

Рассмотрено
Аккредитационным советом, протокол №9 от 4 июля 2024г.

Утверждаю _____ директор Агентства,
Бостонова П.З.



ПОЛОЖЕНИЕ О ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА АГЕНТСТВА «САПАТТУУ БИЛИМ»

1. Общие положения

Настоящее положение о **внутренней системе обеспечения качества** (далее ВСОК) Агентства по аккредитации образовательных организаций и программ «Сапаттуу Билим» (далее - Положение) разработано в соответствии Законом «Об образовании КР» от 11 августа 2023 года N 179, Типовым положением о внутренней системе обеспечения качества организаций профессионального образования Кыргызской Республики, утвержденным приказом Министерства образования и науки Кыргызской Республики от 25.02.21г. за № 173/1, Уставом агентства и регулирует деятельность агентства по обеспечению качества. Руководство рассматривается в неотъемлемой связи с другими нормативными документами Агентства «Сапаттуу Билим» и обязательно к выполнению всеми сотрудниками Агентства.

1.1. Руководство определяет взаимодействие всех элементов системы внутреннего обеспечения качества Агентства «Сапаттуу Билим» в то время как распределение ответственности внутри процессов регламентируется соответствующими нормативными документами Агентства.

1.2. Агентство «Сапаттуу Билим» предъявляет к себе такие же высокие требования, как и к аккредитуемым образовательным организациям, экспертам и другим участникам процедур аккредитационного процесса. Внедрение системы, внутреннего обеспечения качества свидетельствует о желании и готовности Агентства совершенствоваться путем развития собственной культуры качества.

1.3. Положение определяет цели, задачи, принципы, процессы и ожидаемые результаты внутренней системы обеспечения качества в аккредитационной, образовательной, финансовой, производственной, аналитической, исследовательской, инновационной, международной и иной деятельности Агентства по аккредитации образовательных организаций и программ «Сапаттуу Билим» (далее Агентство).

1.4. В настоящем Положении используются следующие понятия и определения:

- **внутренняя оценка** - процесс самооценки деятельности агентства на соответствие установленным требованиям;
- **заинтересованные стороны** - заинтересованные в высоком качестве программной и институциональной аккредитации системы образования: государственные органы, органы местного самоуправления, обучающиеся (студенты), их родители, образовательные организации разных уровней (включая национальные и зарубежные), работодатели, другие социальные партнеры;
- **качество** - это степень соответствия или превышения ожиданий общества, государства и личности в пределах установленного интервала времени;
- **культура качества** - ценности и правила поведения и управления в Агентстве, которые формируются и поддерживаются заинтересованными сторонами на всех уровнях деятельности Агентства в целях обеспечения качества аккредитационных услуг;
- **мониторинг** - системное и регулярное наблюдение или отслеживание реального состояния качества результатов деятельности Агентства, хода реализации процессов посредством сбора данных с целью сравнения состояния процессов и достигнутых результатов с планами Агентства для последующего улучшения;
- **обеспечение качества** - организация деятельности Агентства на основе систематического и последовательного процесса, направленного на формирование квалификации или результатов деятельности, соответствующих утвержденным требованиям;
- **оценка** - процедура с конкретным сроком проведения, с целью определения степени и качества выполнения плана, анализа процессов Агентства, выработки рекомендаций по их совершенствованию;
- **политика обеспечения внутреннего качества Агентства** – совокупность утвержденных Общим собранием учредителей документов и планируемых периодических процедур (действий), реализация которых ведет к повышению качества образования;
- **руководство по качеству** - документ, описывающий внутреннюю систему обеспечения качества агентства, содержащий или ссылающийся на документированные процедуры ВСОК, предназначенные для планирования и управления деятельностью агентства, влияющей на качество деятельности Агентства;
- **процесс** - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности Агентства, преобразующих ресурсы (входы) в результаты (выходы), соответствующие требованиям заинтересованных сторон;
- **стратегическое планирование** - одна из функций управления Агентства, представляющая собой процесс выбора целей организации и путей их достижения;

– **управление изменениями** - процесс постоянного обновления стратегии, структуры, ресурсов, процессов, результатов и возможностей Агентства для удовлетворения постоянно меняющихся потребностей внешних и внутренних заинтересованных сторон;

2. Цели и задачи ВСОК Агентства

2.1. Целью ВСОК Агентства является обеспечение постоянного улучшения качества оказываемых услуг и устойчивого развития Агентства и его подразделений в соответствии с потребностями заинтересованных сторон.

2.2. Обеспечить корректное выполнение ответственными лицами регламентированных процедур, неукоснительно следуя внутренним нормативным документам Агентства «Сапаттуу Билим» .

2.3. Повышать удовлетворенность потребителей услуг Агентства (организаций образования) и заинтересованных сторон (студентов, работодателей, общественности в целом);

2.4. Задачи ВСОК:

- определить и реализовать политику обеспечения качества (далее - ОК) деятельности Агентства;
- установить систему взаимосвязей процессов в реализации политики обеспечения качества деятельности Агентства;;
- установить механизмы сбора, анализа и оценки данных о качестве результатов деятельности с учетом установленных требований заинтересованных сторон.

