

	<p><b>МИНИСТЕРСТВО ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ</b></p> <p><b>МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ</b></p>
	<p><b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b></p>

## **РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

**г. Бишкек**

## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие .....	5
Краткая характеристика академии .....	6
<b>1. Общие положения .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Нормативные документы.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Определения, обозначения и сокращения .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Среда академии .....</b>	<b>12</b>
4.1. Понимание академии и его среды .....	
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон....	
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества	
4.4. Система менеджмента качества и её процессы .....	
<b>5. Лидерство</b>	
5.1. Лидерство и приверженность.....	15
5.2. Политика	
5.3. Функции, ответственность и полномочия	
<b>6. Планирование .....</b>	<b>17</b>
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей	
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.	
6.3. Планирование изменений	
<b>7. Средства обеспечения.....</b>	<b>19</b>
<b>7.1. Ресурсы .....</b>	<b>19</b>
7.1.1. Общие положения	
7.1.2. Человеческие ресурсы	
7.1.3. Инфраструктура	
7.1.4. Среда для функционирования процессов	
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения	
7.1.6. Знания организации	
<b>7.2. Компетентность.....</b>	<b>22</b>
<b>7.3. Осведомлённость</b>	
<b>7.4. Обмен информацией</b>	
<b>7.5. Документированная информация</b>	
7.5.1. Общие положения	
7.5.2. Создание и актуализация	
7.5.3. Управление документированной информацией	
<b>8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....</b>	<b>25</b>
<b>8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг</b>	
<b>8.2. Требования к продукции и услугам</b>	

8.2.1. Связь с потребителем	
8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам	
8.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	
82.4. Изменение в требованиях к продуктам и услугам	
<b>8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг</b>	
8.3.1 Общие положения	
8.3.2 Планирование проектирования и разработки	
8.3.3 Исходные данные для проектирования и разработки	
8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой	
8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки	
8.3.6 Изменения проектирования и разработки	
<b>8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.....</b>	<b>29</b>
<b>8.5 Производство продукции и предоставление услуг</b>	
8.5.1 Управление производством продуктов и услуг	
8.5.2 Идентификация и прослеживаемость	
8.5.3. Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам	
8.5.4. Сохранность	
<b>8.6 Выпуск продукции и услуг .....</b>	<b>30</b>
<b>8.7 Управление несоответствующими результатами процессов</b>	
<b>9. Оценка результатов деятельности .....</b>	<b>31</b>
9.1 Мониторинг и измерение	
9.2 Внутренний аудит	
9.3 Анализ со стороны руководства	
<b>10. Улучшение .....</b>	<b>33</b>
10.1 Общие положения	
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	
10.3 Постоянное улучшение	
<b>11 Приложения</b>	

Приложение А. Схема взаимодействия процессов ДА МИД КР

Приложение Б. Организационная структура ДА МИД КР

Приложение В. Организационная структура подразделений, входящих в область сертификации ДА МИД КР

Приложение Г. Матрица принадлежности и документированной информации по процессам ДА МИД КР

**12 Лист рассылки (ознакомления)**

**13 Лист регистрации изменений**

## **Предисловие**

Настоящее руководство по качеству (далее – Руководство) представляет общее описание системы менеджмента качества государственного образовательного учреждения высшего образования «Дипломатическая академия Министерства иностранных дел Кыргызской Республики им. К. Дикамбаева» (далее – ДА МИД КР) содержит описание процессов и их взаимодействия, а также ссылки на документацию и предназначено для демонстрации возможностей академии обеспечивать потребителей продукции и услуг в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных, методических и технических документов, а также служит постоянным справочным и руководящим материалом для применения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества ДА МИД КР.

Настоящее руководство по качеству – документ, в котором изложена политика руководства ДА МИД КР в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИО 9001-2016.

