



«АККРЕДИТЕУ ЖӘНЕ РЕЙТИНГТИҢ
ТӘУЕЛСІЗ АГЕНТТІГІ» КЕМ

НУ «НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО
АККРЕДИТАЦИИ И РЕЙТИНГА»

РУКОВОДСТВО

ПО ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КАЧЕСТВА

Независимое агентство
аккредитации и рейтинга

Астана 2015

Утверждено
приказом Директора
НУ «Независимое агентство
аккредитации и рейтинга»
№41-15-ОД от 15.12.2015 года

РУКОВОДСТВО ПО ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА



Независимое агентство
аккредитации и рейтинга

Астана
2015

Содержание

1.	Общие положения.....	4
2.	Нормативные ссылки	5
3.	Термины и определения	9
4.	Внутренняя система обеспечения качества	10
4.1.	Общие требования	10
4.2.	Требования к документации	12
4.2.1.	Общие положения	12
4.2.2.	Руководство по качеству	13
4.2.3.	Управление документацией.....	13
4.2.4.	Управление записями	13
5.	Ответственность руководства	14
5.1.	Обязательства руководства	14
5.2.	Ориентация на потребителя	14
5.3.	Стратегия развития.....	16
5.4.	Планирование	16
5.4.1.	План реализации стратегии.....	16
5.4.2.	Планирование создания и развития внутренней системы обеспечения качества.....	16
5.5.	Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	17
5.5.1.	Ответственность и полномочия.....	17
5.5.2.	Внутренний обмен информацией.....	18
5.5.3.	Информирование общественности.....	18
5.6.	Анализ со стороны руководства	19
5.6.1.	Общие положения	19
5.6.2.	Входные данные для анализа	20
5.6.3.	Выходные данные анализа	20
6.	Управление ресурсами.....	21
6.1.	Обеспечение ресурсами	21
6.2.	Человеческие ресурсы.....	21
6.2.1.	Общие положения	21
6.2.2.	Компетентность, осведомленность и подготовка.....	22
6.3.	Инфраструктура.....	22
6.4.	Производственная среда	22
7.	Оказание услуг по аккредитации организаций образования/образовательных программ	23
7.1.	Планирование процессов жизненного цикла услуг (аккредитации организаций образования/образовательных программ).....	23
7.2.	Процессы, связанные с потребителями.....	23
7.2.1.	Определение требований, относящихся к оказанию услуг в сфере аккредитации.....	23

7.2.2. Анализ требований, относящихся к аккредитации организаций образования/образовательных программ.....	24
7.2.3. Связь с организациями образования	24
7.3. Проектирование и разработка стандартов аккредитации и методического обеспечения	25
7.3.1. Планирование проектирования и разработки	25
7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки	25
7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки.....	25
7.3.4. Анализ проекта и разработки.....	25
7.3.5. Верификация проекта и разработки	26
7.3.6. Валидация проекта и разработки	26
7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки.....	26
7.4. Закупки	26
7.4.1. Процесс закупок.....	26
7.4.2. Информация по закупкам.....	27
7.4.3. Верификация закупленной продукции	27
7.5. Аккредитация организаций образования и образовательных программ.....	27
7.5.1. Управление процессом аккредитации	27
7.5.2. Валидация процессов аккредитации.....	28
7.5.3. Идентификация и прослеживаемость	28
7.5.4. Собственность организаций образования.....	28
7.5.5. Сохранение соответствия продукции	28
7.6. Управление инструментами мониторинга и измерения оценки соответствия деятельности организации аккредитационным стандартам.	29
8. Измерение, анализ и улучшение.....	29
8.1. Общие положения	29
8.2. Мониторинг и измерение.....	29
8.2.1. Удовлетворенность потребителей.....	29
8.2.2. Внутренние проверки	29
8.2.3. Мониторинг и измерение процессов.....	30
8.2.4. Мониторинг и измерение услуг в сфере аккредитации	30
8.3. Управление несоответствующей продукцией/услугами в сфере аккредитации	31
8.4. Анализ данных	31
8.5. Улучшение	31
8.5.1. Постоянное улучшение.....	31
8.5.2. Корректирующие действия	32
8.5.3. Предупреждающие действия.....	32
Приложение А - Политика в области обеспечения качества	33
Приложение В - Распределение ответственности по процессам НААР	35

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Руководство по внутренней системе обеспечения качества (далее Руководство по качеству) излагает Политику Независимого агентства аккредитации и рейтинга (далее – Агентство) в области качества и описывает внутреннюю систему обеспечения качества, разработанную для реализации этой Политики.

1.2. Руководство по качеству разработано с **целями:**

- содействия повышению культуры качества в РК;
- обеспечения эффективного управления процессами Агентства и их постоянного улучшения;
- интеграции, идентификации и установления взаимодействия всех элементов системы обеспечения качества Агентства;
- подготовки персонала в области обеспечения качества;
- обеспечения систематизированной документацией аудита ВСОК Агентства;
- информирования общественности;
- демонстрации ВСОК вузам, организациям образования, обучающимся, общественности, уполномоченным органам в сфере образования и науки, ведомственным организациям в сфере образования и науки, международным сетям по обеспечению качества, органам по признанию НААР и другим заинтересованным лицам и организациям.

1.3. Руководство по качеству определяет:

- область применения системы обеспечения качества;
- взаимодействие между процессами Агентства;
- распределение ответственности внутри процессов определяется соответствующими корпоративными документами;
- использование процедур системы обеспечения качества посредством ссылок на них.

1.4. Сфера применения настоящего Руководства по качеству:

- аппарат управления Агентства;
- подразделения Агентства.

1.5. Область распространения внутренней системы обеспечения качества: Разработка и предоставление услуг в сфере оценки качества в соответствии с Уставом Агентства.

1.6. Распределение ответственности:

- Директор осуществляет общее руководство, отвечает за утверждение настоящего документа и назначение ответственных;

- Научный консультант осуществляет координацию содержательной составляющей системы обеспечения качества, отвечает за организацию разработки, переиздание и согласование настоящего документа;

- Заместитель директора осуществляет организационную деятельность и координирует процессы обеспечения ресурсами в рамках ВСОК, отвечает за организацию технической работы по разработке, переизданию и рассылке настоящего документа, а также осуществляет ознакомление персонала Агентства с новыми изданиями Руководства по качеству.

1.8. Руководство по качеству является корпоративным документом Агентства.

1.9. Краткая информация по НААР:

Независимое Агентство аккредитации и рейтинга Республики Казахстан создано в 2011 году.

Некоммерческое учреждение «Независимое Агентство аккредитации и рейтинга» является некоммерческой организацией, обладающей статусом юридического лица, созданной для повышения конкурентоспособности высших учебных заведений, а также технических и профессиональных организаций Республики Казахстан на национальном и международном уровнях через проведение аккредитации и академического ранжирования.

