

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор исламского университета
Кыргызстана Нарматов А.И.

“ 29 ” 05 2019г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ИСЛАМСКОГО УНИВЕРСИТЕТА КЫРГЫЗСТАНА

Бишкек, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Информация о ИУК.....	4
3. Назначение и область применения.....	4
4. Среда функционирования ИУК	5
5. Лидерство.....	7
6. Планирование.....	10
7. Менеджмент ресурсов.....	10
8. Деятельность по оказанию услуг.....	12
9. Оценка показателей деятельности.....	16
10. Улучшение.....	17
11. Нормативные документы.....	17

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ГОС – Государственный образовательный стандарт;
ДИ – Должностная инструкция;
ДП – Документированная процедура;
ИК – Информационная карта (процесса/вида деятельности);
НИР – научно-исследовательская работа;
ОП – образовательная программа;
П – внутренний нормативный акт (положение, инструкции, другие) направлению деятельности университета;
РК – руководство по качеству;
СМК – система менеджмента качества;
ИУК – Исламский университет Кыргызстана.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При разработке настоящего руководства по качеству (далее – РК) были учтены требования:

- Закона Кыргызской Республики «Об образовании» от 25.04.2003 г. (с изменениями и дополнениями по состоянию на 08.06.2017 г.);
- Постановления Правительства Кыргызской Республики «Об установлении двухуровневой структуры высшего профессионального образования в Кыргызской Республике» № 496 от 23 августа 2011 года;
- Постановления Правительства Кыргызской Республики «Об утверждении нормативных правовых актов, регулирующих деятельность образовательных организаций высшего и среднего профессионального образования Кыргызской Республики» № 346 от 29 мая 2012 года;
- Государственных образовательных стандартов среднего общего образования, высшего профессионального образования;
- ГОСТ 180 9001-2015;
- миссии, политики и целей в области качества ИУК;
- Устава Исламского университета Кыргызстана (далее – ИУК).

2. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

О ИСЛАМСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ КЫРГЫЗСТАНЕ

В 1991 году открылся Исламское медресе им. Азрети Умар. В 1993 году был присвоен статус «Исламский институт». В 1993 году Решением II Курултая и Совета улемов мусульман Кыргызстана переименован в Исламский университет Кыргызстана.

Сегодня Исламский университет Кыргызстана (далее – ИУК) является ведущим многопрофильным университетом – флагманом высшего теологического образования в Кыргызстане.

С 07 июня 2017 года на основании разрешения Министерства образования и науки Кыргызской Республики начато обучение по бакалавриату согласно требованию государственного образовательного стандарта по направлениям бакалавриатуры.

В учебный процесс только начался внедрение новые информационные технологии.

На сегодня в ИУК как многопрофильный вуз подготовка кадров осуществляется по следующим направлениям:

№	Код направлений	Наименование направлений	Профиль подготовки
1	531600	Теология	Исламская теология
2	531000	Филология	Арабская филология

Юридический адрес ИУК:

720021, Кыргызская Республика, город Бишкек, улица Гоголя, 53. Телефон: +996 312 486171, факс: +996 312 486179.

- электронный сайт: http://www.kiu_kg.

- e-mail: islamicuniver@mail.ru.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее РК разработано в соответствии с требованиями ГОСТ 180 9001-2015 и содержит описание (структуру) СМК ИУК, цели, основные положения и принципы, механизмы взаимодействия, направленные на реализацию политики и целей в области

качества, задачи структурных подразделений, обязанности, полномочия и ответственность персонала, состав основных разработанных и разрабатываемых нормативно-правовых документов СМК ИУК.

Требования РК являются обязательными для исполнения всеми работниками университета. РК направлено на поддержание СМК ИУК в рабочем состоянии, а также является информационным материалом о СМК для потребителей/заказчиков образовательных услуг ИУК.

Оригинал и электронная версия РК хранится в отделе Качества образования и мониторинга, копии – во всех структурных подразделениях ИУК

4. СРЕДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИУК

4.1. Условия функционирования ИУК.

Исламский университет Кыргызстана – первый исламский университет в Кыргызстане, является ведущим образовательным учреждением в подготовке квалифицированных и разносторонних образовательных теологических кадров нового типа. Деятельность ИУК направлена на получение новых знаний, проведения прикладных разработок в интересах современной общественной практики Кыргызской Республики, повышения ее интеллектуального потенциала, подготовку высококвалифицированных педагогических кадров и специалистов по приоритетным направлениям социально-экономического и духовного развития суверенного Кыргызстана.

