



«САПАТТУУ БИЛИМ» БИЛИМ БЕРҮҮ УЮМДАРЫН ЖАНА
ПРОГРАММАЛАРЫН АККРЕДИТАЦИЯЛОО АГЕНТТИГИ

АГЕНТСТВО ПО АККРЕДИТАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ И ПРОГРАММ «САПАТТУУ БИЛИМ»

AGENCY FOR ACCREDITATION OF EDUCATIONAL
ORGANIZATIONS AND PROGRAMS «SAPATTUU BILIM»

**«САПАТТУУ БИЛИМ» БИЛИМ БЕРҮҮ УЮМДАРЫН ЖАНА
ПРОГРАММАЛАРЫН АККРЕДИТАЦИЯЛОО АГЕНТТИГИНИН
САПАТЫН КАМСЫЗ КЫЛУУНУН ИЧКИ СИСТЕМАСЫ БОЮНЧА
КОЛДОНМО**

Бишкек- 2023

№ 01-РК

Актуалдаштыруу боюнча жооптуу
Агенттиктин директору
Документтин версиясы: 01

Бекитемин

Агенттиктин директору

Бостонова П.З.

15.01.2021-ж.

Сапатты камсыз кылуунун ички системасы (мындан ары - СКИС) боюнча колдонмо «Кыргыз Республикасынын билим берүү жөнүндө» 2003-жылдын 30-апрелиндеги Мыйзамына (өзгөртүүлөр менен), Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлигинин 2021-жылдын 25-февралдагы буйругу менен бекитилген Кыргыз Республикасындагы кесиптик билим берүүнүн сапатын камсыз кылуунун ички системасы жөнүндө № 173/1 типтүү жобого, агенттиктин уставына ылайык иштелип чыккан жана сапатты камсыздоо боюнча агенттиктин ишмердүүлүгүн жөнгө салат.

СКИСтин максаты болуп көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын үзгүлтүксүз жогорулатуу жана кызыкдар тараптардын керектөөлөрүнө ылайык Агенттиктин жана анын бөлүмдөрүнүн туруктуу өнүгүүсүн камсыз кылуу болуп саналат.

СКИС Европанын жогорку билим берүү мейкиндигинде сапатты камсыздоо стандарттары тарабынан сунушталган принциптерге негизделген (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area – ESG).

Мазмуну	
Сапаты боюнча колдонмо. 1-бөлүм.....	3
1. Киришүү	
2. Терминдер, аныктамалар жана кыскартуулар	
3. Ченемдик шилтемелер	
Сапаты боюнча колдонмо. 2-бөлүм.....	8
4. Сапат менеджментинин системасы	
4.1 Жалпы талаптар	
4.2 Документтерге коюлган талаптар	
4.2.1 Жалпы жоболор	
4.2.2 Сапаты боюнча колдонмо.	
4.2.3 Документацияны башкаруу	
4.2.4 Жазууларды башкаруу	
Сапаты боюнча колдонмо. 3-бөлүм.....	11
5. Колдонмонун жоопкерчилиги	
5.1 Жетекчиликтин милдеттенмеси	
5.2 Керектөөчүгө багыт алуу	
5.3 Сапат тармагындагы саясат	
5.4 Пландаштыруу	
5.4.1 Сапат тармагындагы максаттар	
5.4.2 СМС нын түзүлүшүн жана өнүгүшүн пландаштыруу	
5.5 Жоопкерчилик, ыйгарым укуктар жана маалымат алмашуу	
5.5.1 Жоопкерчилик жана ыйгарым укуктар	
5.5.2 Жетекчиликтин өкүлчүлүгү	
5.5.3 Ички маалымат алмашуу	
5.6 Жетекчилик тараптан талдоо	
Сапаты боюнча колдонмо. 4-бөлүм.....	15
6. Ресурстардын менеджменти	
6.1 Ресурстарды камсыз кылуу	
6.2 Адамзат ресурстары	
6.3 Инфраструктураны башкаруу	
6.4 Өндүрүштүк чөйрө	
Сапаты боюнча колдонмо. 5-бөлүм.....	17
7. Продукциянын жашоо циклинин процесстери	
7.1 Продукциянын жашоо циклинин процесстерин пландаштыруу	
7.2 Керектөөчүлөр менен байланышкан процесстер	
7.2.1 Продукцияга таандык болгон талаптардын аныктамасы	
7.2.2 Продукцияга таандык болгон талаптарды анализдөө	
7.2.3 Керектөөчүлөр менен байланыш	

- [7.3 Долбоорлоо жана иштеп чыгуу](#)
- [7.3.1 Долбоорлоо жана иштеп чыгууну пландаштыруу](#)
- [7.3.2 Долбоорлоо жана иштеп чыгуу үчүн кириш маалыматтар](#)
- [7.3.3 Долбоорлоо жана иштеп чыгуу үчүн чыгыш маалыматтар](#)
- [7.3.4 Долбоорлоо жана иштеп чыгууну анализдөө](#)
- [7.3.5 Долбоорлоо жана иштеп чыгууну верификациялоо](#)
- [7.3.6 Долбоорду жана иштеп чыгууну валидациялоо](#)
- [7.3.7 Долбоорду жана иштеп чыгуунун өзгөрүүлөрүн башкаруу](#)

Сапаты боюнча колдонмо. 6-бөлүм..... 20

- [7.4 Сатып алуулар](#)
- [7.5 Өндүрүш жана тейлөө](#)
- [7.5.1 Өндүрүш жана тейлөөнү башкаруу](#)
- [7.5.2 Өндүрүш жана тейлөө процесстерин валидациялоо](#)
- [7.5.3 Идентификация жана көзөмөлгө алынышы](#)
- [7.5.4 Керектөөчүнүн жеке менчиги](#)
- [7.5.5 Продукциянын шайкештигин сактоо](#)
- [7.6 Мониторинг жана ченөөлөр үчүн жабдууларды башкаруу.](#)

Сапаты боюнча колдонмо. 7-бөлүм..... 23

- [8. Ченөө, анализдөө жана жакшыртуу](#)
- [8.1 Жалпы жоболор](#)
- [8.2 Мониторинг жана ченөө](#)
- [8.2.1 Керектөөчүлөрдүн канааттанышы](#)
- [8.2.2 Ички аудиттер](#)
- [8.2.3 Мониторинг жана процесстерди ченөө](#)
- [8.2.4 Мониторинг жана продукцияны ченөө](#)
- [8.3 Шайкеш келбеген продукцияны башкаруу](#)
- [8.4 Маалыматтарды анализдөө](#)
- [8.5 Жакшыруу](#)
- [8.5.1 Туруктуу жакшыртуу](#)
- [8.5.2 Тууралоочу аракеттер](#)
- [8.5.3 Эскертүүчү аракеттер](#)

1. Киришүү

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемеси 2016-жылы негизделген. «Сапаттуу билим» агенттиги Юстиция министрлигинде 2016-жылы каттоодон өткөн, кайра каттоо 2019-жылдын 25-февралында жүргүзүлгөн. «Сапаттуу билим» агенттиги 2018-жылы 19-июнда Кыргыз Республикасынын Улуттук Ассамблеясында расмий таанылган.

Агенттиктин ишинин негизги багыттары болуп билим берүү уюмдарын программалык жана институционалдык аккредитациялоо, ошондой эле педагогикалык кадрлардын квалификациясын жогорулатуу курстарын, сапатты башкаруу системасын иштеп чыгуу жана ишке киргизүү боюнча жана педагогика жана психология, инновациялык окутуу методдору боюнча корпоративдик тренингдерди (окутуу семинарларын) өткөрүү боюнча тренингдерди жана семинарларды өткөрүү жолу менен билим берүүнүн сапатын жогорулатууда билим берүү уюмдарына көмөк көрсөтүү болуп саналат.

Өз ишинде «Сапаттуу билим» агенттиги кесипкөйлүк, объективдүүлүк, ачыктык принциптерин карманат, ал үчүн аккредитацияга жакынкы жана алыскы чет өлкөлөрдөн жогорку квалификациялуу эксперттер тартылат.

Агенттикте ар кандай татаалдыктагы долбоорлорду ишке ашырууга жөндөмдүү жогорку квалификациялуу адистердин штаты иштейт.

Агенттиктин уюштуруу түзүмү сүрөттө көрсөтүлгөн.

2. Терминдер, аныктамалар жана кыскартуулар

Терминдер жана аныктамалар:

Аккредитация – билим берүүнүн белгилүү бир статусуна, формаларына, сапат стандарттарына жетишүүнү баалоо жана аныктоо жол-жобосу, ал алынган натыйжалардын белгилүү бир мезгилге туруктуулугун таанууну жана кепилдик берүүнү жана аларды өркүндөтүүнү билдирет.

Анализ – белгиленген максаттарга жетүү үчүн каралып жаткан объектинин ылайыктуулугун, адекваттуулугун, натыйжалуулугун аныктоо үчүн жүргүзүлүүчү иш (ИСО 9000).

Жетекчилик тарабынан СМСга талдоо жүргүзүү – СМСнын эффективдүүлүгүн жана анын билим берүүнүн сапаты чөйрөсүндөгү саясатка шайкештигин белгилөө боюнча университеттин жогорку жетекчилигинин иш-аракети.

Аудит - 1) макулдашылган критерийлердин (ИСО 9000) аткарылышынын даражасын белгилөө максатында аудитордук далилдерди алуунун жана аларга объективдүү баа берүүнүн системалуу, көз карандысыз жана документтештирилген процесси; 2) берилген

документтердин негизинде билим берүү мекемесин, анын бөлүмдөрүн, процесстерин же айрым билим берүү программаларын экспертизалоо процесси жана изилдөө объектисинин аудиттин белгилүү критерийлерине, максаттарына жана милдеттерине ылайык келүүсүн белгилөө (изилдөө объекттери: окуу жайынын бөлүмдөрү, процесстер, билим берүү программалары, окуу пландары, кадрлар, инфраструктура ж.б.).