## **Краткая характеристика ДА МИД КР**

Дипломатическая академия ведет свою историю с создания в 1998 году при Международной академии Кыргызстана Центра подготовки и повышения квалификации дипломатических кадров. Для весьма небольшого количества слушателей из МИД КР Центр проводил двухнедельные курсы по дипломатии, политологии, международным отношениям, международному праву и другим дисциплинам, что не совсем отвечало ожиданиям и требованиям МИД КР по качественной подготовке высококвалифицированных молодых дипломатов. (Постановление Правительства КР «О создании Центра подготовки и повышения квалификации дипломатических кадров при Высшей школе государственного и общественного управления Международной академии Кыргызстана» от 18.11.1998 года №752)

12 июня 2001 года Указом Президента КР создана Дипломатическая академия. Учредителем выступило Правительство КР в лице Министерства иностранных дел КР - это стало первым шагом на пути формирования высшего учебного заведения нового статуса. В том же году было принято Постановление Правительства КР «Об утверждении Положения о Дипломатической академии Министерства иностранных дел Кыргызской Республики и ее структуры», а в 2002 году - Постановление Правительства КР «О структуре Дипломатической академии Министерства иностранных дел Кыргызской Республики». (Указ Президента КР «О Дипломатической академии Министерства иностранных дел Кыргызской республики» от 12.06.2001 года №197, Постановление Правительства КР от 03.09.2001 года №515, Постановление Правительства КР от 30.08.2002 года №597)

В 2001 году академия открыла двери для первых студентов. Дипломатическая академия буквально со дня своего основания по праву заняла место одного из самых современных учебных заведений страны, а придание ей нового статуса, безусловно, стало началом больших изменений - как в работе самой академии, так и в деятельности МИД КР.

В сентябре 2013 года Постановлением Правительства Кыргызской Республики утверждается Устав ДА МИД КР (Постановление Правительства КР «Об учреждении «Дипломатическая академия Министерства иностранных дел Кыргызской Республики имени Казы Дикамбаевича Дикамбаева» от 13.09.2013 года № 512).

В связи с инициативой учредителя академии (МИД КР) внесены изменения и дополнения в Устав ДА МИД КР (Постановление Правительства Кыргызской республики №104 от 20 февраля 2020 года).

Изначально работала только одна программа – “Международные отношения”, но, учитывая потребности МИД КР и рынка труда в соответствующей области, были открыты такие программы, как” Юриспруденция”, “Экономика” “Менеджмент”, “Лингвистика” и “Управление бизнесом”.

Далее, в контексте современных реалий, возникла необходимость в повышении высококвалифицированного кадрового потенциала, как на государственной службе, так и во всех сферах экономики страны: кадров, которые не просто получили бы качественное образование, но научились бы мыслить глобально, проявлять инициативу; кадров, которые имеют коммуникационные и презентационные навыки.

Сохраняя многолетние традиции, накопленные за годы существования академии, и развивая новейшие тренды в области образования, науки и инноваций, ДА МИД КР обеспечивает прочную базу для формирования кадрового потенциала страны – настоящих лидеров, обладающих, профессиональными, организационными и бизнес-компетенциями.

ДА МИД КР является государственным образовательным учреждением высшего профессионального образования.

Полное официальное наименование образовательного учреждения – на государственном (кыргызском) языке

– Кыргыз Республикасынын Тышкы иштер министрлигинин Дикамбаев Казы Дикамбаевич атындагы Дипломатиялык академиясы;

на официальном (русском) языке

– Дипломатическая академия Министерства иностранных дел Кыргызской Республики имени Казы Дикамбаевича Дикамбаева;

на языке международного делового общения (английском)

– Diplomatic Academy of the Ministry of Foreign Affairs of the Kyrgyz Republic named after Kazy Dikambaevich Dikambaev.

Сокращенное наименование академии:

на государственном (кыргызском) языке – КР ТИМ нин ДА;

на официальном (русском) языке – ДА МИД КР;

на языке международного делового общения (английском)- DA of the Kyrgyz MFA.