В своей деятельности университет руководствуется Конституцией Кыргызской Республики, законами КР «Об образовании», «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Типовым положением об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении), нормативными и правовыми актами Министерства образования и науки КР и Уставом ИУК.

ИУК является частным высшим учебным заведением, имеющим статус юридического лица и реализующим образовательные программы в сфере высшего, послевузовского, средне профессионального и дополнительного общепрофессионального образования.

ИУК осуществляет подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров для научных и образовательных учреждений, органов государственного управления, предприятий и организаций различных отраслей образования и науки Кыргызстана, и других регионов постсоветского пространства, а также для зарубежных стран.

ИУК представляет собой творческое сообщество профессоров, доцентов, преподавателей, магистрантов и студентов основанная на профессиональных знаниях, интересах, на передовых демократических традициях отечественного и мирового педагогического образования, науки и культуры.

4.2. Система менеджмента качества: основные положения, процессы, область применения и потребители. В ИУК внедрена и постоянно совершенствуется система менеджмента качества, способствующая формированию конкурентоспособного и мобильного выпускника на рынке труда. СМК ИУК является средством реализации политики в области качества, достижения поставленных целей в области качества и обеспечения уверенности в том, что оказываемые ИУК услуги отвечают требованиям потребителей/заказчиков и законодательства КР.

Действие СМК, описанное в настоящем РК, распространяется на разработку и реализацию образовательных программ высшего и послевузовского профессионального образования, научно- исследовательскую деятельность. Основными потребителями услуг

ИУК являются студенты, магистранты, докторанты, обучающиеся по программам высшего и послевузовского профессионального образования; абитуриенты, поступающие в университет на соответствующие образовательные программы; работодатели, потребители результатов образовательного процесса (принимающие на работу выпускников университета) и государство.

ИУК принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей и заинтересованных сторон, их учета при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, выполнения НИР.

В соответствии с требованиями образовательных стандартов высшего образования для обеспечения надлежащего качества предоставляемых образовательных услуг и выполнения НИР в соответствии с требованиями заказчиков (потребителей) и нормативных правовых актов КР руководством ИУК установлены основные и обеспечивающие процессы и виды деятельности СМК, функционирование которых находится под постоянным контролем. Реестр процессов и видов деятельности СМК ИУК приведен в таблице 1.

Таблица 1

Реестр процессов и видов деятельности СМК ИУК	
Процесс/вид деятельности	Руководитель процесса / вида деятельности
Деятельность руководства в системе менеджмента качества	
Разработка миссии, политики и целей в области качества. Планирование и развитие системы менеджмента качества. Управление рисками	Ректор Проректор по учебной работе
Распределение ответственности и полномочий	Ректор
Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	Проректор по учебной работе Отдел качества образования и мониторинга
Информирование общества о деятельности университета	Отдел информационных технологий, Пресс-секретарь Веб-сайт университета: Информационно-аналитический портал университета:
Основные процессы/ виды деятельности системы менеджмента качества	
Маркетинговые исследования	Проректор по учебной работе Учебный отдел Плановый отдел Отдел маркетинговой службы
Проектирование и разработка основных образовательных программ	Проректор по учебной работе Учебный отдел
Прием студентов	Приемная комиссия
Реализация основных образовательных программ	Проректор по учебной работе
Научные исследования и разработки	Проректор (координатор) по научной работе Отдел магистратуры и докторантуры
Функционирование диссертационных советов и аттестация научно-педагогических и научных кадров	Проректор (координатор) по научной работе Отдел магистратуры и докторантуры

Социально-воспитательная и вне учебная работа	Проректор по воспитательной работе отдел по делам молодежи Студенческий совет
Разработка и реализация образовательных программ дополнительного профессионального образования	Заведующий центра повышения квалификации и переподготовки кадров
Разработка и реализация программ повышения квалификации персонала	Заведующий центра повышения квалификации и переподготовки кадров
Обеспечивающие процессы/ виды деятельности системы менеджмента качества	
Управление персоналом	Начальник управления кадров
Библиотечное обслуживание	Заведующий библиотеки
Издательская деятельность	Проректор (координатор) по научной работе Научно-организационный отдел
Управление инфраструктурой	Проректор по ФиХЧ
Организация безопасности жизнедеятельности	Инженерно-техническая служба
Управление закупками	Проректор по ФиХЧ
IT - инфраструктура	Отдел информационных технологий
Внутренние аудиты	Проректор по учебной работе

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и приверженность.