Агентство является неправительственной некоммерческой организацией, не имеющей извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности.

Целью деятельности Агентства является организационно-техническое обеспечение проведения процедур институциональной и специализированной аккредитации организаций образования, разработка стандартов и критериев аккредитации, проведение рейтингов вузов и технических и профессиональных организаций.

2. ~~НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ~~ аккредитации и рейтинга

2.1. Настоящее Руководство по качеству разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

Закон Республики Казахстан от 27 июля 2007 года № 319-III «Об образовании»

Приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 22 декабря 2014 года № 144 «Об утверждении Типовых правил документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях»

Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 30 декабря 2011 года № 556 «О создании Национальных реестров аккредитационных органов, аккредитованных организаций и образовательных программ»

Европейские стандарты и руководства в области обеспечения качества ESG

Руководство о надлежащей практике INQAAHE

Критерии ВФМО по признанию аккредитационных агентств в медицинском образовании (Принципы и порядок признания агентств, аккредитующих медицинские вузы)

Руководящие принципы ОЭСР/ЮНЕСКО по обеспечению качества в сфере трансграничного высшего образования (2005);

2.2. Настоящее Руководство по качеству определяет применимость следующих корпоративных документов к системе обеспечения качества:

1.	Устав некоммерческого учреждения «Независимое Агентство аккредитации и рейтинга»
2.	Стратегический план НААР
3.	Положение об Аккредитационном совете Независимого агентства аккредитации и рейтинга
4.	Положение по подготовке, переподготовке и повышению квалификации внешних экспертов Независимого агентства аккредитации и рейтинга
5.	Положение по процедуре постоянного мониторинга организаций образования/образовательных программ
6.	Положение по регулированию экспертной деятельности внешнего эксперта Независимого агентства аккредитации и рейтинга
7.	Положение об Экспертном Совете Независимого Агентства аккредитации и рейтинга
8.	Пороговые требования для вузов, предъявляемые Независимым агентством аккредитации и рейтинга для прохождения процедуры институциональной аккредитации
9.	Пороговые требования для вузов, предъявляемые Независимым агентством аккредитации и рейтинга для прохождения процедуры специализированной аккредитации

10.	Пороговые требования для организаций технического и профессионального образования, предъявляемые Независимым агентством аккредитации и рейтинга для прохождения процедуры институциональной аккредитации
11.	Пороговые требования для организаций технического и профессионального образования, предъявляемые Независимым агентством аккредитации и рейтинга для прохождения процедуры специализированной аккредитации
12.	Пороговые требования для организаций дополнительного образования для взрослых, предъявляемые Независимым агентством аккредитации и рейтинга для прохождения процедуры институциональной и специализированной аккредитации
13.	Кодекс этических норм внешнего эксперта по аккредитации
14.	Кодекс этических норм членов Аккредитационного совета
15.	Заявление-обязательство об отсутствии конфликта интересов и о конфиденциальности
16.	Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб Независимого Агентства аккредитации и рейтинга
17.	Положение о внешней экспертной комиссии Независимого Агентства аккредитации и рейтинга Республики Казахстан
18.	Инструкция по разработке и совершенствованию стандартов Независимого Агентства аккредитации и рейтинга
19.	Руководство по внутренней системе обеспечения качества (BCOK)
20.	Стандарты институциональной аккредитации высших учебных заведений, реализующих программы высшего и послевузовского образования
21.	Руководство по проведению самооценки для институциональной аккредитации высших учебных заведений, реализующих программы высшего и послевузовского образования
22.	Стандарты специализированной аккредитации образовательных программ высших учебных заведений
23.	Руководство по проведению самооценки для специализированной аккредитации образовательных программ высших учебных заведений
24.	Стандарты институциональной аккредитации медицинских вузов
25.	Руководство по проведению институциональной самооценки медицинских организаций образования
26.	Стандарты институциональной аккредитации организаций технического и профессионального образования
27.	Руководство по проведению самооценки для институциональной аккредитации организаций технического и профессионального образования
28.	Стандарты специализированной аккредитации (образовательных

	программ) организаций технического и профессионального образования
29.	Руководство по проведению самооценки для специализированной аккредитации организаций технического и профессионального образования
30.	Стандарты институциональной аккредитации организаций образования, реализующих международные программы начального, основного среднего и общего образования
31.	Руководство по проведению самооценки для институциональной аккредитации организаций образования, реализующих международные программы начального, основного среднего и общего образования
32.	Стандарты специализированной аккредитации международных программ начального, основного среднего и общего среднего образования
33.	Руководство по проведению самооценки для специализированной аккредитации международных программ начального, основного среднего и общего образования
34.	Стандарты институциональной аккредитации организаций дополнительного образования для взрослых
35.	Руководство по проведению самооценки для институциональной аккредитации организаций дополнительного образования для взрослых
36.	Стандарты специализированной аккредитации организаций дополнительного образования для взрослых
37.	Руководство по проведению самооценки для специализированной аккредитации образовательных учебных программ дополнительного образования для взрослых
38.	Стандарты специализированной аккредитации образовательных программ бизнес образования (MBA, DBA)
39.	Руководство по проведению самооценки для специализированной аккредитации образовательных программ бизнес образования (MBA, DBA)
40.	Руководство по организации и проведению внешней экспертизы в процессе аккредитации организаций образования
41.	Стандарты аккредитации программ последипломного медицинского образования (по специальностям резидентуры)
42.	Руководство по проведению самооценки для аккредитации программ последипломного медицинского образования (по специальностям резидентуры)
43.	Должностные инструкции

2.3. В Руководстве по качеству используются следующие обозначения и сокращения:

ВСОК	внутренняя система обеспечения качества
РК НААР	руководство по качеству Агентства.
И НААР	инструкция Агентства.
П НААР	положение Агентства
ДИ НААР	должностные инструкции работников
Агентство, НААР	Независимое агентство аккредитации и рейтинга
КД	корпоративная документация
ОП	образовательная программа

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в нормативных документах, на основании которых был разработан настоящий документ.

Ниже представлены наиболее часто применяемые в настоящем документе термины и определения:

Анализ	деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
Аудит (проверка)	систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
Валидация	подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.
Верификация	подтверждение путем обследования и представления объективного доказательства того, что установленные требования выполнены.
Документ	материальный объект, содержащий информацию, оформленную в установленном порядке, и имеющий, в соответствии с этим порядком, определенный статус.