Жашоо ишмердүүлүгүнүн коопсуздугу - уюмдун төмөндөгүлөргө багытталган ишмердүүлүгү: кызматкерлердин жашоо-турмушунун ыңгайлуу шарттарын камсыз кылуу; персоналдын өмүрүнө жана ден соолугуна зыян келтирүүнү болтурбоочу эксплуатациялык шарттарды түзүү.

Валидация – бул объективдүү далилдерди көрсөтүүгө негизделген, белгилүү бир колдонууга же колдонууга талаптар аткарылганын ырастоо (ИСО 9001).

Верификация (текшерүү) - көрсөтүлгөн талаптар аткарылганын объективдүү далилдөөнүн негизинде ырастоо (ИСО 9001).

Жогорку жетекчилик - университеттин ишинин багытын жана башкарууну эң жогорку деңгээлде жүзөгө ашырган кызмат адамдарынын тобу.

Билим берүүнүн сапатын камсыздоо - билим берүүнүн сапатына коюлган талаптар аткарылат деген ишенимди камсыз кылууга багытталган сапатты башкаруунун бир бөлүгү.

Сапат боюнча маалыматтар - аткарылган иш-аракеттердин объективдүү далилдерин камтыган, бирок сапат боюнча жазуу статусуна ээ болбогон документтер.

СМС документтери - СМСнын талаптагыдай иштеши үчүн зарыл болгон документтердин жыйындысы.

Документтештирилген жол-жобо – СМСда белгилүү бир иш-чараларды аткаруунун жолун белгилеген документ.

Кызыкдар тараптар - уюмдун ишине же ийгилигине кызыкдар адам же адамдардын тобу (студенттер, ата-энелер, иш берүүчүлөр, кызматкерлер, уюштуруучулар, бийлик органдары, коом).

Жазуу - жетишилген натыйжаларды же аткарылган ишмердүүлүктүн күбөлүгүн камтыган документ (ИСО 9000).

Документти идентификациялоо - бул СМС документтерин таанууга жана аларды колдонуу максаттары менен байланыштырууга боло турган процесс жана далил. Бул тамга-сандык код менен документтерди белгилөө аркылуу жетишилет.

Иновациялар – бул идеяларды жаңы продукцияга, кызматтарга, билим берүү программаларына, процесстерге, системаларга жана социалдык өз ара аракеттенүүгө практикалык түрдө ишке ашыруу.

Инфраструктура - мекеменин иштеши үчүн зарыл болгон имараттардын, курулмалардын, жабдуулардын жана кызмат көрсөтүүлөрдүн жыйындысы.

Процесс картасы - процесс жөнүндө маалыматты камтыган документ.

Компетенттүүлүк – бул өз билимин жана көндүмдөрүн практикада колдонуунун демонстрацияланган жөндөмдүүлүгү (ИСО 9001). Компетенттүүлүк конкреттүү профессионалдык кырдаалдарда кандайдыр бир иш-аракетти жүргүзүүгө даяр болуу менен көрсөтүлөт.

Тууралоочу аракеттер – шайкеш келбеген же башка кааланбаган кырдаал табылган учурда ал себепти четтетүү үчүн кабыл алынган аракеттер (ИСО 9000).

Ыйгарым укуктарынын жана милдеттердин матрицасы - уюмдун кызмат адамдарынын СМСте биргелешкен иш-аракеттериндеги ыйгарым укуктарынын жана милдеттеринин көлөмүн жана мүнөзүн көрсөтүүнүн таблицалык формасы.

Сапат менеджменти - бул сапатка карата уюмду башкаруу жана контролдоо боюнча макулдашылган иш (ИСО 9000). Сапат менеджменти сапатты пландаштырууну, сапатты башкарууну, сапатты камсыздоону, сапатты жакшыртууну камтыйт.

Мониторинг - үзгүлтүксүз же мезгилдүү мониторинг, ошондой эле объекти контролдоо максатында өлчөө же сыноо.

Уюмдун миссиясы - уюмдун тышкы дүйнөдөгү максатын жана уюмдун бар болушунун негизги максаттарын аныктаган документтештирилип жоболоштурулган билдирүү.

Шайкеш келбөө - талапты аткарбоо (ИСО 9000).

Уюштуруу структурасы - кызматкерлердин ортосундагы милдеттерди, ыйгарым укуктарды жана мамилелерди бөлүштүрүү (ИСО 9000).

Сапат тармагындагы саясат - жогорку жетекчилик тарабынан формалдуу түрдө түзүлгөн сапат чөйрөсүндөгү уюмдун ишинин жалпы ниеттери жана багыттары (ИСО 9000).

Сапатты пландаштыруу - сапат тармагында максаттарды коюуга жана сапат тармагында максаттарына жетүү үчүн керектүү операциялык процесстерди жана тийиштүү ресурстарды аныктоого багытталган сапатты башкаруунун бир бөлүгү (ИСО 9000).

Дайыма өркүндөтүү - талаптарга жооп берүү жөндөмдүүлүгүн жакшыртуу үчүн кайталануучу иш-аракет (ИСО 9000).

Продукциялар (кызмат) - бул процесстин, анын ичинде билим берүү процессинин натыйжасы.

Процесс - кирүүнү чыгууга айландыруучу өз ара байланышкан жана өз ара аракеттенүүчү иш-чаралардын жыйындысы (ИСО 9000).

Сапат планы – бул максатка жетүү же иш-аракетти аткаруу үчүн кандай процедуралар жана тийиштүү ресурстар керек экендигин аныктаган документ.

Долбоорлоо жана иштеп чыгуу (иштеп чыгуу гана!) - талаптарды продукт же процесс үчүн белгиленген мүнөздөмөлөргө айландыруучу процесстердин жыйындысы (ИСО 9000).

Алдын алуучу иш-аракет - бул потенциалдуу шайкеш келбегендиктин же башка потенциалдуу жагымсыз жагдайдын себебин четтетүү үчүн жасалган иш-аракеттер (ИСО 9000).

СМС боюнча обо (Сапат боюнча колдонмо) - уюмдун сапатты башкаруу системасын сүрөттөгөн документ (ИСО 9000).

Жумушчу нускама – иш-чараларды аткаруунун тартибин жөнгө салуучу СМС документи.

Өзүн-өзү баалоо - бул алар тарабынан өз алдынча жүзөгө ашырылган иш-аракеттердин бардык түрлөрү боюнча маалыматтарды чогултуу жана анализдөө боюнча ишмердүүлүк.

Уюмдун стратегиясы - бул уюмдун атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатуу боюнча өз ара байланышкан узак мөөнөттүү чаралардын жыйындысы.

Сапат менеджментинин системасы - бул сапатка карата уюмду башкаруу жана контролдоо үчүн башкаруу системасы (ИСО 9000).

Талап - Адатта болжолдонгон же милдеттүү түрдө айтылган муктаждык же күтүү (ИСО 9000).

Сапатты башкаруу - билим берүүнүн сапатына коюлган талаптарды канааттандыруу үчүн колдонулган ыкмалар жана иш-чаралар.

Усулдук документация - уюмдун ишиндеги сапатты камсыздоо процесстерин жөнгө салуучу документация.

Сапат тармагындагы максат - бул сапат жаатында жетишилген же умтулган нерсе (ИСО 9000).

Керектөөчүнүн канааттануусу – бул керектөөчүнүн алардын талаптарынын канчалык деңгээлде аткарылып жатканын түшүнүүсү.

Белгилер жана кыскартуулар

СМС– Сапат менеджментинин системасы

Ж (СК) – жобо (сапат боюнча колдонмо)

ИСО – стандартташтыруу боюнча эл аралык уюмдар

КР – Кыргыз Республикасы

КР ББИМ - Кыргыз Республикасынын Билим берүү жана илим министрлиги
ББУ - Билим берүү уюму
ПОК - профессордук-окутуучулук курам
ДЖ - документтештирилген жол жобо
ПК - процесс картасы

3. Ченемдик шилтемелер

Стандарттар:

ИСО 9000:2005 – «Сапат менеджментинин системасы. Негизги жоболор жана сөздүк».

ИСО 9001:2008 – «Сапат менеджментинин системасы. Талаптар».

Документтештирүү жол жобосу:

[№01 – «Документацияны башкаруу» ДЖ](#)

[№02 – «Сапаты боюнча жазууларды башкаруу» ДЖ](#)

[№03 – «Шайкеш келбеген продукцияны башкаруу» ДЖ](#)

[№04 – «Тууралоочу аракеттерди башкаруу» ДЖ](#)

[№05 – «Алдын алуучу аракеттерди башкаруу» ДЖ](#)

[№06 – «Ички аудиттер» ДЖ](#)

[№07 – «Жетекчилик тарабынан СМСны анализдөө» ДЖ](#)

№08 – «Долбоорду уюштуруу» ДЖ

№09 – «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун анализдөө» ДЖ

№10 – «Өзүн өзү балоо жүргүзүү тартиби» ДЖ

№11 – «Сатып алууларды башкаруу» ДЖ

[№12 – «Персоналды башкаруу» ДЖ](#)

Процесстердин картасы:

№02 – «Долбоорлорду аткаруу» ПК

№03 – «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ПК

№04 – «Ишти пландаштыруу» ПК

Жумушу нускамалар:

№05 – «Агенттиктеги документ жүгүртүүнү уюштуруу тартиби» РИ

2-бөлүм.

4. Сапат менеджментинин системасы

4.1 Жалпы талаптар

«Сапаттуу билим» «Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин сапат менеджмент системасы ИСО 9001:2008 эл аралык стандартына ылайык иштелип чыккан жана Агенттиктин ишин үзгүлтүксүз жакшыртуунун куралы болуп саналат.

СМС процесстери эки деңгээлде деталдаштырылган:

- биринчи деңгээл - Агенттикте аткарылуучу процесстерди билдирет,
- экинчи деңгээл - Агенттиктин айрым бөлүмдөрүндө жүргүзүлүүчү процесстерди билдирет.