5.1.1 Демонстрация лидерства и приверженности Руководство университета заявляет о принятии на себя обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению её результативности посредством:

- доведения до сведения работников университета важности выполнения требований потребителей, а также законодательных требований;
- разработки политики и целей в области качества в соответствии с условиями, в которых функционирует университет и согласованной со стратегией развития ИУК;
- проведения анализа функционирования СМК;
- поддержки (развития, совершенствования) применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- обеспечения СМК необходимыми ресурсами;
- вовлечения сотрудников в деятельность по обеспечению результативности СМК, руководство этой деятельностью и ее поддержка; Демонстрацией лидерства и приверженности руководства является:
 - систематическое проведение совещаний по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК, на которых излагается сущность стоящих перед университетом задач и мероприятий, направленных на непрерывное улучшение качества оказываемых услуг и повышение удовлетворенности потребителей (заказчиков);
 - проведение научно-практических и учебно-методических конференций по проблемам управления качеством в системе образования и научно-исследовательской деятельности;
 - размещение на сайте университета сведений о СМК ИУК, её совершенствовании и др.

5.1.2. Ориентация на потребителя Ориентация на потребителей является одним из важнейших принципов деятельности университета. Университет принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей, их учета при планировании

образовательного и научного процессов, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, выполнения НИР. Базовые требования потребителей/заказчиков к качеству оказываемых услуг установлены действующим законодательством КР. Информация о результатах деятельности университета доводится до сведения потребителей посредством пресс-конференций, презентаций, публикаций в средствах массовой информации, включая размещение информации на сайте ИУК.

5.2. Миссия и политика в области качества.

Миссия – описывает предназначение ИУК в сфере образования, воспитания и научной деятельности.

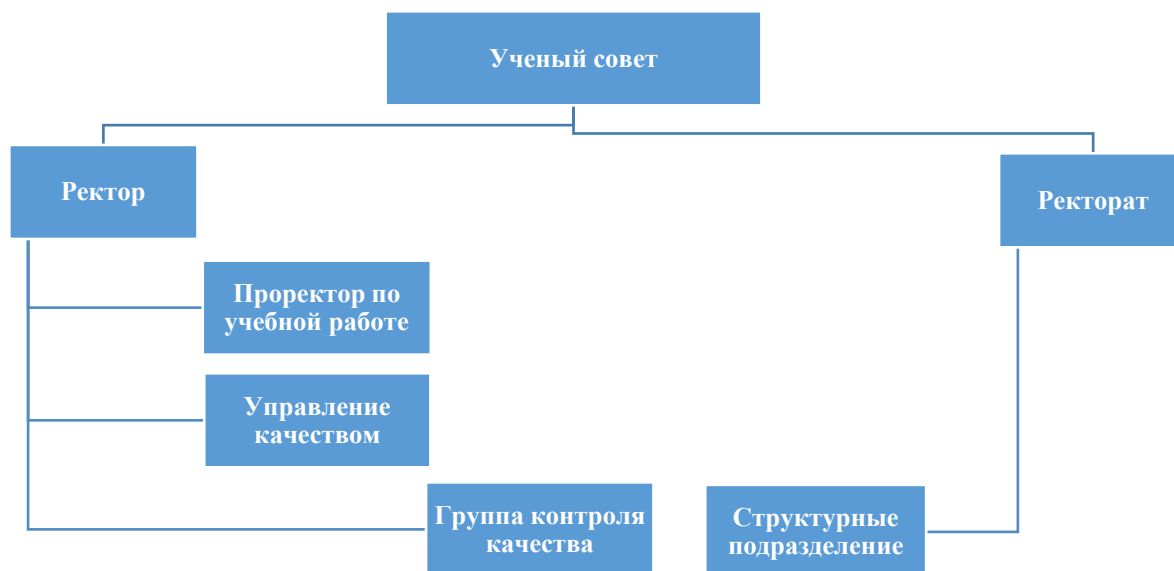
Политика в области качества – основные направления деятельности, официально сформулированные руководством, которым следует университет для выполнения своей миссии.

Политика в области качества является основой для установления целей в области качества.