Документация системы обеспечения качества	комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования ВСОК и подтверждения требуемого качества продукции и эффективности функционирования ВСОК.
Идентификация	отождествление, установление соответствия, совпадения.
Качество	степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
Несоответствие	невыполнение требования.
Политика	общие намерения и направления деятельности Агентства в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

4. ВНУТРЕННЯЯ СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

4.1. Общие требования

Для обеспечения стабильности качества услуг в НААР разработана, документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается система обеспечения качества на базе требований органов по признанию.

ВСОК является инструментом для реализации Политики в области качества посредством достижения поставленных Целей по качеству.

В Агентстве определены следующие процессы ВСОК:

По управлению документацией:

- управление внутренними документами ВСОК;
- управление внешними документами;
- управление организационной документацией;
- управление служебной документацией;
- управление архивированием;
- управление записями

По ответственности руководства:

- анализ ВСОК со стороны руководства
- планирование улучшений Агентства

По обеспечению ресурсами:

- Материально-техническая база Агентства;
- Повышение квалификации менеджеров;
- Повышение квалификации экспертов;
- Обеспечение компетентным персоналом;

- Обеспечение компетентными экспертами.

По жизненному циклу:

- Планирование процесса аккредитации;
- Разработка стандартов и руководств;
- Заключение договоров с организациями образования;
- Проведение обучающих семинаров для организаций образования;
- Рецензирование самоотчетов;
- Формирование состава ВЭК;
- Организация работы ВЭК;
- Проведение заседания Аккредитационного Совета;
- Апелляция;
- Постаккредитационный мониторинг;
- Рейтинговые исследования организаций образования и образовательных программ;
- Проведение внутренних проверок;
- Управление несоответствующей продукцией/услугами;
- Корректирующие и предупреждающие действия.

Последовательность и взаимодействие процессов определены в настоящем Руководстве по качеству посредством их схематического описания.

Для поддержки результативности процессов определены общие критерии, необходимые для обеспечения результативности процессов:

- для процесса закупок – количество закупленной бракованной продукции (Оборудование, оргтехника);

- для процесса управления несоответствующей продукцией - количество организаций образования и/или образовательных программ, не подготовивших самоотчеты соответствующие стандартам;

количество ВЭК не подготовивших отчеты в срок либо подготовившие отчетов, несоответствующие требованиям агентства;

количество ВЭК неверно оценивших соответствие организации образования стандартам;

количество неправильно выписанных сертификатов;

некорректно сформированных отчетов ВЭК, и др.;

- внутренние проверки – количество несоответствий, повторяющихся после выполнения корректирующих и предупреждающих действий;

- маркетинговая работа – количество организаций образования, желающих пройти аккредитацию в Агентстве;

- в корпоративных документах ВСОК разработаны методы и критерии, необходимые для достижения результативности процессов;

- с целью постоянного улучшения процессов ВСОК осуществляется их мониторинг и измерение. Полученные в результате данные анализируются на двух уровнях: рабочие группы и руководство с целью принятия конкретных мер по улучшению процессов;

процессы ВСОК обеспечиваются необходимыми ресурсами и информацией.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация ВСОК Агентства направлена на обеспечение единого понимания Политики и Стратегии развития Агентства.

Разработанная, документально оформленная, внедренная и поддерживаемая в рабочем состоянии документация ВСОК Агентства включает в себя следующие виды документации:

- настоящее Руководство по качеству, которое определяет взаимодействие между процессами Агентства;

- Стратегия развития Агентства;

- Стандарты и руководства по оценке соответствия аккредитационным стандартам;

- внешние документы органов, осуществляющих признание: в том числе ESG, стандарты ВФМО и т.д.;

- нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность в сфере аккредитации и рейтинговых исследований;

- корпоративные документы Агентства, регламентирующие деятельность в сфере аккредитации и рейтинговых исследований Агентства;

- результаты научных исследований Агентства;

- рабочие инструкции, положения, должностные инструкции, и т.п., которые разрабатываются в развитие или для поддержания документов;

- записи, и их формы/шаблоны.

Документы НААР для облегчения восприятия могут сопровождаться блок-схемами процессов ВСОК.

Документы ВСОК издаются на бумажных и/или электронных носителях информации.

4.2.2. Руководство по качеству

Настоящий документ является Руководством по качеству, описывающим политику Агентства в области качества и внутреннюю систему обеспечения качества Агентства.

Включение описания процессов посредством корпоративных документов в ВСОК определяется посредством ссылок из настоящего Руководства по качеству в п. 2.2.

Руководство по качеству Агентства содержит описание взаимодействия процессов ВСОК и описания связей между процессами ВСОК.

4.2.3. Управление документацией

Процессы управления документацией описаны в следующих документах:

- Правила документирования и управления документацией.
- Управление информационными ресурсами.

Согласно вышеприведенным процедурам Агентства осуществляются: проверки документов на адекватность, их анализ, идентификация, идентификация изменений, верификация посредством согласований, валидация посредством утверждения директором, управление ознакомлением и при необходимости рассылкой, изъятие из обращения устаревших документов по записям регистрации их выдачи.

4.2.4. Управление записями

НААР поддерживает в рабочем состоянии записи в степени их готовности для:

- обеспечения надлежащего информационного обмена;
- для их анализа на уровне рабочих групп с целью выработки рекомендаций по улучшению ВСОК;
- для консолидации и последующего представления информации по качеству для анализа ВСОК;
- для проведения внутренних проверок;
- для их демонстрации органу по признанию;
- для демонстрации партнерам и потребителям соответствия ВСОК предъявляемым требованиям;
- для их предоставления государственным надзорным органам.

Посредством номенклатуры дел Агентства систематизируются записи, определяются ответственные за их ведение, производится идентификация дел, устанавливаются сроки их хранения. Ответственность за ведение и сохранность дел возлагается на ответственных по процессам.

В Правилах документирования определены порядок учета, комплектования и хранения документов по итогам аккредитационного процесса.

Правила документирования также содержат порядок изъятия завершенных дел, помещение их в архив, последующее уничтожение при истечении срока хранения. НААР ведет полный учет всей документации по аккредитации. Вся входящая и исходящая документация регистрируется в журналах, письма подшиваются. Отчеты по самооценке и по результатам посещения организаций образования хранятся в архиве НААР на бумажных и электронных носителях. Соответствующие материалы как фото и видеоотчеты также хранятся в архиве НААР.

Записи ведутся преимущественно на компьютере, что обеспечивает их восстанавливаемость путем распечатки файлов. При осуществлении записи вручную используются заранее разработанные формы. Формы также обеспечивают идентификацию записей по процессам. Формы вводятся в действие посредством ссылок из корпоративных документов.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1. Обязательства руководства

Директор Агентства организует доведение до персонала важности мероприятий в области ВСОК, Стратегии развития, требований потребителей (в том числе организаций образования) и иных требований, включая законодательные и нормативные.