Биринчи деңгээлдеги процесстердин курамы, бул процесстердин натыйжалуулугунун критерийлери жана процесстин натыйжалуулугу үчүн жооптуу адамдар таблицада келтирилген:

Процесстин аталышы:	
Процесстин ээси:	
Процесстин жетекчиси:	
Процесстин максаты:	Процесстин милдеттери:
Жооптуу аткаруучулар:	
Процесстин кириши:	
Процесстин чыгышы:	
Процесстан алкагында ишмердүүлүктү жөнгө салган документтер.	
<i>Тышкы:</i>	<i>Ички:</i>
Жазуулар	
Ишмердүүлүктүн натыйжалуулугунун көрсөткүчтөрү	

Процесстердин натыйжалуулугун камсыз кылуу үчүн зарыл болгон критерийлер жана ыкмалар процесстердин картасында аныкталган.

4.2 Документтерге коюлган талаптар

4.2.1 Жалпы жоболор

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин сапат менеджмент системасынын документтери ички жана тышкы документтерди камтыйт.

Ички ченемдик документтер төмөнкү түрлөргө ылайык түзүлөт:
компаниянын стратегиялык документтери:

- устав;
- компаниянын өнүгүү концепциясы;
- сапат тармагындагы саясат;
- сапат тармагындагы максаттар;
- агенттикти жана бөлүмдөрүн башкаруу агенттиги

- сапаты боюнча колдонмо;
- сапат системасынын документтештирилген жол жобосу;
- процесстердин картасы;
- жумушчу нускамалар;
- оперативдик документтер:
- пландар;
- уюштуруучу-бөлүштүрүүчү документтер;
- келишимдик-укуктук документтер.

Тышкы ченемдик документтер төмөнкү түрлөргө ылайык түзүлөт:

ченемдик-укуктук документтер:

- Билим берүү тармагындагы КР мыйзамдары;
- Билим берүү тармагындагы КР министрликтеринин жана өкмөттүн токтомдору;
- жергиликтүү бийлик органдарынын мыйзамдары жана мыйзам актылары.

Аталган документтерден башка СМС документациясынын курамына ченемдик күчкө ээ эмес документтер да кирет:

Типтүү формалар жана жазуулар;

Маалымат материалдары.

Документтердин толук тизмеси (түрлөрү боюнча) алардын аталыштары жана сактоо мөөнөттөрү менен «Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин иш номенклатурасында келтирилген.

4.2.2 Сапаты боюнча колдонмо.

СМСтин негизги документи сапат боюнча колдонмо болуп саналат. Сапат боюнча колдонмону иштеп чыгуу, макулдашуу, бекитүү жана жаңыртуу тартиби ДЖ - 01 «Документацияны башкаруу» документтештирилген жол жобосунда аныкталган.

Сапат боюнча колдонмонун түзүмү жана сапат боюнча колдонмонун ар бир бөлүмүнүн жалпы мазмуну ДЖ - 01 «Документацияны башкаруу» жол-жобосунун талаптары менен аныкталат.

Сапат боюнча колдонмонун жоболорун кайра карап чыгуу пландуу жана пландан тышкаркы негизде жүргүзүлөт. График боюнча: сапат боюнча колдонмону кайра карап чыгуу жылына бир жолу, жетекчилик тарабынан СМС талдоодон өткөндөн кийин жүргүзүлөт. Сапат боюнча колдонмону пландан тышкаркы кайра карап чыгуу ички аудиттин натыйжалары боюнча же түзөтүүчү жана алдын алуу иш-чараларынын жүрүшүндө жүргүзүлүшү мүмкүн.

Директор сапат боюнча колдонмонун жоболорун жаңыртуу жана кайра карап чыгуу үчүн жооптуу.

4.2.3 Документацияны башкаруу

СМСнын ички документтерин башкаруу ДЖ - 01 «Документацияны башкарууда» аныкталган талаптарга жана тартипке ылайык ишке ашырылат.

Кызматкерлерге СМСтин жаңы (колдонуудагы) документтерин чыгаруу жөнүндө маалымдоо директор же сапат боюнча менеджер тарабынан корпоративдик почта аркылуу билдирүүлөрдү жөнөтүү аркылуу ишке ашырылат. СМС документтерин жайгаштыруу корпоративдик серверде жана кагаз нускада жүргүзүлөт. Сапат боюнча менеджер (офис менеджер) СМС документтеринин бирдиктүү тизмесин (иштердин номенклатурасын) жүргүзөт, анда документтерди кайра кароонун жана СМС документтеринин кагаз

нускаларын таратуунун статусун каттайт. Иштердин номенклатурасы кагаз жана электрондук түрдө жүргүзүлөт.

Агенттикти сырттагы ченемдик документтер менен камсыздоо мындай документтерди Агенттиктин электрондук почтасын, Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн жана Билим берүү жана илим министрлигинин веб-сайттарын көзөмөлдөө жана каттоо жолу менен жүргүзүлөт.

4.2.4 Жазууларды башкаруу

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде иш пландарда, процесстик карталарда, документтештирилген жол-жоболордо жана жетекчилик тарабынан берилген уюштуруу-башкаруу документтеринде каралган иш-чаралардын аткарылышын тастыктоо үчүн жазуулар колдонулат.

Сапатты башкаруу ДЖ - 02 «Сапаты боюнча жазууларды башкарууга» ылайык жүргүзүлөт.

Сапат боюнча жазуулар электрондук жана кагаз алып жүрүүчүлөрдө сакталышы мүмкүн.

Электрондук түрдө жүргүзүлгөн жазуулар компаниянын серверинде сакталышы керек.

Кагаз иш кагаздары ведомстводо делолордун номенклатурасынын талаптарына ылайык жүргүзүлүүгө тийиш. Сапаттык эсепке алууларды түзүү, аларды идентификациялоо, сактоо, жоготуудан коргоо жана калыбына келтирүү үчүн жоопкерчилик ДЖ - 02 «Сапаты боюнча жазууларды башкарууга» менен аныкталган.

Сапаты боюнча жазууларды сактоо мөөнөтү иштин номенклатурасында аныкталган.

3-бөлүм.

5. Жетекчиликтиң жоопкерчилиги

5.1 Жетекчиликтиң милдеттенмеси

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин директору сапат менеджменти системасын иштеп чыгуу жана киргизүү, ошондой эле анын натыйжалуулугун үзгүлтүксүз жогорулатуу үчүн жоопкерчиликти өзүнө алды.

Милдеттенмелерди ишке ашыруу Агенттиктин практикасына сапатты башкаруунун негизги принциптерин киргизүү аркылуу ишке ашырылат, алар МС ИСО 9000 тарабынан белгиленген башкаруунун жети принцибине негизделген:

Керектөөчүгө багыт алуу - сапат менеджментинин негизги багыты керектөөчүнүн талаптарын аткаруу жана анын күтүүлөрүнөн ашууга умтулуу;

Лидерлик - бардык деңгээлдеги лидерлер ниеттин жана багыттын биримдигин камсыздайт жана уюмдун сапаттык максаттарына жетүү үчүн адамдарга колдоо көрсөтүүчү чөйрөнү түзүшөт;

Адамдардын тартылуусу – Уюмдун бардык деңгээлдериндеги компетенттүү, ыйгарым укуктуу жана тартылган кызматкерлер уюмдун баалуулуктарды түзүү жана жеткирүү жөндөмүн сактоо үчүн абдан маанилүү;

Процесстик мамиле - иш-аракеттерди өз ара байланышкан процесстердин жыйындысы катары караган жана башкарганда туруктуу жана болжолдуу натыйжаларга бир кыйла натыйжалуу жана эффективдүү жетишилет, алар байланышкан система катары иштейт;

Жакшыртуу - ийгиликтүү уюмдар үзгүлтүксүз жакшырып турууга багытталган;

Далилдерге негизделген чечимдерди кабыл алуу - маалыматтарды жана дайын-даректерди талдоо жана баалоого негизделген чечимдер каалаган натыйжаларга алып келиши ыктымал;

Өз ара мамилелер менеджменти - туруктуу ийгиликке жетишүү үчүн уюмдар жеткирүүчүлөр сыяктуу кызыкдар тараптар менен болгон мамилелерин башкарат

Аталган принциптерди Агенттиктин ишмердүүлүгүнө киргизүү иш-аракеттердин жогорку сапат стандарттарына жетишүүгө мүмкүндүк берет.

5.2 Керектөөчүгө багыт алуу

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин директору тарабынан керектөөчүлөрдүн талаптарын аныктоонун жана камсыз кылуунун төмөнкүдөй ыкмалары белгиленген:

- билим берүү кызматтары рыногунун керектөөлөрүнө үзгүлтүксүз талдоо жүргүзүүнүн, консалтингдик жана аккредитациялык кызмат көрсөтүүлөргө атаандаштык сунуштарды жана болжолдуу суроо-талапты талдоонун негизинде Агенттикти өнүктүрүүнүн артыкчылыктуу багыттарын аныктоо;
- аккредитациялоо жана консультациялык иштердин сапатынын негизги мүнөздөмөлөрүн аныктоо (ар бир долбоор үчүн сапат программасында белгиленген).
- билим берүү уюмдарынын өкүлдөрү менен сүйлөшүүлөрдү жүргүзүү (жыйынтыктар коммерциялык сунуштарда, ниет туурасындагы протоколдордо жана келишимдердин текстинде таризделет).
- Долбоорду ишке ашыруунун жүрүшүнө үзгүлтүксүз талдоо жүргүзүү (жыйынтыктар долбоорлор боюнча жумалык жана статустук кеңешмелердин протоколдорунда документтештирилет).
- квалификациялуу персоналды жана эксперттерди тандоо жана дайындоо (жыйынтыктар квалификациялык матрицада жана долбоордун командасын түзүү жөнүндө буйруктарда таризделет). Директор Агенттиктин штаттык курамын аныктоо, ошондой эле аккредиттелген билим берүү уюмунда эксперттик топту түзүү үчүн жоопкерчилик тартат;
- зарыл ресурстарды пландаштыруу жана бөлүштүрүү (жыйынтыктар тиешелүү иш пландарында, сметаларында документтештирилет). Керектөөчүлөрдүн талаптарын аныктоонун жана канааттандыруунун бул ыкмалары жетекчиликке тапшырыктардын түшүүсүн жана компаниянын ишинин максаттуу көрсөткүчтөрүнө жетишүүнү болжолдоого мүмкүндүк берет.

5.3 Сапат тармагындагы саясат

Сапат тармагындагы саясат Агенттиктин жалпы саясатынын макулдашылган бөлүгү болуп саналат.