Миссия и политика в области качества является отдельным утвержденным документом и размещается на сайте университета. Знание и исполнение политики в области качества являются обязательными для всех работников университета.

5.3. Обязанности, ответственность и полномочия.

5.3.1. Ответственность и полномочия Структура управления в СМК ИУК представлена на рис.1



Ответственность и полномочия структурных подразделений и работников ИУК при внедрении и поддержании СМК установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях, а также в локальных нормативных актах университета (приказах, распоряжениях, указаниях ректора и/или проректоров по направлениям деятельности и др.).

Ответственным лицом за выполнение программы обеспечения качества в целом по университету является ректор, действующий на основании Устава, а в его отсутствие - проректор по учебной работе. Полномочия, порядок избрания, работы Ученого совета ИУК закреплён Уставом ИУК. Деятельность Ученого совета ИУК осуществляется в соответствии с Положением об Ученом совете ИУК.

5.3.2. Деятельность ректората.

Ректорат – управленческий коллегиальный орган, действующий в сфере планирования и координации работ по развитию образовательного, научного и других направлений деятельности университета.

Состав ректората определяется ректором. Представителем руководства по качеству является проректор по учебной работе, который является членом ректората и связующим звеном со всеми другими структурными подразделениями университета по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК.

Основными функциями ректората в области СМК являются:

- выбор модели управления качеством (ИСО и др.);
- определение миссии и политики в области качества;
- разработка планов по совершенствованию СМК ИУК;
- контроль выполнения мероприятий в рамках принятых решений;
- координация усилий всех структурных подразделений университета, направленных на формирование и развитие СМК. Члены ректората имеют право запрашивать и получать от структурных подразделений университета любую информацию, характеризующую их деятельность, и отдавать распоряжения, обязательные к исполнению.

5.3.3. Управление качеством.

Структурным подразделением университета, непосредственно ответственным за разработку и внедрение СМК, а также осуществляющим взаимодействие со всеми структурными подразделениями ИУК по вопросам функционирования СМК, является отдел Качества образования и мониторинга. Деятельность отдела Качества образования и мониторинга, осуществляется в соответствии с положением о структурном подразделении, обязанности сотрудников закреплены в должностных инструкциях.

5.3.4. Представитель руководства по качеству.

В целях разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и совершенствования СМК представителем руководства по качеству назначен проректор по учебной работе.

Представитель руководства по качеству действует от имени ректора университета, и его указания в части, относящейся к соблюдению требований СМК ИУК, обязательны для исполнения всеми работниками университета.

На представителя руководства по качеству возложены следующие виды ответственности и полномочия:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ГОСТ 180 9001-2015;
- представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости ее улучшения;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации;
- поддержание связей с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1. Действия по реагированию на риски и возможности.

При планировании в рамках системы менеджмента качества руководство университета постоянно анализирует риски, которые учитываются для предотвращения или снижения их нежелательного влияния, и возможности - для обеспечения дальнейшего улучшения в рамках СМК.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.

Политика в области качества является основой для постановки целей в области качества по процессам. Оценка достижения поставленных целей в области качества осуществляется на основе расчета показателей/критериев, установленных на один год/или другой период, и сравнения их с плановыми значениями, или анализа степени исполнения планов соответствующих структурных подразделений университета, проводимого в рамках внутреннего аудита СМК. Руководство университета принимает меры по определению и планированию необходимых ресурсов для достижения целей СМК.

Планирование СМК включает:

- разработку планов по созданию, внедрению и совершенствованию СМК;
- установление целей в области качества, их сроков, ответственности и организацию контроля их достижения;
- определение и выделение необходимых ресурсов (финансов, оборудования, повышение квалификации персонала) для обеспечения требуемого качества предоставляемых образовательных услуг (выполняемых НИР) и достижения (выполнения) поставленных целей в области качества.

6.3. Планирование изменений.

Все изменения в действующей системе менеджмента качества ИУК осуществляются по соответствующим планам, утверждаемым ректором / проректором по учебной работе и/или проректорам по направлениям, если изменения касаются отдельных процессов СМК.

При планировании изменений в СМК ИУК:

- устанавливаются цели изменений и возможные последствия;
- обеспечивается сохранность СМК;
- устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также выделяются требуемые ресурсы (трудовые, материальные, финансовые).

7. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

7.1. Ресурсы.

7.1.1 Обеспечение ресурсами.