С этой целью руководство НААР разрабатывает Стратегию развития и обеспечивает их соответствие текущим и перспективным потребностям Агентства для выполнения требований потребителей.

Результаты ВСОК периодически анализируются со стороны руководства.

Руководство обязуется обеспечить ВСОК необходимыми ресурсами.

Руководство НААР принимает обязательство по обеспечению разработки, внедрению и постоянному улучшению ВСОК Агентства с целью достижения ее результативности.

Для вовлечения персонала в процесс постоянного улучшения результативности и эффективности ВСОК руководство поддерживает деятельность рабочих групп из инициативных сотрудников и экспертов Агентства.

5.2. Ориентация на потребителя

В соответствии со статьей 2 Устава НААР Агентство имеет независимый статус и несет автономную ответственность за свои действия. Третьи стороны

не могут повлиять на заключения и рекомендации, содержащиеся в отчетах, документации и т.д.

Руководство Агентства также доводит до сведения персонала значимые требования потребителей и важность их удовлетворения.

Руководство Агентства обеспечивает функционирование процессов, связанных с потребителями, а именно:

- работу с организациями образования, со стейкхолдерами образования и общественностью по информированию;
- установление партнерских отношений с организациями, прошедшими аккредитацию;
- сбор информации по влиянию аккредитации на деятельность вуза (обратная связь) для последующего его анализа;
- сбор информации по влиянию экспертной оценки на качество деятельности организаций образования и/или образовательных программ (обратная связь) для последующего его анализа;
- определение требований потребителей: организаций образования, общества и государства к процессу аккредитации;
- прогнозирование потребностей в аккредитации;
- определение требований к аккредитованным организациям образования и/или образовательным программам.

Во всех процессах, связанных с потребителями, регулярно собирается информация по требованиям потребителей, которая далее передается для анализа руководства.

С целью выяснения степени удовлетворенности организаций образования и выявлением возможности улучшений Агентство на регулярной основе в рамках процесса аккредитации организации образования проводит опрос их представителей.

С целью оценки степени удовлетворенности организацией процесса аккредитации и выявлением возможности улучшений Агентство на регулярной основе в рамках процесса аккредитации организации образования проводит опрос членов ВЭК.

С целью оценки степени удовлетворенности обучающихся и преподавателей качеством образования и деятельностью организации образования и выявлением возможности улучшений Агентство на регулярной основе в рамках процесса аккредитации организации образования проводит опрос обучающихся и преподавателей организации образования.

С целью оценки качества образования в рамках образовательных программ Агентство проводит рейтинговое исследование образовательных программ на основе методологии ее оценки.

С целью отчетности уполномоченному органу НААР ежегодно предоставляет в Министерство образования и науки РК отчет о деятельности за прошедший год.

5.3. Стратегия развития

Стратегия развития разработана и поддерживается для соответствия намерениям Агентства, включает ценности, обязательства в области ВСОК, создает основу для анализа и определения стратегических целей.

Стратегия развития Агентства разрабатываются на основе ценностей, определенных высшим руководством для выполнения требований к услугам и продукции Агентства и фиксируются документально.

Стратегия развития Агентства разрабатывается и анализируется на различных уровнях: рабочими группами и высшим руководством.

Стратегия развития доводится до сведения персонала и экспертов, периодически анализируется и переиздается при необходимости.

В пятилетний план развития по мере необходимости вносятся изменения.

5.4. Планирование

5.4.1. План реализации стратегии

Стратегический план реализации стратегии Агентства доводится до сведения персонала и экспертов, периодически анализируются и переиздаются при необходимости.

Стратегический план реализации стратегии доводится до сведения персонала и экспертов, периодически анализируется и переиздается при необходимости.

Планы по реализации Стратегии развития при необходимости устанавливаются также для соответствующих подразделений Агентства с учетом их функций. Это осуществляется посредством изданий приказов и последующего доведения до сведения заинтересованных подразделений и ответственных лиц Агентства.

Стратегический план включает в себя обязательства по улучшению ВСОК.

5.4.2. Планирование создания и развития внутренней системы обеспечения качества

Для реализации Стратегии развития Агентства и для развития ВСОК в НААР разрабатываются планы.

Планирование разработки, внедрения и развития ВСОК осуществляется в НААР согласованно со Стратегией развития Агентства, планом работы Агентства.

Планированием улучшений ВСОК занимаются все работники через управление проектами. Также в планировании улучшений могут принимать участие эксперты.

Руководители проектов/менеджеры, координирующие процесс аккредитации организаций образования, составляют планы деятельности в рамках аккредитации в соответствии с заключенными договорами с организациями образования.

Планы Агентства являются обязательными документами при осуществлении деятельности Агентства и практически применяются ко всем процессам. Планы перед их реализацией анализируются, согласуются и утверждаются. При необходимости внесения изменений в планы, они также анализируются, согласуются и утверждаются.

При планировании используются Стратегия развития, данные из предыдущих проектов или периодов и другая актуальная информация.

Для того, чтобы сохранялась целостность ВСОК при внесении в нее улучшений, при проектировании процессов проводится согласование всех вносимых изменений или впервые разработанных корпоративных документов с руководством НААР.

Текущее планирование и мониторинг текущих отчетов работников Агентства осуществляется в ходе еженедельных совещаний (планерок) с участием руководства и всех работников.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Распределение ответственности и полномочий в НААР определяются корпоративными документами ВСОК (п. 4.1), планами Агентства, решениями учредителей, решениями Аккредитационного и Экспертных советов; Правления, приказами Директора, должностными инструкциями и положениями о подразделениях

Документы, определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц

Взаимодействие подразделений и работников Агентства наглядно представлено в организационной структуре и описано в Положениях и должностных инструкциях. Структура коллегиальных органов Агентства определена в соответствующих положениях.

Для эффективного использования преимуществ процессного подхода в ВСОК НААР определяются и идентифицируются ответственные по процессам

(п. 2.5 РК НААР). Ответственные по процессам назначаются приказами Директора.

Основные задачи научного консультанта — это обеспечение разработки и поддержки ВСОК, подготовка отчетной информации для анализа результатов ВСОК и доведение до сведения персонала Агентства важности соответствия требованиям потребителей.

В обязанности научного консультанта входит обязательное согласование внутренних документов ВСОК до их утверждения Директором.

5.5.2. Внутренний обмен информацией

Процессы обмена информацией разработаны в следующих документах:

- Правила документирования и управления документами;
- Организационная документация;
- Управление информационными ресурсами.

Для обмена информации в Агентстве имеются следующие средства:

- средства связи (телефоны, электронная почта, интернет, факсы);
- информационные и нормативные внешние документы (нормы, журналы, книги, справочники и так далее);
- архив;
- компьютерная и копировально-множительная техника.