Свидетельство о государственной регистрации за № ГПЮ 0057448 от 16 декабря 2022 года, выдано Министерством юстиции Кыргызской Республики. Идентификационный код: ИНН 02404199710242

Образовательная деятельность в ДА МИД КР осуществляется на

основании Лицензий Министерства образования и науки Кыргызской Республики:

№	Шифр	Наименование направления (специальности)	Номер лицензии МОиН КР	Форма обучения
<b>Бакалаврские программы</b>				
1.	530800	Международные отношения	регист. № D2019-0009 от 12 апреля 2019 года, серийный номер №LS190001302	очная
2.	580700	Управление бизнесом		очная
<b>Магистерские программы</b>				
3.	530800	Международные отношения	регист. № D2019-0009 от 12 апреля 2019 года, серийный номер №LS190001302	очная
4.	530500	Юриспруденция		очная
5.	580700	Управление бизнесом		очная
6.	580100	Экономика		очная
7.	580200	Менеджмент		очная
8.	531100	Лингвистика		очная
<b>Докторские программы (PhD)</b>				
9.	530800	Международные отношения	регист. № D2021-0001 от 28 мая 2021 года, серийный номер №LS210000926	очная
10.	530500	Юриспруденция		очная
11.	580700	Управление бизнесом		очная
12.	531100	Лингвистика		очная

Свидетельство о независимой аккредитации:

№	Шифр	Наименование направления (специальности)	Номер сертификата	Срок действия сертификата
<b>Магистерские программы</b>				
1.	580700	Управление бизнесом	VU180000229 от 20.12.2018	20.12.2023г
2.	580100	Экономика		
3.	580200	Менеджмент		
4.	530800	Международные отношения	VU190000376 от 24.12.2019	24.12.2024г.
5.	530500	Юриспруденция		
6.	531100	Лингвистика		
7.	530600	Журналистика		



## **Общие положения**

Настоящее Руководство по качеству – документ, в котором изложены принципы высшего руководства ДА МИД КР в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2016 в академии.

Руководство по качеству является документом, который демонстрирует способность ДА МИД КР обеспечивать потребителей продукцией и услугами в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных, методических и технических документов, а также служит постоянным справочным и руководящим материалом для применения и улучшения системы менеджмента качества академии.

Система менеджмента качества базируется на процессном подходе и является составной частью общего менеджмента академии, целью которого является повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения СМК ДА МИД КР, включая процессы постоянного её улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

Руководство по качеству содержит все необходимые данные (непосредственно или в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК ДА МИД КР требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2016, внутренним и/или внешним регламентирующим документам.

Разделы Руководства по качеству полностью соответствуют разделам стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2016.

## 2 Нормативные документы

Руководство по качеству основано на следующих документах:

1. Закона Кыргызской Республики от 30 апреля 2003 года № 92 «Об образовании» (в действующей редакции);
2. Постановления Правительства Кыргызской Республики от 3 февраля 2004 года № 53 «Положение об образовательной организации высшего профессионального образования Кыргызской Республики» (в действующей редакции);
3. 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;
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2016 Системы менеджмента качества. Требования;
6. Постановления Правительства Кыргызской Республики от 29 сентября 2015 года № 670 «Об утверждении актов по независимой аккредитации в системе образования Кыргызской Республики»;
7. иных нормативных правовых актов Кыргызской Республики в сфере образования;
8. Устава Академии;
9. локальных нормативных актов Академии.

### **3 Определения, обозначения и сокращения**

АУП – административно-управленческий персонал;

ГАК – государственная аттестационная комиссия;

ДП – документированная процедура;

ИС AVN– информационная система академии;

ДА МИД КР – учреждение «Дипломатическая академия Министерства иностранных дел Кыргызской Республики имени Казы Дикамбаевича Дикамбаева»

ООП ВПО – основная образовательная программа высшего профессионального образования;

ОМС и ПК –отдел международного сотрудничества и повышения квалификации

Отдел МТЗ и ГЗ –отдел материально-технического снабжения и государственных закупок

ППС – профессорско-преподавательский состав;

СМК ДА МИД КР– система менеджмента качества академии;

УВП – учебно-вспомогательный персонал;

УМС –учебно-методический состав;

УО- учебный отдел;

ФПО- финансово-плановый отдел;

ЦАМО- центр анализа международных отношений.

## **4 Среда академии**

### **4.1 Понимание академии и его среды.**

Руководство академии определило внешние и внутренние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегическим направлениям развития, а также, влияющие на способность достигать запланированных результатов системы менеджмента качества.