Высшим руководством университета определяются ресурсы, необходимые для:

- предоставления услуг требуемого качества и обеспечения эффективного функционирования ИУК;
- повышения удовлетворенности потребителей путём анализа и выполнения их требований. К необходимым ресурсам относятся:
 - квалифицированный персонал, имеющий соответствующее образование, навыки и опыт;
 - инфраструктура (в т.ч. производственная среда);
 - финансовые и материально-технические (вещественные) ресурсы.

Поддержание инфраструктуры и производственной среды, развитие и совершенствование процессов осуществляются через планирование на календарный или учебный год.

Выделение необходимых финансовых и материально-технических ресурсов для обеспечения предоставления услуг требуемого качества и жизнедеятельности университета проводится по годовым планам и сметам, утвержденным ректором ИУК.

Требования, предъявляемые к персоналу, отражаются в соответствующих локальных нормативных актах университета.

7.1.2. Человеческие ресурсы и компетентность персонала.

Управление персоналом осуществляется с целью обеспечения ИУК специалистами, обладающими необходимыми профессионализмом и компетентностью для качественного осуществления образовательной, научной и других видов деятельности университета.

Персонал структурных подразделений подбирается в соответствии с квалификацией, установленной должностей инструкцией. Ответственность за подбор персонала необходимой квалификации несут руководители структурных подразделений. Вновь принимаемые на работу преподаватели и сотрудники проходят соответствующий инструктаж и оформляются в установленном университетом порядке. Периодическая оценка компетентности персонала осуществляется посредством аттестации по утвержденному графику, которая проводится аттестационными комиссиями по направлениям деятельности, назначаемыми приказом ректора. Повышение квалификации персонала и преподавательского состава проводится согласно плану, формируемому учебным отделом на базе анализа потребностей в обучении, подготовке и аттестации (переаттестации) работников.

Повышение квалификации персонала университета осуществляется посредством:

- обучения на различных программах переподготовки и повышения квалификации;
- проведения научных исследований; выступления с докладами на научных конференциях и практических семинарах;
- подготовки научных публикаций.

7.1.3. Инфраструктура, ресурсы для измерения (мониторинга) и среда для функционирования процессов.

Руководство поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, отвечающую требованиям нормативных правовых актов КР, в том числе производственную среду, формирующую условия, в которых выполняется трудовая деятельность сотрудников (осуществляется учебный процесс), включая физические, экологические и др. факторы и современным требованиям социального и научно-технического прогресса.

Управление инфраструктурой осуществляется в соответствии с внутренними актами университета (нормативами по охране труда) и требованиями законодательства КР в области:

- организации безопасности жизнедеятельности сотрудников и обучающихся;
- пожарной безопасности при эксплуатации зданий и сооружений;
- содержания и технического обслуживания коммуникаций, зданий и помещений;
- редакционно-издательской деятельности и др. Поддержание в надлежащем состоянии помещений, имущества, оборудования, транспорта и т.д. осуществляется персоналом обслуживающих, структурных подразделений в соответствии с функциональными обязанностями, установленными в положениях о соответствующих структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников. Управление оборудованием (ресурсами) для измерений и мониторинга в рамках процессов СМК осуществляется в соответствии с требованиями технической документации на соответствующее оборудование.

7.2. Коммуникации и осведомленность.

В университете используются различные способы коммуникаций между сотрудниками, включая высшее руководство.

Обмен информацией (в том числе ознакомление с ней) осуществляется следующими способами:

- через Ученый совет ИУК;
- регулярными совещаниями на различных уровнях;

- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, указания, рапорты, служебные записки);
- периодическим оформлением и доведением до работников университета отчетов по различным видам деятельности;
- размещением информации на сайте университета;
- посредством проведения внутреннего аудита СМК и др. Коммуникация с внешней средой организации (заказчиками, потребителями и др.) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных актах ИУК.

8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

8.1. Планирование оказания услуг.

Университет предоставляет услуги в области высшего и послевузовского профессионального образования согласно перечню основных направлений подготовки (специальностей) в соответствии с лицензией, а также проводит фундаментальные НИР и прикладные исследования в области экономических, инженерных и гуманитарных наук. Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла продукции несут руководители соответствующих процессов, определённые положениях о структурных подразделениях и других внутренних нормативных актах университета.