В соответствующих документах НААР определены ответственные за доведение информации до заинтересованных лиц и потребителей. Ответственными за доведение информации до организаций образования являются руководители проектов и менеджеры. Ответственным за доведение информации до финансовых органов и налоговых служб является бухгалтер. Ответственным за доведение информации до потенциальных поставщиков является заместитель директора. Ответственным за доведение информации до органов по признанию и мониторингу является директор. Заместитель директора доводит до работников все изменения в нормативно-правовых актах РК в сфере оценки качества.

5.5.3. Информирование общественности

Процессы обмена информирования общественности разработаны в следующих документах:

- Правила документирования и управления документами;
- Управление информационными ресурсами.

Для обмена информации в Агентстве имеются следующие средства:

- средства связи (телефоны, электронная почта, интернет, факсы);

- сайт;
- журнал;
- информационные и нормативные внешние документы (нормы, книги, справочники и так далее);
- компьютерная и копировально-множительная техника.

В соответствующих документах НААР определены ответственные за доведение информации до общественности. Ответственными за размещение отчетов по аккредитации на сайте Агентства являются руководители проектов. Ответственным за размещение на сайте информации, касающейся потенциальных поставщиков является заместитель директора. Ответственным за размещение информации по содержательным аспектам аккредитации является научный консультант.

Ответственным за информирование общественности посредством выпуска научного журнала является руководитель проекта «журнал». Журнал выходит ежегодно и содержит информацию о принятых решениях об аккредитации вузов и образовательных программ на заседаниях Аккредитационного Совета.

Все аккредитационные стандарты доступны всем заинтересованным лицам и общественности на веб-сайте НААР, которые можно загрузить для ознакомления. Также, стандарты могут быть предоставлены по письменному запросу.

Представители Агентства, а также в некоторых случаях эксперты принимают участие в работе международных сетей по обеспечению качества, международных и казахстанских мероприятиях по обеспечению качества.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Независимое агентство

Анализ ВСОК со стороны руководства осуществляется на заседаниях руководства Агентства.

С целью повышения эффективности процессов анализа и вовлечения персонала в НААР используется предварительный анализ ВСОК на уровне рабочих групп, где разрабатываются предложения по улучшению ВСОК для их последующего анализа со стороны руководства.

Руководство анализирует ВСОК НААР не реже одного раза в год с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Текущий анализ деятельности Агентства в рамках ВСОК осуществляется в ходе еженедельных плановых заседаний руководства и работников

Агентства. На этих заседаниях осуществляется мониторинг соответствия деятельности Агентства требованиям ВСОК.

Записи по анализу ВСОК поддерживаются в рабочем состоянии.

5.6.2. Входные данные для анализа

При подготовке входных данных для анализа ВСОК используются:

- информация по требованиям потребителей (см. раздел 5.2 настоящего Руководства);
- данные по деятельности организаций образования после аккредитации Агентства, в том числе об удовлетворенности потребителей
 - требования, предъявляемые МОН к организациям образования РК;
 - результаты внутренних и внешних проверок (аудитов);
 - отчеты организаций образования по самооценке и постмониторингу;
 - результаты работы ВЭК;
 - результаты постмониторинга;
 - результаты рейтингового исследования образовательных программ;
 - информация по несоответствующей продукции Агентства;
 - показатели процессов по результатам проведенного мониторинга и измерений;
 - рекомендации рабочих групп по улучшению ВСОК;
 - рекомендации по улучшению при анализе выполнения Стратегического плана и Политики в области качества на основе годового отчета Директора, также от научного консультанта, экспертов и других работников Агентства;
- сведения по изменениям во внешней среде, влияющим на ВСОК (законодательство, стандарты, новые технологии, действия конкурентов и так далее);
- сведения по применению корректирующих и предупреждающих действий;
- данные из предыдущего анализа ВСОК, статус исполнения принятых решений и другая важная информация.

Контроль за подготовкой входных данных для анализа ВСОК осуществляет научный консультант.

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходные данные анализа ВСОК оформляются в форме отчета и включают решения по:

- определению Плана по реализации Стратегии развития на предстоящий год при рассмотрении годового отчета Директора о деятельности Агентства за отчетный год;
- рекомендаций по внесению корректив в Стратегию развития или разработку новой Стратегии на предстоящий период;
- повышению результативности ВСОК и ее процессов;
- улучшению деятельности процессов Агентства;
- поддержке деятельности рабочих групп и инициатив сотрудников Агентства;
- выделению ресурсов, необходимых для функционирования ВСОК.

6. УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ

6.1. Обеспечение ресурсами

Необходимые ресурсы для повышения удовлетворенности потребителей, внедрения и поддержания в рабочем состоянии ВСОК определяются при планировании процессов.

Общую ответственность за обеспечение ресурсами ВСОК несет Директор НААР. Частичная ответственность за обеспечение ресурсами ВСОК и соответствующие полномочия делегируются по решению Директора.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Общие положения

Важнейшим ресурсом по обеспечению качества услуг и продукции НААР является персонал. Поэтому Агентство уделяет повышенное внимание к процессам подбора и подготовки персонала.

Процессы подбора и подготовки персонала включают: определение требований к персоналу, поиск и отбор претендентов на занятие вакантных должностей, проведение испытаний для новых работников, постоянное повышение квалификации персонала, распространение полученного опыта между работниками и так далее.

Требования к персоналу фиксируются в должностных инструкциях.

С целью интенсивного распространения знаний, опыта и навыков в Агентстве создаются рабочие группы. Работа в рабочих группах также обеспечивает вовлечение сотрудников и экспертов в процесс совершенствования ВСОК.

С целью реализации качественных услуг Агентство уделяет особое внимание формированию экспертного сообщества. В Агентстве определены требования к экспертам, создан Кодекс этики экспертов. Все эксперты проходят обучение на специальных курсах повышения квалификации, проводимых Агентством. Ответственные по проектам формируют базу

экспертов. Экспертное сообщество формирует Экспертный Совет в соответствии с Положением о деятельности Экспертного Совета. Отдельных экспертов Агентство может делегировать для участия в работе казахстанских и международных мероприятий в области оценки качества.

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

С целью постоянного повышения компетентности персонала планируется и осуществляется обучение персонала и экспертов Агентства с последующей оценкой результативности. Ведутся записи по подготовке персонала и экспертов, а также осуществляются мероприятия по обеспечению осведомленности персонала и экспертов в области ВСОК.

Требования к компетентности персонала определены в квалификационных требованиях и должностных инструкциях.

Требования к компетентности экспертов определены в Положениях о внешней экспертной комиссии, по регулированию экспертной деятельности внешнего эксперта и по подготовке, переподготовке и повышению квалификации внешних экспертов.