Определение и анализ внешних и внутренних факторов проводится ректором и проректором по соответствующим направлениям деятельности на совещаниях ректората, решения и выводы протоколируются.

Мониторинг, актуализацию и анализ информации о внешних и внутренних факторах осуществляют руководители структурные подразделения, закрепленные в приказе.

Порядок мониторинга, актуализации и анализа информации определен соответствующими положениями о подразделениях. Основными внешними факторами для ДА МИД КР являются изменения в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Кыргызской Республике, а также на международном, национальном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы академии. Указанные факторы носят стратегический характер и могут оказать как положительное, так и отрицательное влияние на деятельность академии. Все последствия от влияния внешних и внутренних факторов учитываются при разработке документированной информации.

### **4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.**

С учётом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность академии осуществлять образовательную деятельность, отвечающую требованиям потребителей и применимым к ней законодательным и нормативным правовым требованиям, в академии определены:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества: государство, работодатели, обучающиеся, родители;

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества:

– требования государства к уровню квалификации выпускника установлены в государственных образовательных стандартах, требования которых являются обязательными;

– требования работодателей к приемлемому для них уровню знаний и умений (навыков и компетенций) выпускников определяются при

сотрудничестве;

– требования и предложения обучающихся и их представителей, профессорско-преподавательского состава и других работников академии учитываются в части организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Определение предметного состава внешних и внутренних заинтересованных сторон проводится ректором (проректором, руководителями структурных подразделений согласно п. 2.17) на совещаниях ректората.

Мониторинг, актуализацию и анализ информации о заинтересованных сторонах, их соответствующих требованиях и предложениях постоянно осуществляют руководители структурных подразделения по соответствующим направлениям деятельности, закрепленные в приказе (п. 2.17).

Порядок мониторинга, актуализации и анализа информации определен соответствующими положениями о подразделениях.

Исходя из потребностей и ожиданий потребителей, академия устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению

#### **4.3 Определение области применения системы менеджмента качества**

Область действия СМК ДА МИД КР распространяется на все виды деятельности, процедуры и процессы академии (основные и обеспечивающие), все структурные подразделения, всех работников, а также на всю инфраструктуру и производственную среду академии.

**Область применения (сертификации) СМК ДА МИД КР** определена в виде перечня структурных подразделений в соответствии с п.2.17 и процессами верхнего уровня/основными процессами / под процессами в соответствии с Приложением Д.

**Область применения (сертификации) СМК ДА МИД КР** может быть изменена по решению ректора или Ответственным секретарем Совета по качеству на основании представлений от руководителей структурных подразделений.

В область применения (сертификации) не входят процессы, следующие за итоговой аттестацией обучающихся с соответствующей выдачей дипломов (свидетельств) об обучении (деятельность после поставки и управление изменениями после поставки), т.к. на этом этапе формальные взаимоотношения прекращаются.

**Область применения (сертификации) СМК ДА МИД КР** входят следующие структурные подразделения, схема функционального взаимодействия между которыми показана в Приложении Г:

1. Учебный отдел (УО);
2. Кафедры «МОиП», «ДиКС», «ГиИЯ»;

3. Отдел кадров и документации;
4. Финансово-плановый отдел;
5. Приёмная комиссия;
6. Научная библиотека;
7. ОМС и ПК;
8. ЦАМО;
9. Юрист;
10. Отдел МТЗ и ГЗ
11. Отдел аспирантуры и докторантуры.

#### **4.4 Система менеджмента качества и её процессы**

В ДА МИД КР разработана, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается система менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Основой для разработки и функционирования СМК ДА МИД КР является Политика гарантии качества образования, сформулированная и принятая руководством академии.

Система менеджмента качества построена с учётом действующей организационной структуры управления и специфики взаимодействия структурных подразделений и служб академии.

Перечень и иерархия процессов СМК ДА МИД КР, принадлежность (владельцы процессов), а также документированной информации и соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлены в Матрице принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР (Приложение Г).