Планирование включает:

- установление целей и требований, предъявляемых к качеству предоставляемых образовательных и иных услуг; определение потребности в разработке документов, регламентирующих порядок функционирования процессов и видов деятельности; установление порядка обеспечения ресурсами;
- определение необходимой деятельности по верификации и валидации оказываемых услуг; - наличие системы мониторинга и измерения процессов;
- определение показателей измерения процессов, которые согласуются с политикой и целями в области качества.

Записи по результатам планирования процессов жизненного цикла продукции (протоколы совещаний, планы работ и т.д.) поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с номенклатурой дел.

8.2. Требования к услугам.

Требования к оказываемым услугам включают:

- законодательные требования;
- требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), основанные на анализе рынка образовательных и др. услуг, оказываемых университетом. Ответственность за анализ требований потребителей несут руководители соответствующих структурных подразделений университета. Университет систематически анализирует требования потребителей совместно с дополнительными требованиями внутреннего характера, таких как наличие персонала необходимой квалификации, ресурсных возможностей, элементов инфраструктуры и т.д.

Данный анализ проводится до объявления принятых университетом обязательств по предоставлению соответствующих образовательных и иных услуг потребителям и гарантирует следующее:

- уровень выполнения требований к качеству предоставляемых услуг в университете соответствует образовательным стандартам и другим нормативным правовым актам КР;

- в случае отсутствия от потребителей документально подтвержденных заявлений, предъявляемых к качеству предоставляемых услуг, университет оставляет за собой право определять их самостоятельно.

Записи результатов анализа требований потребителей и последующие действия регистрируются и поддерживаются в установленном порядке.

В университете осуществляется связь с потребителями, касающаяся:

- информирования об оказываемых услугах;
- взаимодействия с предприятиями-работодателями и выпускниками университета;
- рассмотрения претензий к качеству предоставляемых услуг.

Процесс информирования потребителей о предоставляемых услугах осуществляется различными каналам связи приемной комиссией.

Взаимодействие с потребителями основано на установлении связей с внешними потребителями (работодателями) и выпускниками университета. Указанное взаимодействие осуществляется управлением по работе с выпускниками и партнерами.

Университет осуществляет обратную связь с потребителями целью выявления и устранения претензий, касающихся качества предоставляемых услуг. Обратная связь с потребителями осуществляется по всем имеющимся каналам связи. Рассмотрение жалоб, претензий всех групп потребителей осуществляется в установленном порядке соответствующими структурными подразделениями университета.

При изменении требований к оказываемым услугам в законодательстве КР университетом вносятся соответствующие изменения во внутреннюю документацию ИУК, которая доводится до сотрудников и потребителей.

8.3. Проектирование и разработка.

Проектирование и разработка образовательной программы устанавливает общие требования к структуре и составу программы по направлению подготовки, также порядок открытия новых образовательных программ, в том числе разработку рабочих планов и рабочих программ как для открываемых, так и для открытых образовательных программ.

Процесс проектирования и разработки образовательных программ осуществляется университетом с учетом требований следующих основных нормативных правовых актов КР и внутренних нормативных актов университета:

- Закон КР об образовании;
- Государственные образовательные стандарты высшего образования подготовки бакалавров и магистров по соответствующим направлениям, утвержденные МОиН КР;
- Устав ИУК;
- Учебные планы по соответствующим направлениям подготовки, утвержденные ректором ИУК; Положение о методических советах факультетов/институтов ИУК;
- Положение об учебно-методическом объединении ИУК.

Результатом проектирования образовательных программ является процесс лицензирования с получением лицензии на реализацию соответствующих образовательных программ по направлениям подготовки. В процессе оказания услуг при изменении требования к ним (со стороны законодательства или потребителей) вносятся соответствующие изменения в правила и условия оказания услуг, которые доводятся до заинтересованных сторон.

Валидация процессов производства и обслуживания в университете определяется процедурой комплексной оценки деятельности ИУК. Комплексная оценка деятельности ИУК производится в соответствии с требованиями нормативных правовых актов КР.

Процедуры лицензирования и аккредитации устанавливаются в нормативно-правовых актах. Работы по подготовке к лицензированию и аккредитации отражаются в соответствующих планах работы университета.

При подготовке к процедуре аккредитации оценивается эффективность функционирования всех процессов и видов деятельности СМК.

Результаты (документы и записи) проектирования, а также изменения в процессе проектирования фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями делопроизводства университета.

8.4. Предоставление услуг.

