынан кейіннен оларды талдау үшін СҚІЖ жақсарту бойынша ұсыныстар әзірленеді.

Басшылық АРТА-ның СҚІЖ-ның ұдайы жарамдылығын, барабарлығын және нәтижелілігін қамтамасыз ету мақсатында жылына кемінде бір рет оны талдайды.

СҚІЖ шеңберінде Агенттіктің қызметін ағымдық талдау Агенттіктің басшылығы мен қызметкерлерінің апта сайынғы жоспарлы отырыстарында жүзеге асырылады. Бұл отырыстарда Агенттік қызметінің СҚІЖ талаптарына сәйкестігін мониторингілеу жүзге асырылады.

СҚІЖ талдау бойынша жазба жұмыс күйінде қолдау табады.

5.6.2. Талдауға арналған кіріс деректер

СҚІЖ талдау үшін кіріс деректерді дайындау кезінде:

- тұтынушылардың талаптары бойынша ақпарат (осы Нұсқаудың 5.2-бөлімін қараңыз);
- Агенттіктің аккредиттеуінен кейін білім беру ұйымдарының қызметі жөніндегі, оның ішінде тұтынушылардың қанағаттанушылығы туралы деректер;
- ішкі және сыртқы тексерулердің (аудиттердің) нәтижелері;
- өзін өзі бағалау және постмониторингілеу бойынша білім беру ұйымдарының есептері;
- ССК жұмысының нәтижелері;
- постмониторингтің нәтижелері;
- білім беру бағдарламаларын рейтингтік зерттеудің нәтижелері;
- Агенттіктің сәйкес емес өнімі жөніндегі ақпарат;
- өткізілген мониторингтің және өлшеулердің нәтижелері бойынша процестердің көрсеткіштері;
- СҚІЖ жақсарту бойынша жұмыс топтарының ұсынымдары;
- Директордың жылдық есебінің негізінде Стратегиялық жоспарды және Сапа саласындағы саясатты орындауды талдау кезінде жақсарту жөніндегі,

сондай-ақ ғылыми консультанттан, сарапшылардан және Агенттіктің басқа қызметкерлерінен ұсынымдар;

- СҚІЖ-ға ықпал ететін сыртқы ортадағы өзгерістер бойынша мәліметтер (заңнама, стандарттар, жаңа технологиялар, бәсекелестердің әрекеттері және тағысын тағы)

- түзету және ескерту іс-әрекеттерін қолдану бойынша мәліметтер;

- СҚІЖ-ның алдыңғы талдауынан деректер, қабылданған шешімдерді орындау мәртебесі және басқа да маңызды ақпарат пайдаланылады.

СҚІЖ талдау үшін кіріс деректерді дайындауды бақылау ды ғылыми консультант жүзеге асырады.

5.6.3. Талдаудың шығыс деректері

ЖҚІЖ талдаудың шығыс деректері есеп нысанында ресімделеді және мыналар:

- есеп беру жылындағы Агенттіктің қызметі туралы Директордың жылдық есебін қарау кезінде Даму стратегиясын іске асыру жөніндегі алдағы жылға арналған Жоспар;

- Даму стратегиясына түзетулер енгізу жөніндегі ұсынымдар немесе алдағы кезеңге арналған жаңа Стратегияны әзірлеу;

- СҚІЖ және оның процестерінің нәтижелілігін арттыру;

- Жұмыс топтарының қызметін және Агенттік қызметкерлерінің бастамаларын қолдау;

- СҚІЖ жұмыс істеуі үшін қажетті ресурстарды бөлу бойынша шешімдерді қамтиды.

6. РЕСУРСТАРДЫ БАСҚАРУ

6.1. Ресурстармен қамтамасыз ету

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру, СҚІЖ енгізу және жұмыс күінде ұстап тұру үшін қажетті ресурстар процестерді жоспарлау кезінде айқындалады.

СҚІЖ ресурстармен қамтамасыз ету үшін АРТА Директоры жалпы жауаптылықта болады. СҚІЖ ресурстармен қамтамасыз ету үшін ішінара жауаптылық және тиісті өкілеттіктер Директордың шешімі бойынша жүктеледі.

6.2. Адами ресурстар

6.2.1. Жалпы ережелер

АРТА қызметтерінің және өнімінің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі маңызды ресурс персонал болып табылады. Сондықтан Агенттік персоналды іріктеу және даярлау процестеріне баса назар аударады.

Персоналды іріктеу және даярлау процестеріне: персоналға талаптарды айқындау, бос лауазымдарға орналасу үшін үміткерлерді іздеу және іріктеу, жаңа қызметкерлер үшін сынақтар өткізу, персоналдың біліктілігін ұдайы арттыру, алынған тәжірибені қызметкерлердің арасында тарату және басқалар жатады.

Персоналға талаптар лауамыдық нұсқаулықтарда бекітіледі.