Работники Агентства на регулярной основе повышают свой профессиональный уровень после прохождения курсов по повышению квалификации работники отчитываются на еженедельных совещаниях. По итогам отчета оценивается результативность обучения.

Агентство с целью обеспечения компетентности казахстанских экспертов осуществляет в соответствии с Положениями о внешней экспертной комиссии, по регулированию экспертной деятельности внешнего эксперта и по подготовке, переподготовке и повышению квалификации внешних экспертов.

6.3. Инфраструктура

Необходимая инфраструктура определяется в процессе анализа ВСОК и обеспечивается через планы развития Агентства

Инфраструктура Агентства включает помещения, средства труда, оборудование, компьютеры и копировально-множительную технику, средства связи и транспорт.

Инфраструктура Агентства поддерживается в надлежащем состоянии.

6.4. Производственная среда

Производственная среда НААР обеспечивается посредством:

- системы внутреннего обмена информацией (п. 5.5.3 РК НААР);
- установления постоянных и долговременных отношений с поставщиками и партнерами;
- обеспечения ВСОК необходимыми финансовыми ресурсами;

- создания условий для раскрытия творческих потенциалов личностей, включая работу в рабочих группах
- поддержания надлежащего уровня социально-психологических отношений в коллективе Агентства.

В соответствии с законодательными требованиями Республики Казахстан в НААР осуществляются мероприятия по технике безопасности, охране труда, экологии, пожарной безопасности, санитарии и чрезвычайным ситуациям. Мероприятия по данным направлениям разрабатываются и проверяются по требованиям соответствующих надзорных государственных органов.

7. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО АККРЕДИТАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБРАЗОВАНИЯ/ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуг (аккредитации организаций образования/образовательных программ)

НААР планирует процесс аккредитации в соответствии с требованиями, установленными к агентствам.

При планировании процесса аккредитации устанавливаются: цели, мероприятия, сроки, потребность в ресурсах, распределение нагрузки среди сотрудников Агентства, мероприятия по контролю качества процесса аккредитации, необходимость в записях и документах, процессы оценки соответствия и постмониторинга организаций образования.

При планировании также определяется потребность в разработке или улучшении процессов.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к оказанию услуг в сфере аккредитации

Главной входной информацией для оказания услуг по аккредитации Агентства являются требования потребителей, в первую очередь по подтверждению соответствия деятельности организаций образования требованиям стандартов. Поэтому Агентство уделяет основное свое внимание во внешней деятельности процессам, касающимся организаций образования и заинтересованных лиц (общественности, обучающихся, работодателей, органов по признанию и др.).

Агентство выявляет требования органов по признанию, требования уполномоченного органа в сфере образования и науки РК, обобщает и систематизирует их. На их основе формирует/пересматривает содержание стандартов по аккредитации и других корпоративных документов Агентства в случае необходимости.

Агентство выявляет требования потребителей посредством проведения опросов организаций образования, работодателей, членов ВЭК, обучающихся и работников организаций образования.

Требования потребителей (организаций образования, общества и государства) определяются на регулярной основе. При этом учитываются собственно требования потребителей к агентству, другие требования по удовлетворению прогнозируемых потребностей организаций образования.

7.2.2. Анализ требований, относящихся к аккредитации организаций образования/образовательных программ

НААР определяет, идентифицирует и анализирует требования организаций образования, до принятия обязательств в форме договора (контракта). В процессе данного анализа определяются и документируются все требования потребителей, касающиеся процесса аккредитации. С этой целью Агентство установило пороговые требования для организаций образования в разрезе уровней обучения.

Изменения требований потребителя согласовываются и также документируются. При этом предусматривается изъятие устаревших документов и предоставление взамен новых в соответствии с требованиями по управлению документацией (п. 4.2.3 РК НААР). Кроме этого, при изменении требований организаций образования, например, при изменении перечня аккредитуемых программ, составляются дополнительные соглашения к договору.

7.2.3. Связь с организациями образования

НААР осуществляет мероприятия по поддержанию связи с организациями образования. Для этого Директор выделяет необходимые ресурсы в виде технических средств связи (телефон, факс, электронная почта), транспорта и средств на командировки. А также для поддержания функционирования сайта.

В НААР на регулярной основе регистрируются и ведутся записи по обратной связи с потребителями, включая претензии и жалобы.

Поддерживается связь с организациями образования, прошедшими аккредитацию в Агентстве. Полученная информация консолидируется и доводится до сведения руководства НААР.

НААР уделяет большое внимание процессам информирования своих Потребителей посредством:

- рекламных материалов (буклеты, коммерческие предложения и так далее);
- размещения информации на сайте;
- участия в выставках, конференциях и в других рекламных мероприятиях.

Внешняя оценка организаций образования/образовательных программ осуществляется с целью оказания консультативной/методической помощи организации образования по совершенствованию ВСОК в организации образования и обеспечении качества образования.

Особое внимание в Агентстве уделяется поддержанию связи с организациями образования в постаккредитационный период. С этой целью в организации образования разрабатывается план по реализации рекомендаций ВЭК, который согласовывается с Агентством. В ходе постмониторинга руководитель проекта по постмониторингу совместно с экспертами осуществляет анализ выполнения рекомендаций и докладывает о степени реализации на Аккредитационном Совете НААР.

7.3. Проектирование и разработка стандартов аккредитации и методического обеспечения

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

НААР планирует разработку стандартов и руководств в соответствии с требованиями органов по признанию.

В процессе планирования разработки методического обеспечения аккредитации определяются при необходимости этапы в соответствии с требованиями НПА. Каждый этап разработки проходит обязательные процедуры по анализу, верификации и валидации результатов.

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для разработки методического обеспечения аккредитации являются: требования органов по признанию, требования и рекомендации международных сетей в сфере обеспечения качества, членом которых является агентство, требования центрального исполнительного органа в области образования, требования Агентства по составу дисциплин, архив предыдущих разработок и так далее.

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными разработки методического обеспечения аккредитации являются: стандарты, руководства, методические указания, пособия, стенды и так далее. Все методические разработки должны соответствовать действующим в РК нормативно-правовым актам и требованиям органов по признанию.

7.3.4. Анализ проекта и разработки

Анализ методических разработок проводится на заседании руководства Агентства по представлению научного консультанта, и при необходимости на Аккредитационном Совете. Цель такого анализа удостовериться в том, что методическая разработка соответствует НПА и другим требованиям.

Результаты анализа фиксируются в протоколах заседаний. На основании выписки из соответствующего протокола либо решения руководства проводится тиражирование методической разработки и разрешается их применение.

7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация (проверка) методических разработок осуществляется через рецензирование. Ответственность за качество методической разработки лежит на авторе(ах), научном консультанте агентства и на лицах, допускающих применение методических разработок.

Аккредитационные стандарты разрабатываются на основе стандартов и руководств международных сетей в сфере обеспечения качества и на основе национальных требований.