Сапат тармагындагы саясатта агенттиктин келерки жылга сапат жаатындагы ишинин негизги артыкчылыктары түзүлүп, директор тарабынан бекитилген.

Бардык кызыкдар тараптарды маалымдоо үчүн «Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин сапат саясаты Агенттиктин sapatbilim.kg сайтында жайгаштырылган.

5.4 Пандаштыруу

5.4.1 Сапат тармагындагы максаттар

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде сапаттык максаттарды иштеп чыгуу жана коюу иш-аракеттерди стратегиялык пландаштыруу процессинин ажырагыс бөлүгү болуп саналат деп кабыл алынган.

Сапат тармагындагы максаттарды иштеп чыгуу үчүн негиз болуп төмөнкүлөр саналат:

- Агенттикти өнүктүрүү концепциясы;
- Агенттиктин жалпы саясаты;
- сапат тармагындагы саясат.

Сапат тармагындагы максаттарды башкаруунун төмөнкү деңгээлдерине коюлган:

- Корпоративдик деңгээлдеги максаттар - жалпы эле уюм үчүн максаттар коюлат;
- Продукциялардын/кызматтардын сапаты боюнча милдеттер - Агенттиктин жеке кызматтары үчүн максаттар белгиленет. Продукт/кызмат боюнча максаттары кардарлардын талаптарын жана күтүүлөрүн аткарууну чагылдырат.

Агенттиктин максаттары уюштуруучулар кеңеши тарабынан иштелип чыгат жана директор тарабынан бекитилет.

Директор сапаттык максаттарга жетүүнү көзөмөлдөйт.

5.4.2 Сапат менеджментинин системасын түзүүнү жана өнүктүрүүнү пландаштыруу

Сапат менеджментинин системасын түзүүнү жана өнүктүрүүнү пландаштыруу төмөнкүлөр аркылуу ишке ашырылат:

- Агенттикти өнүктүрүүнү пландаштыруу (өнүктүрүү концепциясында түзүлгөн);
- сапат тармагындагы максаттарды коюу (сапат тармагындагы максаттарда белгиленген);
- Ишмердүүлүктү пландаштыруу (долбоорду аткаруу пландарында жана СМСтин өнүктүрүү планында белгиленген);
- Туулаоочу жана алдын алуучу иш-аракеттерди пландаштыруу (тууралоочу жана алдын алуу иш-аракеттеринин планында белгиленген).

Сапат менеджментинин системасына өзгөртүүлөрдү киргизүүдө системанын бүтүндүгүн сактоо үчүн төмөнкү чаралар көрүлөт:

- Киргизилип жаткан өзгөрүүлөрдүн сапат системасына, процессине же бүтүндөй уюмга тийгизген таасирин баалоо (баалоо үчүн жоопкерчилик [ДЖ - 05 «Тууралоочу аракеттерди жүргүзүү»](#) жана [ДЖ - 06 «Эскертүүчү аракеттерди жүргүзүү»](#)); жол-жоболорунда аныкталган);
- өзгөртүүлөрдү ишке ашырууга даярдоо боюнча уюштуруу-техникалык чараларды пландаштыруу жана өткөрүү. Пландаштыруу тууралоочу жана эскертүүчү аракеттердин

алкагында жүргүзүлөт. Планды алып баруу жана иш-чаралардын аткарылышын көзөмөлдөө директор же сапат боюнча ыйгарым укуктуу өкүл тарабынан жүзөгө ашырылат;

- өзгөртүүлөрдү ишке ашырууну контролдоо. Тууралоочу жана алдын алуу иш-чараларынын планына ылайык жүргүзүлөт.

5.5 Жоопкерчилик, ыйгарым укуктар жана маалымат алмашуу

5.5.1 Жоопкерчилик жана ыйгарым укуктар

Персоналдын жоопкерчилиги жана ыйгарым укуктары кийинки документтерде аныкталган:

- Устав;
- Түзүмдүк бөлүктөр туурасындагы жобо;
- сапат тармагындагы максаттар;
- Уюштуруучу структура;
- сапаты боюнча колдонмо жана документтештирилген жол жоболору;
- процесстердин картасы;
- Кызматтык нускамалар;
- уюштуруучу-бөлүштүрүүчү документтер (буйруктар, жарлыктар, жетекчиликтин тапшырмалары).

Кызматкерлерди жоопкерчилик жана ыйгарым укук маселелери боюнча тааныштыруу төмөнкүдөй тартипте жүргүзүлөт:

- өнүктүрүү концепциясы жана корпоративдик деңгээлдеги сапат милдеттери анын жоболору менен таанышуу жана ишке ашыруу үчүн Агенттиктин жогорку жетекчилигине гана жеткиликтүү.
- Компаниянын уюштуруучу структурасы Агенттиктин сайтында жайгаштырылган жана бардык кызыкдар тараптар үчүн жеткиликтүү.
- сапат боюнча колдонмо, документтештирилген жол жоболор, процесстик карталар, жумушчу нускамалар компаниянын корпоративдик тармагында жайгаштырылган жана ар бир кызматкерге окууга жеткиликтүү.
- кызматкерлерди жетекчиликтин буйруктары, көрсөтмөлөрү жана тапшырмалары менен тааныштыруу электрондук почта аркылуу ишке ашырылат. Бул документтерде аткаруучу катары көрсөтүлгөн кызматкерлер буйруктун кагаз вариантына өз колдорун коюшат.

5.5.3 Ички маалымат алмашуу

Ички маалымат алмашууну камсыз кылуу үчүн «Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде төмөнкүдөй жол-жоболор пландаштырылат жана ишке ашырылат:

- Агенттиктин кызматкерлеринин жалпы чогулушу. Ал жыл сайын жылдын акыркы жумушчу жумасында Агенттиктин директору тарабынан өткөрүлөт. Жыйында ишкананын бир жыл ичиндеги ишинин жыйынтыгы кызматкерлерге маалымдалып, сапат

системасынын ишинин жыйынтыгы чыгарылып, Агенттиктин келерки жылдагы негизги максаттары жана иш пландары тууралуу маалымат берилет.

- жетекчилик тарабынан СМС анализинин жүргүзүлүшү.. Ал жылына бир жолу, ишкананын жамаатынын жалпы чогулушунун алдында өткөрүлөт. СМСны талдоо боюнча жыйында СМСнын жыл ичиндеги ишинин жыйынтыгы каралып, СМСТИ өркүндөтүү планы түзүлөт.
- директору менен оперативдүү жолугушуулар. Жума сайын өткөрүлөт. Жыйындарда долбоорду ишке ашыруу маселелери, анын ичинде сапат системасы боюнча оперативдүү маселелер каралат.
- электрондук почта аркылуу маалымат жана билдирүүлөрдү жалпы бөлүштүрүү. Кызматкерлерге СМСдагы өзгөрүүлөр туурасына маалымат берүү үчүн колдонулат (документтердеги өзгөртүүлөр, кызматкерлердин ыйгарым укуктары, долбоорду ишке ашырууга карата жалпы талаптар ж.б.).
- уюштуруу жана тескөө-буюруу документтерин жарыялоо. СМСнын ченемдик документтери менен жөнгө салынбаган жоопкерчиликти жана ыйгарым укуктарды аныктоо үчүн жүргүзүлөт.
- директор менен анын алдындагы кызматкерлердин ортосунда түз сүйлөшүүлөр. СМС документтеринин талаптарын жана компаниянын жогорку жетекчилигинин көрсөтмөлөрүн аткаруунун жоболорун жана тартибин тактоо үчүн жүргүзүлөт.

5.6 Жетекчилик тараптан талдоо

Директор тарабынан анализ оперативдик деңгээлде жана стратегиялык деңгээлде жүргүзүлөт.

Жетекчилик тарабынан СМСга оперативдүү талдоо ай сайын директор өткөргөн жыйындарда жүргүзүлөт. Бул жолугушуулардын максаты - долбоорлордун аткарылышын талдоо, иштеги карама-каршылыктарды аныктоо жана долбоорлорду тууралоочу жана эскертүүчү аракеттерди иштеп чыгуу.

СМСга стратегиялык деңгээлдеги жетекчилик тарабынан талдоо жылына бир жолу жүргүзүлөт. Бул анализдин максаты жыл ичиндеги сапат системасынын жыйынтыгын чыгаруу, сапат системасындагы зарыл жакшыртууларды жана өзгөрүүлөрдү аныктоо болуп саналат.

Жетекчилик тарабынан СМСга талдоо жүргүзүүнүн талаптары жана тартиби, анализдин кириш маалыматтарынын курамы жана чыгуучу маалыматтардын курамы [ДЖ - 07 «Жетекчилик тарабынан СМС анализинин жүргүзүлүшү»](#). документтештирилген жол-жободо аныкталган. Бул жол-жобонун талаптары оперативдүү деңгээлде да, стратегиялык деңгээлде да СМСке анализ жүргүзүүдө жайылтылат.

4-бөлүм.

6. Ресурстардын менеджменти

6.1 Ресурстарды камсыз кылуу

Сапат системасынын иштеши, анын натыйжалуулугун жогорулатуу жана кардарлардын талаптарын канааттандыруу үчүн «Сапаттуу Билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин директору ресурстардын төмөнкү түрлөрүн тартууну камсыздайт:

- адам ресурстары (квалификациялуу кадрлар, эксперттер);
- финансылык ресурстар;
- материалдык-техникалык ресурстар (байланыш жана коммуникация каражаттары, жумушчу жайлар, инженердик-техникалык системалар);
- маалыматтык ресурстар.

Агенттикти ресурстардын бардык түрлөрү менен камсыз кылуу үчүн жоопкерчиликти уюштуруучулар жана директор өздөрүнө алат.

6.2 Адамзат ресурстары

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесининде керектөөчүлөрдүн талаптарын аныктоонун жана камсыз кылуунун төмөнкүдөй ыкмалары белгиленген:

1. Тапшырыкчы менен сүйлөшүүлөрдүн этабында директор өзүнүн эксперттик тажрыйбасынын негизинде алдыдагы долбоордун татаалдык деңгээлин аныктайт (аккредитация, КП курстары, консультациялык кызматтар).
2. Директор долбоорго өзүнүн базасынан квалификациясы долбоордун татаалдык деңгээлине ылайык келген эксперттерди дайындайт.