Білімдерді, тәжірибені және дағдыларды қарқынды тарату мақсатында Агенттікте жұмыс топтары құрылады. Жұмыс топтарындағы жұмыс сондай-ақ СҚІЖ жетілдіру процесіне қызметкерлер мен сарапшыларды жұмылдыруды қамтамасыз етеді.

Сапалы қызметтерді іске асыру мақсатында Агенттік сарапшылар қоғамдастығының қалыптасуына ерекше көңіл бөледі. Агенттікте сарапшыларға талаптар белгіленген, Сарапшылар этикасының кодексі жасалған. Барлық сарапшылар Агенттік өткізетін біліктілікті арттырудың арнайы курстарында оқытудан өтеді. Жобалар бойынша жауаптылар сарапшылардың базасын қалыптастырады. Сарапшылар қоғамдастығы Сапаршылар Кеңесінің қызметі туралы ережеге сәйкес Сарапшылар Кеңесін құрады. Жекелеген сарапшыларға Агенттік сапаны бағалау саласындағы қазақстандық және халықаралық іс-шаралардың жұмысына қатысу үшін құқық беруі мүмкін.

6.2.2. Құзыреттілік, хабардар болу және даярлау

Персоналдың құзыреттілігін ұдайы арттыру мақсатында Агенттіктің персоналы мен сарапшыларын оқыту жоспарланады және жүзеге асырылады, кейіннен нәтижелілігі бағаланады. Персонал мен сарапшыларды даярлау бойынша жазбалар жүргізіледі, сондай-ақ СҚІЖ саласында персонал мен сарапшылардың хабардар болуын қамтамасыз ету жөніндегі іс-шаралар жүзеге асырылады.

Персоналдың құзыреттілігіне талаптар Сыртқы сарапшылар комиссиясы туралы, Сыртқы сарапшының сарапшылық қызметін реттеу жөніндегі және Сыртқы сарапшыларды даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттыру жөніндегі ережелерде белгіленген.

Агенттіктің қызметкерлері үнемі негізде өздерінің кәсіби деңгейін арттырады, біліктілікті арттыру жөніндегі курстардан өткеннен кейін қызметкерлер апта сайынғы кеңестерде есеп береді. Есептің қорытындысы бойынша оқытудың нәтижелілігі бағаланады.

Агенттік қазақстандық сарапшылардың құзыреттілігін қамтамасыз ету мақсатында Сыртқы сарапшылар комиссиясы туралы, Сыртқы сарапшының сарапшылық қызметін реттеу жөніндегі және Сыртқы сарапшыларды даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттыру жөніндегі ережелерге сәйкес жүзеге асырады.

6.3. Инфрақұрылым

Қажетті инфрақұрылым СҚІЖ талдау процесінде айқындалады және Агенттіктің даму жоспарлары арқылы қамтамасыз етіледі.

Агенттіктің инфрақұрылымына үй-жайлар, еңбек құралдары, жабдық, компьютерлер және көшіру-көбейту техникасы, байланыс құралдары және көлік кіреді.

Агенттіктің инфрақұрылымы тиісті күйде ұсталады.

6.4. Өндірістік орта

АРТА-ның өндірістік ортасы мыналар:

- ішкі ақпарат алмасу жүйесі (АРТА СН 5.5.3-т.);
- жеткізіп берушілермен және серіктестермен тұрақты және ұзақ мерзімді қатынастар ортану;
- жұмыс топтарында жұмысты қоса алғанда, жеке тұлғалардың шығармашылық әлеуетін ашу үшін жағдайлар жасау;
- Агенттіктің ұжымында әлеуметтік-психологиялық қатынастардың тиісті деңгейін ұстап тұру арқылы қамтамасыз етіледі.

Қазақстан Республикасының заңнамалық таараптарына сәйкес АРТА-да қауіпсіздік техникасы, еңбекті қорғау, экология, өрт қауіпсіздігі, санитария және төтенше жағдайлар бойынша іс-шаралар жүзеге асырылады. Осы бағыттар бойынша іс-шаралар әзірленеді және тиісті қадағалаушы мемлекеттік органдардың талаптары бойынша тексеріледі.

7. БІЛІМ БЕРУ ҰЙЫМДАРЫН ЖӘНЕ БІЛІМ БЕРУ БАҒДАРЛАМАЛАРЫН АККРЕДИТТЕУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ

7.1. Қызметтердің өмірлік циклі процестерін жоспарлау (білім беру ұйымдарын/білім беру бағдарламаларын аккредиттеу)

АРТА агенттіктерге белгіленген талаптарға сәйкес аккредиттеу процесін жоспарлайды.