2.5. **Принципы, ожидаемые результаты и этапы ВСОК**

2.5.1. ВСОК основывается на принципах:

- системности, регулярности, последовательности, устойчивости планирования и реализации процессов, их мониторинга и оценки;
- точности, прозрачности информации для заинтересованных сторон;
- беспристрастности, объективности, коллегиальности принятия решений;
- вовлеченности, ответственности, профессионализма и подотчетности на всех уровнях управления и этапах деятельности.
- каждый член коллектива ознакомлен с Этическим кодексом и неукоснительно следует ему.
- изучение, анализ и учет мнения заинтересованных сторон для совершенствования процедур Агентства;

- использование современных и эффективных управленческих и информационных технологий для выполнения поставленных задач с оптимальными затратами времени и материальных средств;
- высокая требовательность к качеству профессиональной компетентности сотрудников и экспертов, необходимой для выполнения обязанностей;
- приобщение сотрудников Агентства к культуре качества, обучение в области обеспечения качества образования;
- подотчетность общественности, прозрачность процедур и результатов аккредитации;

2.5.2. Ожидаемые результаты по внедрению и реализации ВСОК:

- определены и постоянно пересматриваются миссия, стратегические цели, политика обеспечения качества Агентства;
- разработана схема и процедуры взаимодействия структурных подразделений и заинтересованных сторон Агентства, ответственных за различные аспекты обеспечения качества;
- определены основные и поддерживающие (вспомогательные) процессы в деятельности Агентства;
- систематизирована и постоянно совершенствуется работа по мониторингу, анализу и оценке деятельности Агентства;
- реализуется процесс управления изменениями: постоянно принимаются меры по устранению недостатков, выявленных в ходе анализа и оценки;
- сформирована и развивается культура качества в Агентства;
- постоянно совершенствуются: аккредитационная, образовательная, исследовательская, финансовая, производственная, аналитическая, инновационная, международная и иная деятельность Агентства;
- улучшены и постоянно совершенствуются материальные, интеллектуальные, человеческие и другие ресурсы Агентства;
- установлена и функционирует документированная система ВСОК;
- открыт доступ к информации о политике обеспечения качества, качестве результатов оказываемых услуг и планах по улучшению качества.

2.5.3. Действия ВСОК распространяются на все этапы предоставления аккредитационных и образовательных услуг Агентством от первоначального выявления потребностей заинтересованных сторон до их удовлетворения результатами предоставленных услуг.

2.5.4. ВСОК реализуется на основе четырех шагов:

- планирование (установление целей и процессов, определение ресурсов, необходимых для достижения целей Агентства);
- выполнение планов Агентства;;
- оценка достигнутых результатов;
- улучшение результатов.

2.6. Организация ВСОК

2.6.1. ВСОК реализуется на основе процессного подхода, предусматривающего планирование и реализацию всей деятельности Агентства в соответствии с классификацией и описанием процессов, ориентирующих сотрудников на достижение стратегических целей, осознание каждым сотрудником своей личной ответственности за достижение общих целей Агентства;

2.6.2. В Агентстве определено ответственное лицо по обеспечению качества – **директор**.

2.6.3. В задачи директора входит: - координация реализации планов Агентства по улучшению по всем направлениям ее деятельности;

- установление принципов, критериев и методов обеспечения качества;
- управление процессами и изменениями для достижения эффективности и постоянного улучшения на основе результатов мониторинга и оценки;
- мониторинг и оценка качества результатов деятельности;
- информирование заинтересованных сторон о политике обеспечения качества деятельности Агентства, результатах мониторинга и оценки качества результатов деятельности, планах и принятых мерах по улучшению качества.

2.6.4. Функциями директора в области обеспечения качества являются:

- определение процессов (основных, поддерживающих/вспомогательных) в деятельности Агентства и их взаимодействие;
- определение структурных подразделений, сотрудников и их функциональное взаимодействие по реализации процессов;
- определение показателей/индикаторов и критериев результативности процессов и ответственных за их осуществление;
- определение ресурсов для реализации процессов и достижения ожидаемых результатов;
- координация работы по документированию планов, процессов и результатов, относящиеся к реализации политики обеспечения качества деятельности Агентства;
- проведение периодического мониторинга и оценки эффективности использования ресурсов, процессов в достижении стратегических целей Агентства;

- разработка рекомендаций по улучшению процессов, совершенствованию организационной структуры Агентства, оптимизации функционального взаимодействия структурных подразделений, сотрудников и заинтересованных сторон, оптимальному использованию ресурсов, а также по развитию системы управления;
- составление отчета о качестве процессов, ожидаемых и достигнутых результатов Агентства, с рекомендациями по улучшению;
- доведение до сведения заинтересованных сторон политики обеспечения качества, отчета и плана по улучшению, утвержденного по итогам оценки качества деятельности Агентства.