Эксперттердин квалификациясын эсепке алуу жана каттоо үчүн Агенттик эксперттердин маалымат базасы жүргүзүлөт, эксперттердин квалификациялык матрицасы – кагаз түрүндөгү жана электрондук түрдө резюме түзүлдү.

Эксперттердин квалификациялык матрицасы бардык кызыкдар тараптар үчүн жеткиликтүү жана Агенттиктин сайтында жайгашкан.

Сапат менеджментинин системасы боюнча иштердин алкагында персоналды башкаруу кадрларды даярдоону башкарууну жана персоналдын квалификациясын башкарууну камтыйт.

Персоналды даярдоонун планы төмөнкүлөрдү камтыйт:

- квалификацияны жогорулатуу программалары боюнча окутуу;
- атайын курстардын программалары боюнча окутуу.

Окутууну уюштуруу жана өткөрүү [ДЖ – 12 «Персоналды башкарууга»](#) ылайык жүргүзүлөт.

Кызматкерлерди окутуунун зарылдыгы төмөнкүлөрдүн негизинде аныкталат:

- персоналды жыл сайын пландуу аттестациялоонун натыйжалары;
- долбоорлордун болжолдонгон муктаждыктары;
- компаниянын өнүгүү концепциясында коюлган милдеттер;
- жогорку жетекчиликтин түздөн-түз көрсөтмөлөрү.

Агенттик тарабынан ишке алынган кызматкерлер үчүн СМСтин бардык зарыл процедуралары менен тааныштыруу жана киргизүү тартиби каралган.

Коопсуздук жана эмгектин эрежелери боюнча алгачкы инструктаж директор тарабынан өткөрүлөт.

Сапат менеджментинин системасы боюнча алгачкы инструктажды директор же директордун орун басары жүргүзөт.

6.3 Инфраструктураны башкаруу

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин өндүрүштүк ишин жүзөгө ашыруу үчүн зарыл болгон инфраструктурага төмөнкүлөр кирет:

- Кеңсе жабдуулары жана байланыш каражаттары;
- кеңсе бөлмөлөрү

6.4 Өндүрүштүк чөйрө

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде өндүрүштүк ишмердүүлүктү жүзөгө ашыруу үчүн зарыл болгон өндүрүш чөйрөсү болуп кызматтык жайлардын, жабдуулардын болушу саналат. Кеңсе бөлмөлөрүнө атайын талаптар жок.

Кеңсе бөлмөлөрүндө МАМСТ 12.1.005-88 СОБТ та «Жумушчу аймактын абасына жалпы санитардык-гигиеналык талаптар» белгиленген нормалдуу эмгек шарттары, өрт коопсуздугу сакталууга тийиш. Объекттердин санитардык-эпидемиологиялык эрежелерге, нормаларга жана гигиеналык ченемдерге ылайык келишине санитардык-эпидемиологиялык изилдөөнүн 10.07.2019-жылдагы № 011-324 актысы бар.

5-бөлүм.

7. Көрсөтүлгөн кызматтардын жашоо циклинин процесстери

7.1 Көрсөтүлгөн кызматтардын жашоо циклинин процесстерин пландаштыруу

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде көрсөтүлүүчү кызматтардын жашоо циклинин процесстерин пландаштыруу төмөнкү пландаштыруу жол-жоболорун колдонуу аркылуу камсыз кылынат:

- Агенттиктин өнүгүүсүн стратегиялык пландаштыруу. Өнүктүрүү концепциясы жыл сайын Агенттиктин жыл ичиндеги ишинин жыйынтыгы жана жетекчилик тарабынан СМС анализинин жыйынтыгы боюнча каралат. Өнүгүү концепциясын кайра карап чыгууну аяктоо мөөнөтү - ар жылдын 15-январынан кеч эмес болушу керек.
- Белгилүү бир аккредитацияга/билим берүү кызматына суроо-талапты аныктоо максатында билим берүү кызматтары рыногундагы кырдаалды талдоо.

7.2 Керектөөчүлөр менен байланышкан процесстер

7.2.1 Аккредитацияга жана квалификацияны жогорулатуу курстарына карата талаптарды аныктоо.

Тапшырыкчылардын талаптарын аныктоо № 02 – «Долбоорлорду аткаруу/аккредитациялоо» ПК жана № 03 - "Корпоративдик окутууну жүргүзүү" ПК процесстик карталарында белгиленген тартипте жүргүзүлөт.

Ар бир конкреттүү долбоор/аккредитация боюнча кардарлардын талаптары тапшырыкчынын өкүлдөрү менен алдын ала сүйлөшүүлөрдүн жүрүшүндө белгиленет жана келишимдин долбоорунда документтештирилет.

«Корпоративдик окутуу» кызматы үчүн кардардын талаптары алдын ала кардардын корпоративдик окутууну жүргүзүү боюнча арызында белгиленет.

Агенттиктин кызматтарын көрсөтүүгө кошумча талаптар, анын ичинде тапшырыкчы тарабынан көрсөтүлбөгөн, бирок долбоорлорду ишке ашыруу жана корпоративдик окутуу үчүн зарыл болгон талаптар, ошондой эле мыйзамдык жана милдеттүү талаптар тапшырыкчылар менен түзүлгөн келишимдердин долбоорлорунда белгиленет. Талаптарды аныктоо үчүн жоопкерчиликти директор өзүнө алат.

7.2.2 Аккредитацияга байланыштуу талаптарга анализ жүргүзүү

Тапшырыкчынын талаптарына анализ жүргүзүү алдын ала сүйлөшүүлөрдүн жана тапшырыкчы менен келишимдин долбоорун даярдоонун жүрүшүндө жүргүзүлөт. Ар бир келишимдин курамында ишти аткаруу үчүн техникалык тапшырмалар камтылган.

Техникалык тапшырмалар менен келишимдин долбоору директор тарабынан иштелип чыгат жана андан кийин макулдашуу жол-жобосунан өтөт. Келишимдин шарттарын сүйлөшүү тартиби келишимдин ар бир түрү боюнча макулдашуу баракчасында белгиленген. Эгерде кандайдыр бир сын-пикирлер келип чыкса, алар келишимдин долбоорунун текстине жазылат. Келишимдин долбоору электрондук түрдө макулдашылган. Долбоордун версияларынын бардык өзгөртүүлөрү долбоордун менеджери тарабынан компаниянын корпоративдик тармагында сакталат. Тапшырыкчыга келишимдин долбоорунун макулдашылган варианты гана берилет.

7.2.3 Керектөөчүлөр менен байланыш

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин кардарлары менен өз ара аракеттенүү төмөнкү негизги маселелер боюнча жүргүзүлөт:

- Агенттик, анын кызматтары жана иши жөнүндө маалымат берүү;
- долбоорлордун жүрүшү жөнүндө маалымат берүү;
- ишти аткарууда пайда болгон бардык көйгөйлөр боюнча кардарлардын пикирлерин алуу;
- Агенттиктин ишин жакшыртуу боюнча сунуштарды кабыл алуу.

Агенттик, анын кызматтары жана ишмердүүлүгү жөнүндө маалымат берүү үчүн «Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемеси sapatbilim.kg сайты иштеп чыгып, иштетип жатат. Сайтта жайгаштырылган маалыматтардын курамын жана анын актуалдуулугун аныктоо үчүн жооптуу директор, орун басары коомчулук менен байланыш директору саналат. Системанын администратору сайтка маалыматты жайгаштыруу үчүн жооптуу болуп саналат.

Анализ жүргүзүүнүн тартиби жана аны ишке ашыруу үчүн жоопкерчиликти бөлүштүрүү № 09 – «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун анализдөөдө» ДЖ да аныкталган.

Агенттиктин же анын кызматкерлеринин ишине даттануулар же дооматтар келип түшкөн учурда тапшырыкчынын өкүлдөрү даттанууларды директордун атына электрондук почта аркылуу же жазуу жүзүндө жөнөтө алышат.

Агенттиктин ишин өркүндөтүү боюнча сунуштарды алуу үчүн Агенттиктин сайтында ачык жана актуалдуу болуп саналган форум жана кайтарым байланыш баракчасы иштейт.

Форумдагы маалыматты жана Интернет-баракчанын кайтарым байланышындагы сунуштарды жума сайын карап чыгуу жана талдоо сапат боюнча адистин милдетине кирет.

7.3 Долбоорлоо жана иштеп чыгуу

7.3.1 Долбоорлоо жана иштеп чыгууну пландаштыруу

Долбоорлоо жана иштеп чыгуу аккредитация боюнча долбоорлорду аткаруу этаптарынын бири болуп саналат. Иштеп чыгуу тартиби, аккредитациянын зарыл болгон этаптары долбоорду аткаруу планында белгиленет. Пландаштыруу №04 – «Ишти пландаштыруу» ПК га ылайык ишке ашырылат.

№02 – «Долбоорлорду аткаруу» ПК - тапшырыкчынын уюмунда аккредитация боюнча кызмат көргөзүү тартибин аныктайт.

№03 – «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ПК - окутуу боюнча кызматтарды көргөзүү тартибин аныктайт.

7.3.2 Долбоорлоо жана иштеп чыгуу үчүн кириш маалыматтар

Корпоративдик тренингдерди өткөрүү үчүн кириш маалыматтары болуп тапшырыкчынын арызында көрсөтүлгөн маалыматтар, ошондой эле тапшырыкчы менен түзүлгөн келишимде көрсөтүлгөн техникалык шарттар саналат. Окутуу жүргүзүүгө даярдоо № 03 – «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ПК га ылайык жүргүзүлөт. Окутуунун жыйынтыгы боюнча окуунун графиги түзүлөт.

«Аккредитацияны өткөрүү» жана «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» кызматтарын долбоорлоо үчүн кириш маалыматтар болуп өнүгүү концепциясында, сапат максаттарында, ишмердүүлүктүн багыттары боюнча бизнес-пландарда коюлган милдеттер саналат.