Аккредиттеу процесін жоспарлау кезінде: мақсаттар, іс-шаралар, мерзімдер, ресурстарға қажеттілік, Агенттіктің қызметкерлері арасында жүктемені бөлу, аккредиттеу процесінің сапасын бақылау жөніндегі іс-шаралар, жазбалар мен құжаттарға қажеттілік, сәйкестікті бағалау және білім беру ұйымдарын постмониторингтеу процестері белгіленеді.

Жоспарлау кезінде сондай-ақ процестерді әзірлеуге немесе жақсартуға қажеттілік анықталады.

7.2. Тұтынушылармен байланысты процестер

7.2.1. Аккредиттеу саласында қызметтер көрсетуге жататын талаптарды айқындау

Аккредиттеу жөніндегі қызметтерді көрсету үшін Агенттіктің басты кіріс ақпараты тұтынушылардың, бірінші кезекте стандарттардың талаптарына білім беру ұйымдары қызметінің сәйкестігін растау жөніндегі талаптары болып табылады. Сондықтан Агенттік білім беру ұйымдарына жәе мүдделі тұлғаларға (жұртшылық, білім алушылар, жұмыс берушілер, тану жөніндегі органдар және басқалар) қатысты процестердің сыртқы қызметіне өзінің негізгі назарын аударады.

Агенттік тану жөніндегі органдардың талаптарын, ҚР білім және ғылым саласындағы уәкілетті органының талаптарын анықтайды, оларды жинақтайды және жүйелейді. Олардың негізінде аккредиттеу жөніндегі стандарттардың

және қажет болғанда Агенттіктің басқа да корпоративтік құжаттарының мазмұнын қалыптастырады/қайта қарайды.

Агенттік білім беру ұйымдарынан, жұмыс берушілерден, ССК мүшелерінен, білім алушылардан және білім беру ұйымдарының қызметкерлерінен сұрау жүргізу арқылы тұтынушылардың талаптарын анықтайды.

Тұтынушылардың (білім беру ұйымдарының, қоғамның және мемлекеттің) талаптары үнемі негізде анықталады. Бұл ретте тұтынушылардың агенттікке өз талаптары, білім беру ұйымдарының болжанатын қажеттіліктерін қанағаттаныру жөніндегі басқа талаптар ескеріледі.

7.2.2. Білім беру ұйымдарының/білім беру бағдарламаларының аккредиттелуіне жататын талаптарды талдау

АРТА шарт (келісімшарт) нысанында міндеттемелерді қабылдағанға дейін білім беру ұйымының талаптарын айқындайды, сәйкестендіреді және талдайды. Осы талдаудың процесінде аккредиттеу процесіне қатысты тұтынушылардың барлық талаптары айқыдалады және құжаттандырылады. Осы мақсатта Агенттік оқыту деңгейлері бойынша білім беру ұйымдары үшін шекті талаптарды белгіледі.

Тұтынушының талаптарын өзгертулер келісіледі және сондай-ақ құжаттандырылады. Бұл ретте құжаттаманы басқару жөніндегі талаптарға (АРТА СН 4.2.3-т.) сәйкес ескірген құжаттарды алу және орнына жаңаларын ұсыну көзделеді. Сонымен қатар, білім беру ұйымдарының талаптары өзгерген жағдайда, мысалы, аккредиттелетін бағдарламалардың тізбесі өзгерген кезде, шартқа қосымша келісім жасалады.

7.2.3. Білім беру ұйымдарымен байланыс

АРТА білім беру ұйымдарымен байланысты ұстап тұру жөніндегі іс-шараларды жүзеге асырады. Бұл үшін Директор байланыстың техникалық құралдары (телефон, факс, электрондық почта), көлік және іссапарға қаражаттар түрінде, сондай-ақ сайттың жұмысын қолдау үшін қажетті ресурстарды бөледі.

АРТА-да наразылықтар мен шағымдарды қоса алғанда, тұтынушылармен кері байланыс үнем негізде тіркеледі және жазбалар жүргізіледі.

Агенттікте аккредиттеуден өткен білім беру ұйымдарымен байланыс жасалып тұрады. Алынған ақпарат біріктіріледі және АРТА басшылығының назарына жеткізіледі.

АРТА:

- жарнамалық материалдар (буклеттер, коммерциялық ұсыныстар және басқалар);
- сайтта ақпарат орналастыру;
- көрмелерге, конференцияларға жәе басқа да жарнамалық іс-шараларға қатысу арқылы өзінің Тұтынушыларын хабардар ету процестеріне үлкен назар аударады.

Білім беру ұйымдарын/білім беру бағдарламаларын сыртқы бағалау білім беруді ұйымдастыруда және білім берудің сапасын қамтамасыз етуде СҚІЖ жетілдіру бойынша білім беру ұйымдарына консультативтік/әдістемелік көмек көрсету мақсатында жүзеге асырылады.