2.7. Агентство «Сапаттуу Билим» по соответствующим направлениям деятельности ежегодно проводит свою внутреннюю оценку в соответствии с планом. Подготовленный отчет о внутренней оценке является основой для выработки рекомендаций и руководству для принятия мер по улучшению. Форма заключения: Приложение 1

2.8. В Агентстве для проведения внутренней оценки качества деятельности и выработки рекомендаций по вопросам ВСОК приказом директора создается комиссия по качеству.

В приказе о создании Комиссии указываются:

- фамилия, имя, отчество и занимаемая должность членов Комиссии (с определением председателя);
- даты начала и окончания проведения оценки;
- дата представления заключения.

Срок проведения внутреннего мониторинга Агентства не должен превышать 3 рабочих дней.

2.9. Итоги проведения внутреннего мониторинга оформляется в виде заключения. Форма заключения внутреннего мониторинга определяется Агентством.

2.10. Решения по вопросам ВСОК принимает Общее собрание учредителей. Директор готовит материалы на рассмотрение Общего собрания учредителей о результатах внутренней оценки, в том числе ежегодный отчет с учетом выводов и рекомендаций комиссии по качеству. Ежегодный отчет об оценке Агентства включает результаты оценки и планы по повышению качества образовательных услуг.

2.11. Политика обеспечения качества Агентства и результаты ВСОК являются открытыми и доступными для общественности, директор распространяет и публикует на сайте Агентства одобренную Общим собранием учредителей Политику обеспечения качества деятельности, обобщенные результаты мониторинга и оценки, ежегодный отчет об оценке, планы и принятые меры по улучшению качества результатов деятельности Агентства.

2.12. Агентство разрабатывает и утверждает документированную систему ВСОК, которая включает в себя организационно-распорядительные документы (Политику обеспечения качества деятельности, положения, порядок, инструкции и др.) о структурных подразделениях и процессах, должностные инструкции и др. Документированная система ВСОК Агентства обновляется по мере необходимости в соответствии с нормативными правовыми актами Правительства КР, МОН КР.

2.13. Все расходы Агентства в целях соблюдения условий настоящего Положения, покрываются из собственных средств Агентства. Агентство планирует бюджет на уровне достаточном для эффективной реализации обязательных процедур ВСОК.

2.14. При реализации ВСОК Агентством учитываются международные требования стандартов и руководств для обеспечения качества ISO, EFQM, WFME, EUR-ACE Label, CDIO и др.

Внутренний мониторинг деятельности Агентства
Форма заключения / Агенттиктин ишине ички мониторинг жүргүзүү
Корутунду формасы

№ п/п	Мероприятия	выполнение	Причины невыполнения	рекомендации
	Годовой план работы/ Жылдык иш планы			
	Квартальные отчеты в НАС/ УАК үчүн кварталдык отчеттор			
	Годовой отчет/жылдык отчет			
	Заседания АС, отчеты АС/ АК жыйындары, отчеттору			
	Повышение квалификации сотрудников агентства/ Агентствонун кызматкерлеринин квалификациясын жогорулатуу			
	Достаточность человеческих ресурсов (кадры Агентства, подготовленные эксперты по направлениям и уровням образования)/ Адам ресурстарынын жетиштүүлүгү (тартылган эксперттердин даярдоонун багыттары жана билим берүүнүн деңгээлдери боюнча шайкештиги)			
	Качество информационных ресурсов/ Маалыматтык ресурстардын сапаты			
	Аккредитации/аккредитациялар			
	Институциональная/ институционалдык			
	Программная/ программалык			
	Соблюдения стандартов и критериев институциональной и программной аккредитации по уровням образования, порядка проведения аккредитации/ Билим берүү деңгээли боюнча институционалдык жана			

	программалык аккредитациялоонун стандарттарына жана критерийлерине ылайык келүүсү, аккредитациялоонун тартиби;			
	Объективности решений по институциональной и программной аккредитации/ Кабыл алынган аккредитациялоо чечимдеринин объективдүүлүгү			
	Соблюдения требований законодательства Кыргызской Республики./ Билим берүү ишин аккредитациялоо чөйрөсүндөгү КР ченемдик укуктук актыларынын талаптарынын сакталышы			
	Обратная связь с заинтересованными сторонами/Кызыкдар тараптардын пикири			
	Повышение качества предоставляемых услуг/ * Көрсөтүлгөн кызматтардын сапатын жогорулатуу;			
	Реорганизация системы управления агентством; * Агенттикти башкаруу системасын кайра уюштуруу;			
	Введение новых технологий в процесс аккредитации; повышение конкурентоспособности расширение рынка потребителей * Аккредитация процессине жаңы технологияларды киргизүү; * атаандаштыкка жөндөмдүүлүктү жогорулатуу керектөөчүлөрдүн рыногун кеңейтүү			
	постоянная ориентация на конъюнктуру рынка информированность. * рыноктун конъюктурасына дайыма багыт алуу маалымдуулук.			
	Финансовый отчет/финансылык отчет			
	Работа курсов/ курстардын жумушу			
	Научно-методическая деятельность* Илимий-методикалык ишмердүүлүк			