7.3.3 Долбоорлоо жана иштеп чыгуу үчүн чыгыш маалыматтар

Аккредитациялоо долбоорлорун ишке ашыруу үчүн чыгыш маалыматтары келишим түзүү; бул процесс үчүн талап кылынган документтердин тизмесин жана тапшырыкчыга бериле турган долбоордун өзүн-өзү баалоону жазуу боюнча колдонмо болуп саналат.

Баяндама катары төмөнкү материалдар колдонулушу мүмкүн:

- Өзүн өзү баалоо боюнча отчет;
- Эксперттик комиссиянын корутундусу;
- Типтүү документтер жана отчеттук формалар.

Корпоративдик окутууну жүргүзүү боюнча чыгыш маалыматтары болуп төмөнкүлөр саналат:

- Семинар-тренингди окутуу программасы;
- Окутуу темасы боюнча таратуучу материал;
- Семинар-тренингдин угуучулары үчүн тесттер (контролдук тапшырмалар).

7.3.5 Долбоорлоо жана иштеп чыгууну верификациялоо

Долбоорлордун алкагында иштелип чыккан отчеттук документтерди текшерүү тапшырыкчынын өкүлдөрү менен макулдашуунун эсебинен жүргүзүлөт. Долбоорлордун отчеттук документтерин координациялоо боюнча иш-чаралар № 08 – «Долбоорду уюштуруу» ДЖга ылайык жүргүзүлөт. Текшерүүнүн натыйжаларынын жазуулары отчеттук документтерге координациялоочу адамдардын колдорун коюу менен ырасталат.

Корпоративдик окутуу программаларынын алкагында иштелип чыккан документтерди текшерүү бул документацияны тренерлер менен макулдашуу аркылуу ишке ашырылат. Окутуучу семинарларды өткөрүү үчүн иштелип чыккан материалдарды координациялоо боюнча иш-чаралар № 03 – «Корпорациялык окутууну жүргүзүү» ПК менен аныкталган. Текшерүүнүн жыйынтыктарынын жазуулары даярдалган материалдардын басылган варианттарына корпоративдик окутуунун тренеринин кол тамгасын коюу менен ырасталат.

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо боюнча мекемеси» агенттиги тарабынан көрсөтүлүүчү кызмат көрсөтүүлөр үчүн иштелип чыккан процесстик карталарды жана документтештирилген жол-жоболорду текшерүү ПК жана ДЖны тиешелүү процесстердин ээлери жана катышуучулары менен макулдашуу жолу менен ишке ашырылат. Текшерүүнүн натыйжаларынын жазуулары ПКга жана ДЖга макулдашуучу адамдардын колдорун коюу менен ырасталат.

7.3.6 Долбоорду жана иштеп чыгууну валидациялоо

Аккредитациялоо долбоорлорунун алкагында иштелип чыккан отчеттук документтерди бекитүү Агенттиктин директору тарабынан жүзөгө ашырылат. Отчеттук документтерди бекитүүгө берүүнүн тартиби № 08 – «Аккредитациялоо процесси» ДЖ менен аныкталган. Отчеттук документти бекитүүнүн натыйжаларын жазуу отчеттук документтин кагаз түрүндөгү вариантына бекитүүчү кол коюу жолу менен жүргүзүлөт.

Корпоративдик окуу программаларынын алкагында иштелип чыккан материалдарды бекитүү директор тарабынан жүзөгө ашырылат. Корпоративдик окуу программаларынын алкагында иштелип чыккан материалдарды бекитүүнүн натыйжаларын жазуу окуу программасынын кагаз түрүндөгү версиясына тастыктоочу кол коюу жолу менен жүргүзүлөт. Башка документтер тастыкталган кол коюуну талап кылбайт.

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттигинин мекемеси» ишканасы тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтар үчүн иштелип чыккан процесстик карталарды жана документтештирилген жол-жоболорду бекитүү Агенттиктин директору тарабынан жүзөгө ашырылат.

7.3.7 Долбоорду жана иштеп чыгуунун өзгөртүүлөрүн башкаруу

Долбоорлор боюнча иштелип чыккан отчеттук документтерге өзгөртүүлөр документация директордун бекитүүсүнө берилгенге чейин жумушчу тартипте жүргүзүлөт. Өзгөртүүлөрдү атайын каттоо талап кылынбайт. Тапшырыкчынын башкы директору бекиткен отчеттук документацияны өзгөртүү статустук чогулуштардын чечимдеринин негизинде жүзөгө ашырылат. Отчеттук документацияны өзгөртүү жөнүндө чечимдер долбоор боюнча статустук кеңешмелердин протоколдору менен таризделет. Долбоордогу өзгөртүүлөрдү башкаруу тартиби № 08 – «Аккредитациялоону уюштуруу» ДЖ да көрсөтүлгөн.

Корпоративдик окуу программаларынын алкагында иштелип чыккан материалдарга өзгөртүүлөр бул материалдар Агенттиктин директору тарабынан бекитилгенге чейин жумушчу тартипте жүзөгө ашырылат. Өзгөртүүлөрдү атайын каттоо талап кылынбайт. Бекитилген таркатуучу материалдарга өзгөртүүлөр корпоративдик окутуучу тренердин кызматтык катынын негизинде жүргүзүлөт. кызматтык кат, эгерде таркатуучу материалдарда одоно ката табылса жана аларды өндүрүү жана кайталоо үчүн үчүнчү тараптын уюмуна өткөрүп берүү шартында түзүлөт. Меморандумга өзгөртүүлөрдү киргизүү чечими өзгөртүүлөрдү киргизүүнүн мүмкүндүгүн жана наркын эске алуу менен директор тарабынан кабыл алынат.

СМСнын процесстик карталарын жана документтештирилген жол-жоболорун өзгөртүү документациянын актуалдуулугун текшерүүнүн натыйжаларынын негизинде жүргүзүлөт. Өзгөртүүлөрдү башкаруу [01 «Документтерди башкаруу» ДЖ га](#) ылайык ишке ашырылат.

6-бөлүм.

7.4 Сатып алуулар

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде сатып алуулардын кийинки түрлөрү колдонулат:

- техниканы жана жабдууларды сатып алуу;
- эксперттердин кызматтары;
- корпоративдик окутууларды өткөрүү боюнча сырттан тартылган окутуучулардын кызматтары;
- типографиялык кызматтар: корпоративдик окутууну жүргүзүү боюнча таратуу материалдарды даярдоо жана тираждоо; Жоболорду жана Колдонмолорду чыгаруу; жарнамалык-маалыматтык материалдарды даярдоо;
- административдик керектөөлөр үчүн продукциялар жана кызматтар;
- «Сапаттуу билим» «Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинин адистерин окутуу боюнча кызматтар.
- Агенттиктин тышкы баалоо кызматтары;
- көргөзүлгөн кызматтарды санариптештирүү боюнча IT адистердин кызматтары.

Долбоордун айрым иштерин аткаруу үчүн жеткирүүчүлөрдү баалоо жана тандоо №11 – «Сатып алууларды башкаруу» ДЖ га ылайык ишке ашырылат. Ишенимдүү жеткирүүчүлөрдү эсептөө үчүн «Бекитилген жеткирүүлөрдүн тизмеси» иштелип чыгат жана жүргүзүлөт. Тизме жылына бир жолу, жетекчилик тарабынан СМС анализдеринин жыйынтыгынын негизинде актуалдаштырылат. Жеткирүүчүлөрдүн тизмесин өзгөртүү боюнча сунуштар сапат боюнча ыйгарымдууларга берилет. Тизмени директор бекитет.

Иштин сапатын контролдоо № 02 – «Долбоорлорду аткаруу» ПК, № 08 – «Аккредитациялоону уюштуруу» ПКда белгиленген долбоордун аткарылышын көзөмөлдөө эрежелерине ылайык жүргүзүлөт.

Корпоративдик окутуу үчүн үчүнчү тараптын мугалимдеринин кызмат көрсөтүүлөрүн баалоо жана тандоо № 11 – «Сатып алууларды башкаруу» ДЖ га ылайык жүргүзүлөт. «Корпоративдик окутуу» имердүүлүгүнүн багыты боюнча «Бекитилген мугалимдердин тизмеси» жүргүзүлөт. Тизме квартал сайын каралып турат. Директор тизмени карап чыгууга жооптуу. Мугалимдердин тизмесин директор тарабынан бекитүү талап кылынбайт.

Сырттан келген мугалимдеринин ишинин сапатын контролдоо № 03 – «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ПК жана № 09 – «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун анализдөө» ДЖ да белгиленген эрежелерге ылайык жүргүзүлөт.

Корпоративдик окутуу үчүн таратуучу материалдарын даярдоо жана таратуу боюнча жеткирүүчүлөргө, ошондой эле административдик муктаждыктар үчүн продуктыларды жана кызматтарды жеткирүүчүлөргө атайын баа берилбейт. Жеткирип берүүчүнү

тандоонун негизги критерийлери тапшырыктын талаптарын аткаруу жөндөмдүүлүгү жана тапшырыктын наркы болуп саналат.

7.5 Өндүрүш жана тейлөө

7.5.1 Агенттикти жана тейлөөнү башкаруу

Сапат системаларын ишке ашырууну башкаруу төмөнкү жол-жоболорду колдонуу аркылуу ишке ашырылат:

- ишти пландаштыруу (№ 04 - «Ишти пландаштыруу» ПКга ылайык жүргүзүлөт);
- процесстик карталарды жана документтештирилген жол-жоболорду колдонуу (бул кызмат үчүн негизгилери № 02 – «Долбоорду аткаруу» ПК, № 08 - «Долбоорду уюштуруу» ДЖ, [ДЖ- 01 «Документтерди башкаруу»](#), [ДЖ - 02 «Сапаты боюнча жазууларды башкаруу» саналат](#));
- Долбоордун жетекчиси жана аткаруучу директор тарабынан долбоордун ишин контролдоо жана мониторинг жүргүзүү (№08 – «Аккредитациялоону уюштуруу» ДЖ долбооруна ылайык долбоорлор боюнча жума сайын жана статустук чогулуштар аркылуу жүзөгө ашырылат);
- ишке киргизгенден кийин системаны коштоо (ишке ашыруу долбоорлору үчүн каралган иш-аракеттерге окшош түрдө жүргүзүлөт).