Стандарты аккредитации проходят рецензирование у казахстанских и зарубежных экспертов. Также в качестве рецензентов выступают представители заинтересованных лиц: работодатели, общественные деятели, работники МОН и подведомственных организаций и МЗиСР РК. После устранения замечаний, полученных при рецензировании, стандарты представляются на согласование в Аккредитационный Совет, где членами, в том числе, являются представители работодателей.

Также НААР согласовывает все свои стандарты и руководства с Министерством образования и науки РК и Министерством здравоохранения и социального развития РК.

7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация (утверждение) методических разработок осуществляется на различных уровнях Агентства в зависимости от их содержания.

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

При возникновении необходимости в изменениях методических разработок авторы разрабатывают необходимые изменения/дополнения и передают их на согласование (рецензирование). При этом процесс согласования и утверждения аналогичны процессу выпуска методических разработок.

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупок

В процессе закупок устанавливаются требования к закупаемой продукции и поставщикам. При заключении договоров с поставщиками НААР устанавливаются критерии и требования по их выполнению. Путем периодического мониторинга качества предоставляемой продукции устанавливаются предпочтения к определенным поставщикам. На постоянной основе ведется учет и регистрация заключенных договоров.

7.4.2. Информация по закупкам

Общие требования к закупаемой продукции определяются решением руководства. Требования по конкретной закупке устанавливаются по необходимости и обычно включают требования по качеству и своевременности предоставляемой продукции.

7.4.3. Верификация закупленной продукции

В процессе закупок продукции осуществляется входной контроль на их соответствие установленным требованиям.

7.5. Аккредитация организаций образования и образовательных программ

7.5.1. Управление процессом аккредитации

Процесс аккредитации осуществляется в соответствии со стандартами и положениями агентства.

Процесс аккредитации инициируется организацией образования посредством подачи заявки. По результатам анализа соответствия организации образования Пороговым требованиям Агентство принимает решение о заключении договора и определении стоимости оказания услуг. Далее Агентство направляет представителя агентства для разъяснения критериев и процедур аккредитации, зафиксированных в стандартах. Организация образования проводит самооценку своей деятельности (в целом или в разрезе образовательных программ).

Состав ВЭК формируется Председателем Аккредитационного Совета по представлению руководителей проектов. Состав ВЭК согласовывается с организацией образования с целью недопустимости конфликта интересов. Порядок формирования состава ВЭК определен в соответствующем положении. ВЭК проводит оценку соответствия стандартам Агентства и формирует отчет, включающий рекомендации организации образования и Аккредитационному Совету.

Аккредитационный Совет проводит обсуждение результатов самооценки и визита ВЭК на основе положения о деятельности. При принятии Аккредитационным советом положительного решения НААР направляет сертификат об институциональной/ специализированной аккредитации, подписанный Директором НААР в организацию образования. Далее решение об аккредитации ОП направляется в МОН РК для включения в Национальный реестр 3 и размещается на веб-сайте НААР. Также на веб-сайте Агентства размещается отчет организации и отчет внешней экспертной комиссии.

При принятии Аккредитационным Советом отрицательного решения НААР направляет письмо в организации образования.

Решение Аккредитационного Совета НААР может быть апеллировано организацией образования в установленном порядке, определенном в Договоре об оказании услуг и Положении о Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб.

7.5.2. Валидация процессов аккредитации

Визит ВЭК проводится с целью валидации самоотчетов вуза и оценки соответствия стандартам Агентства.

Решение об аккредитации, отказе в аккредитации организации образования, приостановлении, отзыве свидетельства об институциональной и (или) специализированной аккредитации принимает Аккредитационный Совет путем открытого голосования (простым большинством голосов).

Аккредитационный совет (далее – Совет) является консультативно-совещательным органом Независимого агентства аккредитации и рейтинга (далее – НААР), созданным для коллегиального и гласного рассмотрения материалов, представленных организациями образования, с целью рассмотрения вопроса о присуждении статуса аккредитованной организации образования/образовательной программы.

В состав Аккредитационного Совета входят представители общественности, работодателей и обучающихся. Аккредитационный Совет формируется и осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением об Аккредитационном Совете.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

В процессе формирования перечня вузов каждому из них присваивается уникальный идентификационный номер. При необходимости можно проследить статус аккредитации по записям или произвести проверку дел по электронным базам данных. Прослеживаемость и идентификация используется при проведении постмониторинга и при реаккредитации

7.5.4. Собственность организаций образования

Агентство проявляет заботу об аккредитованных организациях образования. С этой целью на плановой основе проводится информирование, а также осуществляются необходимые мероприятия для обеспечения надлежащих условий для проведения аккредитации. В начале аккредитационного процесса за каждой организацией образования закрепляется работник агентства, который координирует процесс аккредитации как проект.

7.5.5. Сохранение соответствия продукции

НААР для сохранения аккредитационного статуса, проводит постаккредитационный мониторинг. Описание процесса постмониторинга содержится в Положении о постаккредитационном мониторинге.

7.6. Управление инструментами мониторинга и измерения оценки соответствия деятельности организации аккредитационным стандартам

НААР обеспечивает управление аккредитационными стандартами для мониторинга и измерений на уровне, обеспечивающим свидетельства соответствия процесса оценки деятельности организаций образования установленным требованиям. Разработка и утверждение стандартов, положений и руководств для оценки соответствия стандартам и постаккредитационного мониторинга осуществляется в соответствии с требованиями органов по признанию и МОН РК.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

НААР стремится к постоянному улучшению своей деятельности для достижения высокого качества продукции. В корпоративных документах Агентства описаны методы и процессы планирования, мониторинга, измерения, анализа и улучшения, позволяющие:

- демонстрировать соответствие деятельности организаций образования установленным требованиям;
- обеспечивать соответствие ВСОК требованиям органов по признанию;
- постоянно повышать результативность и эффективность ВСОК.

Агентство использует внешнюю оценку качества его работы органами по признанию как инструмент измерения, анализа и улучшения деятельности.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

НААР осуществляет мониторинг информации по удовлетворенности потребителей (организаций образования). Полученная информация по удовлетворенности организаций образования собирается, анализируется и используется для улучшения процесса аккредитации, улучшения методического обеспечения и для определения перечней актуальных стандартов.

8.2.2. Внутренние проверки

НААР осуществляет внутренние проверки (аудиты) качества в соответствии с утвержденным планом деятельности. Директор Агентства несет ответственность и определяет требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетам и ведению записей. Директор создает рабочую группу с целью проведения проверки.

Внутренние проверки (аудиты) ВСОК планируются с учетом статуса и важности проверяемых процессов и участков.