Агенттікте постаккредиттеу кезеңінде білім беру ұйымдарымен байланысты ұстап тұруға ерекше көңіл бөлінеді. Осы мақсатта білім беру ұйымында ССК ұсынымдарын іске асыру жөніндегі жоспар әзірленеді, ол Агенттікпен келісіледі. Постмониторингтің барысында постмониторинг жөніндегі жобаның басшысы сарапшылармен бірлесіп, ұсынымдардың орындалуын талдауды жүзеге асырады және іске асырылу дәрежесі туралы АРТА-ның Аккредиттеу Кеңесінде баяндайды.

7.3. Аккредиттеу және әдістемелік қамтамасыз ету стандарттарын жобалау және әзірлеу

7.3.1. Жобалауды және әзірлеуді жоспарлау

АРТА тану туралы органдардың талаптарына сәйкес стандарттар мен нұсқауларды әзірлеуді жоспарлайды.

Аккредиттеудің әдістемелік қамтамасыз етілуін әзірлеуді жоспарлау процесінде қажет болғанда НҚА талаптарына сәйкес кезеңдер айқындалады. Әзірлеудің әрбір кезеңі нәтижелерді талдау, анықтау және валидтеу бойынша міндетті рәсімдерден өтеді.

7.3.2. Жобалауға және әзірлеуге арналған кіріс деректер

Аккредиттеудің әдістемелік қамтамасыз етілуін әзірлеуге арналған кіріс деректер: тану жөніндегі органдардың талаптары, агенттік мүшесі болып табылатын сапаны қамтамасыз ету саласындағы халықаралық желілердің талаптары мен ұсынымдары, білім саласындағы орталық атқарушы органның талаптары, пәндердің құрамы бойынша Агенттіктің талаптары, алдыңғы әзірлемелердің мұрағаты және басқалар болып табылады.

7.3.3. Жобалауға және әзірлеуге арналған шығыс деректер

Аккредиттеудің әдістемелік қамтамасыз етілуін әзірлеуге арналған шығыс деректер: стандарттар, нұсқаулар, әдістемелік нұсқаулар, құралдар, стендтер және тағы басқалар болып табылады. Барлық әдістемелік әзірлемелер ҚР-да қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге және тану жөніндегі органның талаптарына сәйкес болуы тиіс.

7.3.4. Жобаны және әзірлеуді талдау

Әдістемелік әзірлемелерді талдау Агенттік басшылығының отырысында ғылыми консультанттың ұсынымхаты бойынша және қажет болғанда Аккредиттеу Кеңесінде жүргізіледі. Мұндай талдаудың мақсаты әдістемелік әзірлеме НҚА-ға және басқа талаптарға сәйкес келетініне көз жеткізу.

Талдаудың нәтижелері отырыстардың хаттамаларында тіркеледі. Тиісті хаттамадан не башылықтың шешімінен үзінді көшірменің негізінде әдістемелік әзірлемені тираждау жүргізіледі және оларды қолдануға рұқсат етіледі.

7.3.5. Жобаны және әзірлеуді анықтау

Әдістемелік әзірлемені анықтау (тексеру) рецензиялау арқылы жүзеге асырылады. Әдістемелік әзірлеменің сапасы үшін автор (авторлар), агенттіктің

ғылыми консультанты және әдістемелік әзірлемелерді қолдануға жол берген тұлғалар жауаптылықта болады.

Аккредиттеу стандарттары сапаны қамтамасыз ету саласындағы халықаалық желілердің стандарттары мен нұсқауларының негізінде және ұлттық талаптардың негізінде әзірленеді.

Аккредиттеу стандарттары қазақстандық және шетелдік сарапшылардың рецензиялауынан өтеді. Сондай-ақ рецензенттер ретінде мүдделі тұлғалардың өкілдері: жұмыс берушілер, қоғам қайраткерлері, ҚР БҒМ және ведомстволық бағынысты ұйымдардың және ДСӘДМ қызметкерлері болады. Рецензиялау кезінде алынған ескертулерді жойғаннан кейін, стандарттар келісу үшін жұмыс берушілердің де өкілдері мүшесі болып табылатын Аккредиттеу Кеңесіне ұсынылады.

Сондай-ақ АРТА өзінің барлық стандарттары мен нұсқауларын ҚР Білім және ғылым министрлігімен және ҚР Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігімен келіседі.

7.3.6. Жобаны және әзірлемені валидтеу

Әдістемелік әзірлемелерді валидтеу (бекіту) олардың мазмұнына қарай Агенттіктің әр түрлі деңгейлерінде жүзеге асырылады.

7.3.7. Жобаның және әзірлеменің өзгерістерін басқару

Әдістемелік әзірлемелерде өзгерістер қажет болған жағдайда авторлар қажетті өзгерістерді/толықтыруларды әзірлейді және оларды келісуге (рецензиялауға) береді. Бұл ретте келісу және бекіту рәсімі әдістемелік әзірлемелерді шығару процесіне ұқсас.