Корпоративдик окутуу долбоорлору төмөнкү жол-жоболорду колдонуу менен башкарылат:

- чейрек, жарым жылдык, бир жылга окуунун болжолдуу планын иштеп чыгуу (№ 04 – «Иш пландоо» ПК га ылайык жүргүзүлөт);
- ар бир семинар-тренинг үчүн окуу программасын иштеп чыгуу (№ 03 – «Корпоративдик тренингдерди өткөрүү» ПК га ылайык жүргүзүлөт);
- процесстик карталарды жана документтештирилген жол-жоболорду колдонуу (бул кызмат үчүн негизгилери № 03 - «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ПК, ДЖ - 01 «Документацияны башкаруу», № 09 - ДЖ «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун анализдөө», № 11 - ДЖ «Сатып алууларды башкаруу» саналат);
- Корпоративдик окутуунун тренери жана директор тарабынан ар бир тренинг-семинардын даярдалышын жана өткөрүлүшүн контролдоо жана мониторинг жүргүзүү (программалык негизде жүргүзүлөт);
- таратуучу материалдарды жана окутуу программаларын координациялоо жана бекитүү (№ 03 – «Корпорациялык окутууну жүргүзүү» ПК жана ушул колдонмонун 7.3-бөлүмүнүн жоболоруна ылайык жүргүзүлөт);
- квалификациялуу окутуучуларды тандоо (№11 - «Сатып алууларды башкаруу» ДЖ га ылайык жүргүзүлөт).

7.5.2 Өндүрүш жана тейлөө процесстерин валидациялоо

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде валидациялоону талап кылган процесстерге корпоративдик окутууну өткөрүү процесси кирет.

Бул процессти валидациялоо төмөнкүлөрдүн эсебинен жүзөгө ашырылат:

- №3 - «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ПК процесстик картасын иштеп чыгуу жана бекитүү;
- ар бир семинар-тренинг үчүн окуу программасын иштеп чыгуу жана бекитүү;
- тренерлер үчүн квалификациялык талаптарды иштеп чыгуу (№ 11 – «Сатып алууларды башкаруу» ДЖ га ылайык);
- квалификациялуу тренерлерди тандоо жана «Бекитилген тренерлердин тизмесин» түзүү (№ 11 - «Сатып алууларды башкаруу» ПКга ылайык);
- ар бир семинар-тренинг жана ар бир тренер үчүн каралган окутуунун сапатын баалоо (№ 09 «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун анализдөө» ДЖга ылайык).

7.5.3 Идентификация жана көзөмөлгө алынышы

Аккредитациялоо жол-жобосунун аткарылышын аныктоо жана байкоо жүргүзүү аткаруу планында жүзөгө ашырылат. Аккредитация референти процедураны аткаруу планынын файлында аткарылган милдеттердин курамын белгилейт. Аткаруу планынын абалы аккредитациялоо планы боюнча жумалык жыйындын жыйынтыгы боюнча жума сайын жаңыланып турат.

Корпоративдик окутууну идентификациялоо жана байкоо жүргүзүү окутуу программасын ишке ашырууга мониторинг жүргүзүү жолу менен ишке ашырылат. Ар бир тренинг күнүнүн аягында семинарды өткөргөн тренер тренинг программасында каралган темаларды белгилейт.

Кызмат көрсөтүүлөрдүн бул түрлөрү боюнча аткарылган иштерди аныктоонун жана байкоо жүргүзүүнүн башка ыкмалары талап кылынбайт.

7.5.4 Керектөөчүнүн жеке менчиги

Аккредитациялоо долбоорлорунун алкагында кардар эксперттик топтун мүчөлөрүнө аккредитациялоо процедурасы үчүн зарыл болгон документтерди жана маалыматтарды бере алат. Документтерди берүү тартиби, документтердин курамы жана документтерди жана маалыматтарды башкаруу келишимдин шарттары менен жөнгө салынат. Долбоордун референти тапшырыкчыдан (ОО) алынган документтердин жана маалыматтардын сакталышы үчүн жооптуу.

Эгерде документтер жана маалыматтар кардардан кагаз жүзүндө алынса, анда тапшырыкчынын талабы боюнча документтер жана маалыматтар тапшырыкчыга кайтарылып берилүүгө тийиш.

Документтерди жана маалыматтарды кагаз жүзүндө жүргүзүү № 05 - «Бөлүмдөрдөгү иш кагаздарын жүргүзүүнү уюштуруунун тартиби» РИге ылайык жүргүзүлөт.

7.5.5 Кызматтын шайкештигин сактоо

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо боюнча агенттиги» мекемеси» тарабынан жүргүзүлүүчү аккредитациялык долбоорлор үчүн тапшырыкчы керектүү документтерди кагаз жана электрондук алып жүрүүчүдө алат. Корпоративдик тармактын маалымат базасын бузулуудан коргоо маалыматтардын резервдик көчүрмөсү менен камсыз кылынат. Корпоративдик тармактын маалыматтык базасын уруксатсыз кирүүдөн жана санкцияланбаган өзгөртүүлөрдөн коргоо кирүү укуктарын чектөө менен камсыз кылынат.

Семинар-тренингдерди жүргүзүү учурунда угуучуларга таратуучу материалдар берилет. Эгерде таратуучу материалдар бузулуп калса, жаңылары менен алмаштырылат. Ар бир

окуу семинары үчүн катышуучулардын санынан ашкан көлөмдө таратуучу материалдар даярдалат. Кошумча комплекттердин минималдуу саны экиден кем эмес, эң көп дегенде бештен ашпашы керек.

Таратуучу материалдар электрондук түрдө даярдалат. Алардын бузулуудан, жоготууларынан, уруксатсыз өзгөртүүлөрдөн сакталышын камсыздоо корпоративдик тармактын маалыматтык базасын пайдалануу аркылуу ишке ашырылат.

7-бөлүм.

8. Ченөө, анализдөө жана жакшыртуу

8.1 Жалпы жоболор

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде» контролдоо, мониторинг жана өлчөө процесстерин пландаштыруу жана колдонуу төмөнкүлөр менен камсыз кылынат:

- контролдоо, мониторинг жана өлчөө боюнча иш-аракеттерди процесстик карталарына жана документтештирилген жол-жоболоруна киргизүү;
- долбоорду ишке ашыруу пландарына зарыл иш-чараларды киргизүү;
- ички аудиттин жылдык планын жана графиктерин иштеп чыгуу жана ишке ашыруу;
- тууралоочу жана эскертүүчү аракеттердин планын иштеп чыгуу жана ишке ашыруу;
- өндүрүш маселелери жана ишкананы башкаруу маселелери боюнча жетекчиликтин оперативдүү кеңешмелерин өткөрүү;
- оперативдүү жана стратегиялык деңгээлде СМСга анализ жүргүзүү.

8.2 Мониторинг жана ченөө

8.2.1 Керектөөчүлөрдүн канааттанышы

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо боюнча агенттиги» мекемеси» тарабынан аткарылып жаткан иштерге кардарлардын канааттануусун аныктоо үчүн долбоорлор мезгил-мезгили менен иштин жүрүшү тууралуу маалыматтарды чогултуу жана талдоо иштерин жүргүзөт. Тапшырыкчынын канааттануусу долбоордун референти тарабынан көзөмөлдөнөт. Долбоордук иштерди аткаруудагы көйгөйлөрдү көрсөткөн даттанууларды же башка маалыматтарды алуу фактылары долбоорлор боюнча оперативдүү-статустук чогулуштарда каралат.

Долбоор аяктагандан кийин, тапшырыкчынын канааттануусуна анализ жүргүзүлөт. Анализ долбоордун жүрүшү жөнүндө маалыматтардын, долбоордун жетекчиси тарабынан берилген баалоонун жана тапшырыкчыдан алынган анкеталардын негизинде жүргүзүлөт. Тапшырыкчынын канааттануусун талдоо № 09 – «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун анализдөө» ДЖ га ылайык жүргүзүлөт.

Окуу семинарларын өткөрүүнүн тартиби жана натыйжаларына угуучулардын канааттануусун талдоо угуучулар тренинг аяктагандан кийин толтурган анкеталардын жана окутуучу тарабынан түзүлгөн рецензиянын негизинде жүргүзүлөт. Анализдөө № 09 – «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун талдоо» ДЖ га ылайык жүргүзүлөт.

Кардарлардын канааттануусу боюнча маалыматтарды системалаштыруу Сапат боюнча комиссар тарабынан жетекчилик тарабынан СМСТИ талдоо боюнча кеңешмеге даярдануу учурунда жүргүзүлөт. Тапшырыкчынын канааттануусун анализдөө натыйжалары сапаттуу максаттарды коюу жана эскертүүчү аракеттерди иштеп чыгуу үчүн колдонулат.

8.2.2 Ички аудиттер

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде» ички аудиттер пландуу жана пландан тышкары негизде жүргүзүлүшү мүмкүн. Ички аудит [ДЖ- 06 «Ички аудиттер»](#) боюнча жүргүзүлөт.

Пландуу текшерүүлөрдү жүргүзүүнүн мөөнөттөрү жана мезгилдүүлүгү ички аудиттин жылдык планында белгиленет. Бул шарттар текшерилип жаткан процесстердин жана иш-чаралардын абалына жана маанилүүлүгүнө, ошондой эле СМСтин жана бүтүндөй компаниянын ишинде олуттуу көйгөйлөрдүн пайда болуу ыктымалдыгына жараша сапат боюнча ыйгарым укуктуу адис тарабынан туураланышы мүмкүн.

Ар бир аудит үчүн аудиттин графиги түзүлөт. Аудиттин жүрүшүндө аудиттин графигин оперативдүү оңдоого жол берилет. Аудит тартибин өзгөртүүнү каттоо милдеттүү эмес.

Ички аудитти уюштуруунун, даярдоонун жана өткөрүүнүн тартиби, аудиторлорго коюлуучу талаптар, аудитордук документтердин курамы жана аудиттин натыйжаларын иштеп чыгуу эрежелери [ДЖ - 06 «Ички аудиттер»](#) менен аныкталган.