Схема взаимодействия процессов СМК ДА МИД КР представлена в приложении А и включает в себя основные процессы, процессы управления и процессы обеспечения.

Описание процессов документируется в виде документированных процедур, положений или регламентов о видах деятельности. Управление процессом СМК ДА МИД КР предусматривает следующие действия:

- определение входов и выходов процесса;
- определение последовательности и взаимодействия процессов;
- определение и описание критериев и методов, применяемых к процессу;
- определение ресурсов, необходимых для процесса;
- распределение обязанностей, ответственности и полномочий в отношении процесса;
- учёт рисков и возможностей в отношении процесса;
- оценка, изменение и улучшение процесса.

#### **5 Лидерство**

## **5.1 Лидерство и приверженность**

Для руководства Академии требования потребителей, ожидания, а также их изменение являются приоритетом.

Ректор ДА МИД КР является национальным экспертом в области высшего профессионального образования.

На регулярной основе, как и другие руководители структурных подразделений, участвует в заседаниях съездов, форумов, комиссий и круглых столов.

Высшим руководством инициируются встречи и обсуждение актуальных вопросов и проблем с представителями государственных структур, бизнеса и обучающимися/абитуриентами.

## **5.2 Политика**

С целью демонстрации намерений и стратегических направлений развития академии руководством принята «Политика гарантии качества образования».

Принятая политика в области качества сформулирована на основе анализа высшим руководством среды организации и предложений от структурных подразделений академии.

Обобщение и систематизацию предложений, и представление проекта политики в области качества на рассмотрение руководства академии осуществляет Совет по качеству.

Принятая политика в области качества размещается на официальном сайте академии.

Ответственность за доведение политики в области качества до работников подразделений, обеспечение её понимания и реализации возложена на руководителей структурных подразделений и служб.

Ректорат определяет необходимость пересмотра или актуализации политики в области качества в процессе анализа деятельности академии и функционирования СМК ДА МИД КР. Обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать СМК ДА МИД КР возложено на ректорат.

Текст действующей в академии политики в области качества приведён в приложении А к настоящему руководству.

## **5.3 Функции, ответственность и полномочия**

Ректорат в положениях о структурных подразделениях, в должностных инструкциях для работников (АУП/УВП/ППС), в соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, распределило обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого работника путём ознакомления с этими документами под подпись.

Ректорат академии делегировало часть своих полномочий в рамках

системы менеджмента качества на Ответственного секретаря Совета по качеству назначив его соответствующим приказом. На представителя руководства по качеству помимо его должностных обязанностей возложены дополнительная ответственность и полномочия, для обеспечения:

- соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- обеспечения получения намеченных результатов процессов;
- подготовки отчётности высшему руководству о результатах функционирования СМК ДА МИД КР и возможностях её улучшения;
- организация проведения внутреннего аудита в академии;
- поддержки ориентации на потребителя в Академии;
- сохранения целостности СМК ДА МИД КР при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента качества академии.



## **6 Планирование**

### **6.1 Действия в отношении рисков и возможностей**

При планировании в системе менеджмента качества в академии учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

### **6.2 Цели в области качества и планирование их достижения**

Для реализации положений политики в области качества и планов стратегического развития в академии, устанавливаются измеримые цели в области качества.

Цели в области качества устанавливаются на основании п. 2.3.

Цели в области качества устанавливаются/актуализируются ежегодным приказом, на промежуток времени равный одному календарному году и на различных уровнях.

Данный приказ устанавливает какие показатели должны быть выполнены, ответственных должностных лиц за выполнение целей, сроки выполнения.

Необходимые ресурсы на выполнение поставленных целей закладываются в бюджет при планировании, на этапе формирования бюджета академии на текущий год.

Необходимость дополнительного выделения ресурсов рассматривается на совещании у ректора, после получения служебной записки.

Ежемесячный контроль за выполнением целей структурных подразделениями осуществляется на совещании у ректора и проректора. Результаты оценки, выводы и необходимость коррекций и корректирующих действий вносятся в протоколы совещаний.