7.4. Сатып алулар

7.4.1. Сатып алулар процесі

Сатып алулар процесінде сатып алынатын өнімге және жеткізіп берушілерге талаптар белгіленеді. Жеткізіп берушілермен шарт жасасу кезінде АРТА өлшемшарттар және оларды орындау бойынша талаптар белгілейді. Жеткізілетін өнімнің сапасын кезеңдік мониторингілеу арқылы белгілі бір жеткізіп берушілерге артықшылық белгіленеді. Жасалған шарттарды есепке алу және тіркеу ұдайы негізде жүргізіледі.

7.4.2. Сатып алулар жөніндегі ақпарат

Сатып алынатын өнімге жалпы талаптар басшылықтың шешімімен айқындалады. Нақты сатып алу бойынша талаптар қажеттілігі бойынша белгіленеді және әдетте ұсынылатын өнімнің сапасы және уақтылығы бойынша талаптарды қамтиды.

7.4.3. Сатып алынған өнімді тексеру

Өнімді сатып алу процесінде олардың белгіленген талаптарға сәйкестігіне кіріс бақылауы жүзеге асырылады.

7.5. Білім беру ұйымдары мен білім беру бағдарламаларын аккредиттеу

7.5.1. Аккредиттеу процесін басқару

Аккредиттеу процесіне білім беру ұйымы өтінім беру арқылы бастамашылық жасайды. Білім беру ұйымының Шекті талаптарға сәйкестігін талдаудың нәтижелері бойынша Агенттік шарт жасасу және қызметтерді

көрсету құнын белгілеу туралы шешім қабылдайды. Бұдан әрі Агенттік стандарттарда бекітілген аккредиттеудің өлшемшарттары мен рәсімдерін түсіндіру үшін агенттіктің өкілін жібереді. Білім беру ұйымы өзінің қызметін өзін өзі бағалауды (жалпы немесе білім беру бағдарламалары бойынша) жүргізеді.

ССК құрамын жобалардың басшыларының ұсынымхаты бойынша Аккредиттеу Кеңесінің төрағасы құрады. ССК құрамы мүдделердің қақтығысын болдырмау мақсатында білім беру ұйымымен келісіледі. ССК құрамын қалыптастыру тәртібі тиісті ережеде айқындалған. ССК Агенттіктің стандарттарына сәйкестікті бағалауды жүргізеді және білім беру ұйымына және Аккредиттеу Кеңесіне ұсынымдарды қамтитын есепті құрастырады.

Аккредиттеу Кеңесі қызмет туралы ереженің негізінде өзін өзі бағалудың және ССК сапарының нәтижелерін талқылауды өткізеді. Аккредиттеу Кеңесі оң шешім қабылдаған жағдайда, АРТА білім беру ұйымына АРТА Директоры қол қойған институционалдық/мамандандырылған аккредиттеу туралы сертификат жібереді. Бұдан әрі БББ аккредиттеу туралы шешім ҚР БҒМ-ға 3-ші Ұлттық тізімдемеге енгізу үшін жолданады және АРТА-ның веб-сайтында орналастырылады. Сондай-ақ Агенттіктің веб-сайтында ұйымның есебі және сыртқы сарапшылар комиссиясының есебі орналастырылады.

Аккредиттеу Кеңесі теріс шешім қабылдаған жағдайда, АРТА білім беру ұйымына хат жолдайды.

АРТА Аккредиттеу Кеңесінің шешімін білім беру ұйымы Қызметтер көрсету туралы шартта және Апелляциялар мен шағымдарды қарау жөніндегі комиссия туралы ережеде айқындалған белгіленген тәртіппен апелляцияға бере алады.

7.5.2. Аккредиттеу процестерін валидтеу

ССК сапары ЖОО-ның өзіндік есебін және Агенттіктің стандарттарына сәйкестігін бағалауды валидтеу мақсатында жүргізіледі.

Білім беру ұйымын аккредиттеу, аккредиттеуден бас тарту, институционалдық және (немесе) мамандандырылған аккредиттеу туралы куәлікті тоқтату, қайтарып алу туралы шешімді Аккредиттеу Кеңесі ашық дауысқа салу жолымен (дауыстардың қарапайым көптігімен) қабылдайды.

Аккредиттеу Кеңесі (бұдан әрі – Кеңес) аккредиттелген білім беру ұйымы/білім беру бағдарламасы мәртебесін беру туралы мәселені қарау мақсатында білім беру ұйымдары ұсынған материалдарды алқалы және жария қарау үшін құрылған Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігінің (бұдан әрі – АРТА) консультативтік-кеңесу органы болып табылады.

Аккредиттеу Кеңесінің құрамына жұртшылықтың, жұмыс берушілердің және юлім алушылардың өкілдері кіреді. Аккредиттеу Кеңесі туралы ережеге сәйкес Аккредиттеу Кеңесі құрылады және өз қызметін жүзеге асырады.