8.4.1. Управление предоставлением услуг В ИУК процессами производства являются процессы «Реализация основных, образовательных программ», «Подготовка научно-педагогических и научных кадров», «Научные исследования и разработки», имеющие связи со всеми основными и обеспечивающими процессами и видами деятельности СМК университета.

Управление образовательным процессом включает планирование следующих элементов: график учебного процесса по семестрам и на учебный год, распределение нагрузки преподавателей, составление расписания занятий, расписание консультаций, экзаменов и итоговой государственной аттестации и др.

Управление образовательным процессом предполагает: наличие требований на всех стадиях образовательного процесса, наличие учебно-методической литературы, определение контрольных точек учебного процесса (текущий, промежуточный и итоговый контроль знаний студентов). Процессы, необходимые для оказания образовательных услуг (выполнения НИР), их последовательность и взаимосвязи определены, спланированы и реализуются в соответствии с законодательством КР, а также внутренними нормативными актами университета.

8.4.2. Идентификация, прослеживаемость, верификация и сохранность результатов оказания услуг.

Университет в процессе оказания образовательных услуг контролирует промежуточные результаты освоения образовательной программы посредством БРС (балльно-рейтинговая система), внутри семестровой и промежуточной аттестации, проводимых с учетом требований:

- Положение об организации учебного процесса;
- Положение об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий в ИУК;

Результаты освоения образовательных программ оцениваются в процессе итоговой государственной аттестации, проводимой с учетом требований:

- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников ИУК;
- Критерии оценок выпускных аттестационных испытаний ИУК.

Результаты НИР оцениваются по окончании выполнения соответствующих работ (или их этапов) компетентным персоналом с учетом требований к данным видам услуг, установленных Заказчиком. Обеспечение сохранности результатов оказания услуг и соблюдение установленных правил их идентификации осуществляют ответственные исполнители.

Необходимые условия сохранности (если применимо) отражаются в договоре.

Документация, содержащая информацию о результатах оказания услуг (выполнения НИР), проведенных на основе договоров и контрактов с заказчиком, не подлежит разглашению (если иное не определено). Персонал университета инструктируется о

необходимости не разглашать информацию, полученную в результате проведенных работ, и об ответственности за ее разглашение.

Опубликование результатов НИР или их отдельных частей допускается только по согласованию с заказчиком. С целью предотвращения несанкционированного доступа к документации по результатам выполненных работ и их корректировки, ее хранение производится в структурных подразделениях, на руководителей которых возлагается ответственность за обеспечение сохранности соответствующих документов.

По окончании оказания образовательных услуг по реализуемым университетом программам выпускникам, аспирантам и докторантам выдается диплом (свидетельство или иной документ) в соответствии с требованиями законодательства КР. Требования к итоговым результатам НИР (отчетам, продукции и др.) определяются Заказчиком.

Результаты (документы и записи) оказания образовательных и иных услуг фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями номенклатуры дел.

8.4.3. Собственность потребителя.

Университет несет ответственность за сохранность любых материалов, предоставленных потребителями. К таким материалам относятся документы, принимаемые от абитуриентов в соответствии с перечнем документов, предусмотренным Правилами приема в ИУК, утверждаемыми (ежегодно) ректором университета, документы и информация, полученные при выполнении НИР от Заказчика.

Университет гарантирует потребителям (обучающимся) и сотрудникам университета соблюдение законодательства КР в части обеспечения конфиденциальности предоставленных персональных данных и обеспечение их безопасности при обработке в информационных системах персональных данных университета.

8.4.4. Деятельность после поставки ИУК содействует трудоустройству студентов и выпускников, развивает взаимоотношения с государственными органами, организациями и предприятиями, работодателями по вопросам трудоустройства, организует и проводит мероприятия (круглые столы, встречи с представителями компаний и т.п.), направленные на развитие сотрудничества между университетом и предприятиями-работодателями (заключение договоров о сотрудничестве). При выполнении НИР деятельность после поставки регламентируется договором, защищаемым между Заказчиком и университетом. Результаты (документы и записи) оказания услуг после поставки фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями номенклатуры дел).

8.4.5. Управление изменениями Университет постоянно отслеживает изменения законодательных и иных требований к оказываемым услугам, при их наличии вносит требуемые изменения в процесс оказания образовательных и иных услуг, что отражается в соответствующих внутренних актах и другой документации ИУК.

8.5. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг).

Управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в:

- в Управлении несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия;
- Внутренние аудиты.

9. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка.

В университете осуществляется деятельность по мониторингу, измерению, контролю, анализу и улучшению процессов и видов деятельности СМК. Принимаемые решения основываются на результатах измерений и их анализе.

Университет определяет, собирает и анализирует следующие данные:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- информацию, получаемую при проведении социологических исследований;
- сведения об удовлетворенности различных групп потребителей;
- степень достижения целей (показателей) в области качества.

Анализ проводится для демонстрации пригодности и результативности СМК университета, а также оценивания, в какой области возможно повышение результативности и улучшения СМК.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по результатам:

- социологических исследований, проводимых управлением качества;
- анализа жалоб, претензий и поступающих благодарственных писем, грамот и т.д.

Процессы СМК имеют измеримые результаты (цели и показатели процесса), контроль выполнения которых осуществляют руководители процессов (руководители структурных подразделений).

Мониторинг функционирования процессов проводится при проведении внутреннего аудита. Мониторинг и измерения в системе высшего и послевузовского образования включают проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации, содержание и порядок проведения которых закреплены в локальных нормативных актах университета.

Мониторинг и измерения при выполнении НИР осуществляются структурными подразделениями, подчиненными проректору по научной работе.

9.2. Внутренние аудиты Внутренние аудиты осуществляются в соответствии с планами.

9.3. Анализ со стороны руководства Анализ системы менеджмента качества университета проводится проректором по учебной работе с целью установления эффективности ее функционирования. Анализ проводится на основе результатов внутреннего и внешнего аудитов, информации потребителей о качестве образовательных услуг, получаемой посредством официальных писем и социологических исследований и др.

При проведении анализа:

- оценивается выполнение мероприятий, запланированных по итогам предыдущего анализа;
- анализируется информация, поступающая от потребителей (заказчиков) услуг университета;
- оцениваются результаты внутренних и внешних проверок СМК, проведенных предупреждающих и корректирующих действий;
- оценивается выполнение политики в области качества и достижение целей в области качества (выполнение планов работы структурных подразделений);
- анализируются изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- анализируется соответствие предоставляемых услуг требованиям законодательства и потребителей (заказчиков).

Результаты анализа доводятся до членов ректората. Проректор по учебной работе докладывает ректорату, Ученому совету ИУК о функционировании СМК, по результатам обсуждения доклада разрабатываются мероприятия по совершенствованию СМК, фиксируемые в решении Ученого совета ИУК, планах работы учебного отдела/отдела качеством и/или других внутренних нормативных актах университета.

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1. Несоответствия и корректирующие действия.

Управление несоответствиями и порядок проведения корректирующих действий осуществляется в соответствии с требованиями:

- Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия;
- Внутренние аудиты.

10.2. Постоянное улучшение Университет повышает результативность СМК посредством установления политики и целей в области качества, анализа данных, проведения внутренних аудитов, корректирующих и предупреждающих действий.

Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшения, выполнение запланированных мероприятий, контроль и оценку выполненных мероприятий, а в случае необходимости разработку и реализацию корректирующих действий.

Мероприятия по совершенствованию СМК фиксируются в соответствующей внутренней документации университета: приказы/распоряжения ректора/проректоров по направлениям, решения.

Ученого совета ИУК, планы структурных подразделений университета и др.

11. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. Закон КР об образовании (со всеми изменения и дополнениями);
2. ГОСТ 180 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
3. ГОСТ Р 180 9001-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения;
4. Государственные образовательные стандарты высшего образования (ГОС ВПО) подготовки бакалавров и магистров по соответствующим направлениям, утвержденные МОиН КР;
5. Устав ИУК;
6. Стратегический план развития ИУК;
7. Положение об Ученом совете ИУК;
8. Миссия и политика ИУК;
9. Учебные планы по соответствующим направлениям подготовки (специальностям), утвержденные ректором ИУК;
10. Положение об учебном отделе ИУК;
11. Положение об организации академической мобильности ИУК;
12. Положение об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий в ИУК;
13. Положение об итоговой государственной аттестации выпускников ИУК;
14. Положение об учетной записи и простой электронной подписи сотрудников и ППС ИУК в информационной системе AVN;
20. Положение о конкурсе «Лучший преподаватель».

Разработчик:

**И.о. декана факультета
гуманитарных знаний**

Ш. Исмаилов