По результатам проверок оформляются акты о проверке, с которыми ознакамливаются работники, ответственные за проверяемые процессы или участки. В случае несоответствий последние должны разработать корректирующие действия и подтвердить их результативность при повторных проверках.

Аудиторы не проводят проверку собственной работы.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

В НААР осуществляется регулярный мониторинг процессов ВСОК с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов путем:

- обсуждения процессов на еженедельных заседаниях, заседаниях руководства, экспертного и Аккредитационного Советов;
- обсуждения процессов в процессе разработки документов ВСОК;
- анализа ВСОК со стороны руководства;
- анализ и обсуждение выполнения планов на заседаниях;
- внутренних проверок ВСОК;
- контроля качества процесса аккредитации, в том числе через осуществление мониторинга ее проведения наблюдателями.

Если в процессах не достигаются ожидаемые результаты, то разрабатываются корректирующие действия.

Процессы ВСОК проектируются в соответствии с требованиями органов по признанию. Выходными данными проектирования процессов являются документы ВСОК. Для подтверждения их адекватности проводятся запланированные мероприятия. Полученные данные анализируются с целью улучшения процессов ВСОК.

8.2.4. Мониторинг и измерение услуг в сфере аккредитации

НААР осуществляет аккредитацию и постаккредитацию на плановой основе. При подготовке к ней разрабатываются, согласовываются и утверждаются стандарты, при необходимости внедряются новые критерии и методы оценки.

В обязательном порядке ведутся записи, подтверждающие проведение этапов аккредитации и выезда ВЭК. Записи по аккредитации содержат указания на лицо(а), ответственное за оценку соответствия – перечень членов ВЭК.

После аккредитации проводится постмониторинг с целью оценки приверженности организации образования аккредитационным стандартам и выполнения рекомендаций ВЭК.

8.3. Управление несоответствующей продукцией/услугами в сфере аккредитации

Не прошедшие аккредитацию вузы/образовательные программы идентифицируются научным консультантом на основе записей (протоколов, заявлений и пр.) после прохождения или в ходе процесса аккредитации. Составляется перечень организаций образования/образовательных программ, не прошедших аккредитацию, и осуществляются корректирующие мероприятия.

Несоответствующая продукция иного рода, идентифицируется и изолируется с целью предотвращения непреднамеренного использования.

НААР имеет апелляционный процесс, который регулируется Положением о Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб.

8.4. Анализ данных

Для демонстрации пригодности и результативности ВСОК, а также для определения возможностей по улучшению деятельности, НААР собирает и анализирует следующие данные:

- сведения об удовлетворенности потребителей (организаций образования, работников, экспертов), включая отзывы и анкеты;
- сведения об организациях образования;
- сведения о составе ВЭК;
- сведения по результатам аккредитации;
- сведения о характеристиках, критериях и тенденциях процессов и услуг в сфере аккредитации, включая возможности применения предупреждающих действий;
- сведения из внешних источников о тенденциях, новых технологиях, изменениях требований и предпочтений потребителей в сфере аккредитации (в частности организаций образования, государства и общества в целом) и так далее.

Данные по результативности процессов анализируются на еженедельных заседаниях, заседаниях рабочих групп, Экспертных и Аккредитационного Советов. Результаты этого анализа в форме рекомендаций (включающих предупреждающие действия) передаются для анализа со стороны руководства.

Далее проводится Анализ данных со стороны руководства.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

НААР стремится постоянно улучшать результаты от своей деятельности посредством:

- Стратегии развития;

- вовлечения персонала и экспертов в рабочие группы по постоянному улучшению ВСОК;
- внутренних проверок ВСОК;
- анализа ВСОК со стороны руководства;
- корректирующих и предупреждающих действий.

8.5.2. Корректирующие действия

С целью устранения причин несоответствий для предотвращения их повторного возникновения, НААР разрабатывает и предпринимает корректирующие действия, которые включают:

- анализ несоответствия;
- установление причин несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения повторного возникновения;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

8.5.3. Предупреждающие действия

С целью устранения причин потенциальных несоответствий НААР разрабатывает и предпринимает предупреждающие действия:

- установление причин потенциального несоответствия;
- анализ потенциального несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения возникновения несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

Независимое агентство
аккредитации и рейтинга

ПРИЛОЖЕНИЕ А - ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

Агентство при наличии высокого научно-исследовательского потенциала, современной материальной и методической базы и развитии инноваций в сфере образования и науки, имеет все возможности стать признанным, конкурентоспособным на национальном и международном уровне органом по аккредитации, центром обеспечения качества образования.

Всемерно поддерживая стратегические задачи государства через реформирование системы образования, Политика Агентства в области качества ориентирована на **постоянное развитие** и обеспечение качественными услугами в сфере оценки качества образования для потребителей всех уровней: государства, общества, системы образования РК, организаций образования, обучающихся. Работа с **потребителями** услуг направлена на удовлетворение их требований и строится на принципах **обратной связи и взаимовыгодного партнерства**, основанного на максимальной ответственности за принятые обязательства.

Агентство уделяет приоритетное внимание:

- формированию **культуры качества**,
- **постоянному улучшению** внутренней системы обеспечения качества, соответствующей требованиям международных и казахстанских органов по признанию,
- обеспечению единства Политики и Стратегии развития.

Руководство формирует внутреннюю среду для **полного вовлечения** всех работников Агентства в достижение поставленных стратегических целей и в решение задач организации, заботится об обеспечении **компетентности, осведомленности и подготовке**. Агентство привлекает компетентных национальных и международных экспертов для проведения аккредитации.

Для проведения аккредитации и рейтинговых исследований используются **системный и процессный подходы** в управлении деятельностью и ресурсами.

Развитие Агентства строится на принципах **постоянного улучшения** системы управления Агентства; совершенствования аккредитационного процесса, интеграции науки и образования, внедрения инноваций с целью гибкого реагирования на социальный заказ общества и требования рынка. Постоянное улучшение деятельности и обеспечение ее **эффективности** является неизменной целью Агентства.

Агентство **принимает решения**, согласующиеся с Политикой и Стратегией развития, основывающиеся на **объективной информации** и

фактах, полученных в процессах анализа, мониторинга и измерений результативности деятельности.

Агентство заинтересовано **в стабильных отношениях с партнерами**, обеспечивающих выполнение установленных требований на приемлемых условиях. Агентство проводит широкую совместную работу с образовательными и научно-исследовательскими организациями, органами по признанию и аккредитационными агентствами.

Руководство Агентства, утверждая и разъясняя Политику в области качества, исходит из того, что она правильно понимается и признается, каждый работник Агентства отвечает за качество выполняемой работы и обязуется не принимать и не осуществлять действий, противоречащих настоящей Политике в области качества.



Naar

Независимое агентство
аккредитации и рейтинга