7.5.3. Сәйкестендіру және бақыланып отыруы

ЖОО-ның тізбесін қалыптастыру процесінде олардың әрқайсысында бірегей сәйкестендіру нөмірі беріледі. Қажет болғанда жазбалар бойынша аккредиттеу мәртебесін бақылап отығау немесе электрондық деректер базасы

бойынша істерді тексеуді жүргізуге болады. Бақылап отыру және сәйкестендіру постмониторингті жүгізу кезінде және реаакредиттеу кезінде пайдаланылады.

7.5.4. Білім беру ұйымдарының меншігі

Агенттік аккредиттелген білім беру ұйымдарына қамқорлық көрсетеді. Осы мақсатта жоспарлы негізде хабардар ту жүргізіледі, сондай-ақ аккредиттеуді өткізу үшін тиісті жағдайларды қамтамасыз ету үшін қажетті іс-шаралар жүзеге асырылады. Аккредиттеу процесінің басында әрбір білім беру ұйымына агенттіктің қызметкері бекітіледі, ол жоба ретінде аккредиттеу процесін үйлестіреді.

7.5.5. Өнімнің сәйкестігін сақтау

АРТА аккредиттеу мәртебесін сақтау үшін постааккредиттеу мониторингін жүргізеді. Постмониторингілеу процесінің сипаттамасы Аккредиттеуден кейінгі мониторингілеу туралы ережеде бар.

7.6. Мониторингілеу және аккредиттеу стандарттарына ұйым қызметінің сәйкестігін бағалауды өлшеу инструменттерін басқару

АРТА белгіленген талаптарға білім беру ұйымдарының қызметін бағалау процесінің сәйкестігі куәлігін қамтамасыз ететін деңгейде мониторингілеу және өлшеулер үшін аккредиттеу стандарттарын басқаруды қамтамасыз етеді. Стандарттарға сәйкестікті бағалауға және аккредиттеуден кейінгі мониторингілеуге арналған стандарттарды, ережелерді және нұсқауларды әзірлеу және бекіту тану жөніндегі органдардың және ҚР БҒМ талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

8. ӨЛШЕУ, ТАЛАУ ЖӘНЕ ЖАҚСARTY

8.1. Жалпы ережелер

АРТА өнімнің жоғары сапасына қол жеткізу үшін өзінің қызметін ұдайы жақсартуға талпынады. Агенттіктің корпоративтік құжаттарында:

- білім беру ұйымдары қызметінің белгіленген талаптарға сәйкестігін көрсетуге;
- тану жөніндегі органдардың талаптарына СҚІЖ-ның сәйкестігін қамтамасыз етуге;
- СҚІЖ нәтижелілігі мен тиімділігін ұдайы арттыруға мүмкіндік беретін жоспарлау, мониторингілеу, өлшеу, талдау және жақсарту әдістері мен процестеріне сипаттама берілген.

Агенттік тану жөніндегі органдардың оның жұмысының сапасын сыртқы бағалауын қызметті өлшеудің, талдаудың және жақсартудың инструменті ретінде пайдаланады.

8.2. Мониторингілеу және өлшеу

8.2.1. Тұтынушыларды қанағаттандыру

АРТА тұтынушылардың (білім беру ұйымдарының) қанағаттанушылығы жөніндегі ақпаратты мониторингілеуді жүзеге асырады. Білім беру ұйымдарының қанағаттанушылығы жөніндегі алынған ақпарат жиналады, талданады және аккредиттеу процесін жақсарту, әдістемелік қамтамасыз етуді жақсарту және өзекті стандарттардың тізбесін айқындау үшін пайдаланылады.

8.2.2. Ішкі тексерулер

АРТА қызметтің бекітілген жоспарыа сәйкес сапаны ішкі тексерулерді (аудиттерді) жүзеге асырады. Агенттіктің директоры жауаптылықта болады және аудиттерді жоспарлауға және өткізуге, сондай-ақ есептерге және жазбаларды жүргізуге талаптарды белгілейді. Директор тексеру жүргізу мақсатында жұмыс тобын құрады.

СҚІЖ ішкі тексерулер (аудиттер) тексерілетін процестер мен учаскелердің мәртебесі мен маңыздылығын ескере отырып жоспарланады.

Тексерулердің нәтижелері бойынша тексеру туралы актілер ресімделеді, олармен тексерілетін процестер немесе учаскелер үшін жауапты қызметкерлер таныстырылады. Сәйкессіздіктер болған жағдайда, соңғылар түзету іс-әрекеттерін әзірлеуі және қайта тексерулер кезінде олардың нәтижелілігін растауы тиіс.

Аудиторлар өзінің жұмысына тексеру жүргізбейді.