8.2.3 Мониторинг жана процесстерди ченөө

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде» процесстерге мониторинг жана өлчөө башкаруунун ар кандай деңгээлдеринде жүргүзүлөт:

- иштин аткарылышынын деңгээлинде;
- сапат системасын башкаруу деңгээлинде;
- жалпы уюмду башкаруунун деңгээлинде.

Иштин аткарылышынын деңгээлинде процесстерге мониторинг жана өлчөө процесстик карталарга ылайык жүргүзүлөт. Ар бир технологиялык картада процесстин контролдоуучу индикаторлору, мониторингдин индикаторлорунун жыштыгы жана мониторингдин көрсөткүчтөрү үчүн жооптуу адамдар аныкталат.

Сапат системасын башкаруу деңгээлинде процесстерге мониторинг жана өлчөө ички аудит жүргүзүү, түзөтүүчү жана алдын алуучу иш-аракеттердин пландарын иштеп чыгуу жана бул пландардын аткарылышын көзөмөлдөө аркылуу ишке ашырылат. Директор же сапат менеджери сапат системасынын деңгээлинде процесстерге мониторинг жүргүзүү жана өлчөө үчүн жооптуу.

Жалпысынан уюмдун башкаруу деңгээлинде процесстерге мониторинг жана өлчөө компаниянын сапат максаттарына ылайык жүзөгө ашырылат. Сапат чөйрөсүндөгү максаттар үчүн процесстердин ар бири боюнча өлчөнгөн көрсөткүчтөр, бул көрсөткүчтөрдүн максаттуу маанилери, көрсөткүчтөрдү өлчөөнүн жыштыгы жана көрсөткүчтөрдүн максаттуу маанилерине жетүү үчүн жооптуу адамдар аныкталат.

8.2.4 Мониторинг жана көрсөтүлгөн кызматтарды ченөө

Көрсөтүлгөн кызматтарга мониторинг жана өлчөө процесстик карталарга жана документтештирилген жол-жоболорго ылайык жүзөгө ашырылат:

- № 02 – «Долбоорлорду аткаруу» ПК, № 08 – «Долбоорду уюштуруу» ДЖ боюнча ишке ашырылып жаткан аккредитациялык долбоорлор үчүн;

- № 03 - «Корпоративдик тренингдерди өткөрүү» ПК га ылайык корпоративдик окутуу долбоорлору боюнча.

Андан тышкары кошумчалай кетсек, мониторинг жана ченөө кызмат көрсөтүүнүн сапаты максаттарына ылайык уюм деңгээлинде көзөмөлдөнөт жана өлчөнөт. Көрсөтүлгөн кызматтардын сапаты үчүн ар бир кызмат боюнча өлчөнгөн көрсөткүчтөр, бул көрсөткүчтөрдүн максаттуу маанилери, индикаторлорду өлчөөнүн жыштыгы жана көрсөткүчтөрдүн максаттуу маанилерине жетүү үчүн жооптуу адамдар аныкталат.

8.3 Шайкеш келбеген көрсөтүлгөн кызматты башкаруу

Шайкеш келбеген көрсөтүлгөн кызматты башкаруу аккредитациялык долбоорлорду жана корпоративдик окутуу долбоорлорун ишке ашыруунун жүрүшүндө келип чыккан шайкеш келбегендиктин бардык түрлөрүн камтыйт.

Иштин аткарылышын көзөмөлдөө, өлчөө жана контролдоо учурунда долбоорлордун контролдук пункттарында шайкеш келбегендиктер аныкталат. Долбоордун этаптары № 02 – «Долбоорлорду аткаруу» ПК жана № 03 – «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ДЖ га ылайык белгиленет.

Шайкеш келбегендикти башкаруу №03 - «Шайкеш келбеген көрсөтүлгөн кызматты башкаруу» ДЖ га ылайык ишке ашырылат.

8.4 Маалыматтарды анализдөө

СМСтин натыйжалуулугу жана аны өркүндөтүү мүмкүнчүлүктөрү жөнүндө маалыматтарды талдоо өз алдынча баа берүүнүн жыйынтыктарынын негизинде жүргүзүлөт. Өзүн-өзү баалоо жылына бир жолу №10 – «Өзүн-өзү баалоону жүргүзүүнүн тартиби» ДЖ га ылайык жүргүзүлөт. Өзүн-өзү баалоонун жыйынтыгы СМСтин жетекчилигинин кароосуна берилет.

Керектөөчүлөрдүн канааттануу маалыматтарын талдоо долбоорлорду ишке ашырууга мониторинг жүргүзүүнүн (аккредитациялык долбоорлор үчүн) жана студенттердин пикирлеринин (корпоративдик окутуу долбоорлору үчүн) жыйынтыктарынын негизинде жүргүзүлөт. Керектөөчүлөрдүн канааттануусун талдоо № 09 – «Керектөөчүлөрдүн канааттануусун анализдөө» ДЖ га ылайык жүргүзүлөт.

Процесстер жөнүндө маалыматтарды, ошондой эле көрсөтүлүүчү кызматтарга коюлган талаптардын сакталышы жөнүндө маалыматтарды талдоо долбоордун аткарылышын контролдоо жана мониторинг жүргүзүүнүн жыйынтыктарынын негизинде жүргүзүлөт. Долбоорлорду аккредитациялоо үчүн долбоорлор боюнча жума сайын жана статустук жолугушуулар өткөрүлөт (караңыз: № 08 – «Долбоорду уюштуруу» ДЖ). Корпоративдик окутуу долбоорлору үчүн окуу семинарларын даярдоого, уюштурууга жана өткөрүүгө контроль жана анализ жүргүзүлөт (караңыз: № 03 – «Корпоративдик окутууну жүргүзүү» ПК). Мындан тышкары, процесстин маалыматтарын талдоо ички аудиттин жыйынтыктарынын негизинде жүргүзүлөт.

Жеткирүүчүлөр боюнча маалыматтарга анализ жүргүзүү ар бир долбоор боюнча № 11 – «Сатып алууларды башкаруу» ДЖ га ылайык жүргүзүлөт.

Маалыматтарды талдоонун жыйынтыгы боюнча [ДЖ - 04 «Тууралоочу аракеттерди башкаруу»](#) жана [ДЖ - 05 «эскертүүчү аракеттерди башкаруу»](#) ылайык тууралоочу жана эскертүүчү аракеттер жүргүзүлүшү мүмкүн.

8.5 Жакшыруу

8.5.1 Туруктуу жакшыртуу

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесиндеги туруктуу жакшыртуу башкаруунун стратегиялык деңгээлинде жана оперативдүү деңгээлинде ишке ашырылууда.

Стратегиялык деңгээлде өркүндөтүү Агенттиктин өнүктүрүү концепциясынын жоболорунун, жетекчилик тарабынан СМСга үзгүлтүксүз анализ жүргүзүүнүн, СМСти өнүктүрүү планын иштеп чыгуунун жана ишке ашыруунун, максаттарды жана сапат саясатын жаңылоонун негизинде ишке ашырылат. Стратегиялык деңгээлдеги өркүндөтүүнүн натыйжалуулугун жана эффективдүүлүгүн баалоо жетекчилик тарабынан СМСга талдоо жүргүзүү учурунда ([ДЖ - 07 «Жетекчилик тарабынан СМС анализинин жүргүзүлүшү»](#)) жана (№10 - ДП «Өзүн-өзү баалоону жүргүзүүнүн тартиби») өзүн өзү баалоонун маалыматтарынын негизинде ишке ашырылат.

Оперативдүү деңгээлде жакшыртуу долбоорлордун ишке ашырылышына контроль жана мониторинг жүргүзүү, оперативдүү иш-аракеттерди талдоо, оңдоо жана алдын алуу иш-чараларынын планын иштеп чыгуу жана ишке ашыруу жолу менен ишке ашырылат. Оперативдтк деңгээлдеги жакшыртуулардын натыйжалуулугун жана эффективдүүлүгүн баалоо долбоорлор боюнча жума сайын жана статустук чогулуштарда, ошондой эле компаниянын учурдагы ишмердүүлүгү боюнча жолугушууларда жүргүзүлөт.

8.5.2 Тууралоочу аракеттер

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо агенттиги» мекемесинде» жалпы Агенттиктин ишмердүүлүгүнө карата, СМСга карата жана процесстерге карата тууралоочу иш-аракеттер жана оңдоолор жүргүзүлүшү мүмкүн деп кабыл алынат. Тууралоочу иш-чараларды жүргүзүү тартиби жана тууралоочу иш-аракеттердин ар бир багытын уюштуруу үчүн жоопкерчилик [ДЖ - 04 «Тууралоочу аракеттерди башкаруу»](#) менен аныкталган. Тууралоочу иш-чаралардын көлөмү тууралоочу жана эскертүүчү аракеттеринин планында көрсөтүлөт. Иш-чаралардын аткарылышы үчүн жоопкерчилик планда көрсөтүлгөн кызматкерге жүктөлөт.

8.5.3 Эскертүүчү аракеттер

«Сапаттуу билим» Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо боюнча агенттиги» мекемесинде» долбоорлорго жана СМСга карата профилактикалык иш-чаралар жүргүзүлүп жаткандыгы кабыл алынган. Эскертүүчү иш-чараларды өткөрүүнүн тартиби жана эскертүүчү иш-чаралардын ар бир багытын уюштуруу үчүн жоопкерчилик ДЖ - 05 «Эскертүүчү аракеттерди башкаруу» менен аныкталган. Долбоорлор үчүн зарыл болгон эскертүүчү аракеттердин тизмеси долбоорлор боюнча жумалык жана статустук чогулуштардын протоколдорунда чагылдырылат. Иш-чаралардын аткарылышы үчүн жоопкерчилик протоколдо аныкталган долбоордун командасынын мүчөсүнө жүктөлөт.

СМС үчүн зарыл болгон эскертүүчү аракеттердин курамы түзөтүүчү жана эскертүүчү аракеттердин планында чагылдырылат. Иш-чаралардын аткарылышы үчүн жоопкерчилик планда көрсөтүлгөн кызматкерге жүктөлөт.