8.2.3. Процестерді мониторингілеу және өлшеу

АРТА-да жоспарланған нәтижелерге мынадай:

- процестерді апта сайынғы отырыстарда, басшылықтың, сарапшылар және Аккредиттеу Кеңесінің отырыстарында талқылау;
- процестерді СҚІЖ құжаттарын әзірлеу процесінде талқылау;
- басшылықтың тарапынан СҚІЖ талдау;
- отырыстарда жоспарлардың орындалуын талдау және талқылау;
- СҚІЖ ішкі тексерулер;
- Аккредиттеу процесінің сапасын бақылау жолдармен, оның ішінде оны өткізудің мониторингін бақылаушылардың жүзеге асыруы арқылы қол жеткізу процестерінің қабілеттерін көрсету мақсатында СҚІЖ процестерін үнемі мониторингілеу жүзеге асырылады.

Егер процестерде күтілетін нәтижелерге қол жеткізілмесе, онда түзету іс-әрекеттері әзірленеді.

СҚІЖ процестері тану жөнiндегi органдардың талаптарына сәйкес жобаланады. Процестерді жобалаудың шығыс деректері СҚІЖ құжаттары болып табылады. Олардың барабарлығын растау үшін жоспарланған іс-шаралар өткізіледі. Алынған деректер СҚІЖ процестерін жақсарту мақатында талданады.

8.2.4. Аккредиттеу саласындағы қызметтерді мониторингілеу және өлшеу

АРТА аккредиттеуді және постаккредиттеуді жоспарлы негізде жүзеге асырады. Оған дайындық кезінде стандарттар әзірленеді, келісіледі және бекітіледі, қажет болғанда жаңа өлшемшарттар мен бағалау әдістері енгізіледі.

Міндетті түрде аккредиттеу кезеңдерінің өткізілгенін және ССК шығуын растайтын жазбалар жүргізіледі. Аккредиттеу жөніндегі жазбалар сәйкестікті бағалау үшін жауапты адамға (адамдарға) ұсқауды – ССК мүшелерінің тізбесін қамтиды.

Аккредиттеуден кейін білім беру ұйымының аккредиттеу стандарттарын ұстануын және ССК ұсынымдарын орындауын бағалау мақсатында постмониторинг жүргізіледі.

8.3. Аккредиттеу саласындағы сәйкес емес өнімді/қызметтерді басқару

Аккредиттеуден өтпеген ЖОО/білім беру бағдарламаларын ғылыми консультант жазбалардың (хаттамалардың, арыздардың және басқалардың) негізінде аккредиттеуден өткеннен кейін немесе оның процесі барысында сәйкестендіреді. Аккредиттеуден өтпеген білім беру ұйымдарының/білім беру бағдарламаларының тізбесі жасалады және түзету іс-шаралары жүзеге асырылады.

Өзге бекті сәйкес келмейтін өнім сәйкестендіріледі және абайсызда пайдалануды болдырмау мақсатында оқшауланады.

АРТА-да апелляциялық процесс бар, ол Апелляциялар мен шағымдарды қарау жөніндегі комиссия туралы ережемен реттеледі.

8.4. Деректерді талдау

СҚІЖ жарамдылығын және нәтижелілігін көрсету үшін, сондай-ақ қызметті жақсарту жөніндегі мүмкіндіктерді айқындау үшін, АРТА мынадай деректерді жинайды және талдайды:

- тұтынушылардың (білім беру ұйымдарының, қызметкерлердің, сарапшылардың) қанағаттанушылығы туралы мәліметтер, пікірлер мен сауалнамаларды қоса алғанда;
- білім беру ұйымдары туралы мәліметтер;
- СҚІЖ құрамы туралы мәліметтер;
- аккредиттеу нәтижелері бойынша мәліметтер;
- аккредиттеу саласындағы процестер мен қызметтердің сипаттамалары, өлшемшарттары мен үрдістері туралы мәліметтер, ескерту іс-әрекеттерін қолдану мүмкіндігін қоса алғанда;
- үрдістер, жаңа технологиялар туралы сыртқы дереккөздерден мәліметтер, аккредиттеу саласындағы тұтынушылардың (атап айтқанда білім беру ұйымдары, мемлекет және жалпы қоғам) талаптары мен артықшылықтарының өзгерістері және тағысын тағы.

Процестердің нәтижелілігі бойынша деректер апта сайынғы отырыстарда, жұмыс топтарының, Сарапшылар және Аккредиттеу кеңестерінің отырыстарында талданады. Осы талдаудың нәтижелері ұсынымдар нысанында (ескерту іс-әрекеттерін қамтитын) басшылықтың тарапынан талдау үшін беріледі.

Одан әрі басшылықтың тарапынан Деректерді талдау жүргізіледі.

8.5. Жақсарту

8.5.1. Ұдайы жақсарту

АРТА:

- Даму стратегиясы;
- СҚІЖ ұдайы жақсарту жөніндегі жұмыс топтарына персоналды және сарапшыларды тарту;
- СҚІЖ ішкі тексерулері;
- Басшылықтың тарапынан СҚІЖ талдау;

- Түзетуші және ескерту іс-әрекеттері арқылы өзінің қызметінің нәтижелерін ұдайы жақсартуға талпынады.

8.5.2. Түзетуші іс-әрекеттер

Сәйкессіздіктердің себептерін жою мақсатында олардың қайта туындауын болдырмау үшін, АРТА түзету іс-әрекеттерін әзірлейді және алдын ала қабылдайды, оған:

- сәйкессіздікті талдау;
- сәйкессіздіктің себепін анықтау;
- қайта туындауын ескерту үшін қажетті іс-әрекеттерді бағалау;
- қажетті іс-әрекеттерді айқындау және жүзеге асыру;
- алдын ала қабылданған іс-әрекеттер нәтижелерінің жазбасы;
- алдын ала қабылданған іс-әрекеттердің нәтижелерін талдау.

The logo for ARТА is a large, light purple graphic. It features a thick, curved line at the top and another at the bottom, forming a wide, shallow arch. In the center of this arch, the letters 'ARТА' are written in a bold, rounded, sans-serif font. The letters are also light purple and are positioned so that they appear to sit within the arch. The overall design is clean and modern.

А ҚОСЫМШАСЫ – САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ САЯСАТ

Жоғары ғылыми-зерттеу әлеуеті, заманауи материалдық және әдістемелік базаның болуы және білім және ғылым саласында инновациялардың дамуы жағдайында Агенттіктің ұлттық, халықаралық деңгейде танылған, бәсекеге қабілетті аккредиттеу жөніндегі орган, білім сапасын қамтамасыз ету орталығы болуға барлық мүмкіндіктері бар.

Білім беру жүйесін реформалау арқылы мемлекеттік стратегиялық міндеттері жан-жақты қолдау табады, Агенттіктің Сапа саласындағы саясаты **ұдайы дамуға** және барлық деңгейдегі тұтынушылар: мемлекет, жұртшылық, ҚР білім беру жүйесі, білім беру ұйымдары, білім алушылар үшін білім сапасын бағалау саласында сапалы қызметтермен қамтамасыз етуге бағытталған. Қызметтерді **тұтынушылармен** жұмыс олардың талаптарын қанағаттандыруға бағытталған және **кері байланыс** және қабылданған міндеттеме үшін барынша жауаптылыққа негізделген **өзара тиімді серіктестік** қағидаттарына құрылған.

Агенттік мыналарға басымдылықпен назар аударады:

- сапа мәдениетін қалыптастыру;
- тану жөніндегі халықаралық және қазақстандық органдардың талаптарына сәйкес келетін сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесін **ұдайы жақсарту;**

- Даму Саясатының және Стратегиясының біртұтастығын қамтамасыз ету.

Басшылық Агенттіктің барлық қызметкерлерін қойылған стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге және ұйымның міндеттерін шешуге, құзыреттілікті, хабардар болуды және даярлықты қамтамасыз ету туралы қамқор болуға толық жұмылдыру үшін ішкі ортаны қалыптастырады.

Аккредиттеуді және рейтингілік зерттеулерді жүргізу үшін қызметті және иресурстарды басқаруда **жүйелі және процестік тәсілдер** пайдаланылады.

Агенттіктің дамуы Агенттікті басқару жүйесін **ұдайы жақсарту;** аккредиттеу процесін жетілдіру, ғылым мен білімді біріктіру, қоғамның әлеуметтік тапсырысына және нарықтың талаптарына икемді ден қою мақсатында инновацияларды енгізу қағидаттарына құрылады. Қызметті **ұдайы жақсарту** және оның **тиімділігін** қамтамасыз ету Агенттіктің өзгермейтін мақсаты болып табылады.

Агенттік қызметтің нәтижелілігін талдау, мониторингілеу және өлшеу процестерінде алынған **объективті ақпаратқа және фактілерге** негізделетін Даму саясатымен және стратегиясымен келісетін **шешімдерді қабылдайды.**

Агенттік тиімді жағдайларда белгіленген талаптарды орындауды қамтамасыз ететін **серіктестермен тұрақты қарым-қатынас**тарға мүдделі. Агенттік білім беру және ғылыми-зерттеу ұйымдарымен, тану жөніндегі органдармен және аккредиттеу агенттіктерімен бірлескен жұмысты кеңінен жүргізеді.

Агенттіктің басшылығы сапа саласындағы Саясатты бекіте және түсіндіре отырып, ол дұрыс түсінілетінін және танылатынын ескереді, Агенттіктің әрбір

қызметкері орындалатын жұмыстың сапасы үшін жауап береді және сапа саласындағы осы Саясатқа қайшы келетін іс-әрекеттерді қабылдамауға және жүзеге асырмауға міндеттенеді.