Оценка результатов выполнения поставленных целей за год происходит при рассмотрении Отчёта о реализации стратегического плана развития на совещании у ректора и далее на заседании Ученого совета.

Мониторинг и достижение поставленных целей служит основой постоянного улучшения деятельности академии.

### **6.3 Планирование изменений**

Совершенствование (планирование изменений) СМК ДА МИД КР осуществляется посредством разработки и реализации Плана работы Совета по СМК и других плановых мероприятий, которые ежегодно

разрабатываются структурными подразделениями Академии.

План работы Совета по СМК и другие плановые мероприятия формируются на основе:

- конкретных целей академии в области качества;
- ежегодного анализа деятельности структурных подразделений академии, в том числе достижений поставленных целей в области качества;
- изменения потребностей и ожиданий потребителей;
- оценки результатов работы государственных аттестационных (экзаменационных) комиссий (ГАК/ГЭК);
- результатов внутреннего аудита, проводимого членами Совета по качеству;
- предложений по совершенствованию СМК ДА МИД КР и её процессов;
- оценки возможностей применения всестороннего улучшения;
- результатов самооценки подразделений.

## **7 Средства обеспечения**

Ректорат академии определяет и своевременно обеспечивает выделение требуемых ресурсов, необходимых для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения её результативности.

В академии действуют процессы, обеспечивающие:

- управление персоналом (Положения о структурных подразделениях);
- управление библиотечными ресурсами (Положение о библиотеке ДА МИД КР);
- управление закупками материальных ресурсов (п. 2.21, п. 2.22.);
- управление финансами (п. 2.23);
- управление производственной средой (п. 2.24);
- управление инфраструктурой (в соответствии с положениями о подразделениях в ведении зав. отдела материально - технического снабжения и государственных закупок).

### **7.1 Ресурсы**

#### **7.1.1 Общие положения**

В академии функционирует процесс управления финансами, который предусматривает определение потребностей в финансах, прогнозирование и планирование бюджета (определение будущих расходов и доходов), определение и установление приоритетности выделения средств, учёт фактических поступлений, контроль исполнения бюджета и его коррекция в случае отклонений.

Процесс управления финансами документирован в виде «Положения по ведению бухгалтерского учёта и бухгалтерской отчётности в Кыргызской Республики» и в виде «Инструкции по бюджетному учёту».

Ответственность за управление данным процессом возложена на главного бухгалтера.

#### **7.1.2 Человеческие ресурсы**

Деятельность по управлению человеческими ресурсами включает:

- определение потребности в наборе новых или перемещении работников;

- установление требуемой квалификации (образование, подготовка и опыт) работников в должностных инструкциях и положениях о подразделениях;

- наборе новых, перемещении работников или прекращение с ними трудовых отношений.

Деятельность по управлению персоналом регламентируется Положением об отделе кадров и документации;

- Конституция Кыргызской Республики;
- Трудовой кодекс Кыргызской Республики;
- Постановления Правительства Кыргызской Республики;
- Коллективный договор;
- Правила внутреннего распорядка;
- Штатное расписание;
- Положения о подразделениях;
- Приказы о приёме на работу;
- Трудовые договора;
- Графики отпусков;
- Приказы о расторжении трудового договора;
- Приказы о предоставлении отпусков;
- Табели учёта рабочего времени.

### **7.1.3 Инфраструктура**

Инфраструктура академии включает:

– административные, аудиторные помещения, здания и сооружения, которые оборудованы рабочими местами для всех категорий работников и обучающихся;

- рабочие места с необходимым оборудованием;
- библиотечные ресурсы;
- информационные и коммуникационные ресурсы.

Деятельность по определению, созданию и поддержанию в рабочем состоянии инфраструктуры, необходимой для функционирования процессов и достижения соответствия требований, осуществляется подразделением, подчиняющемуся ректору.

Финансовое обеспечение необходимой деятельности осуществляется при планировании бюджета Академии.

Общее руководство работой по поддержанию необходимой инфраструктуры возложено на заведующего отделом материально-технического снабжения и государственных закупок.

### **7.1.4 Среда для функционирования процессов.**

Для достижения соответствия прошедших обучение соответствующим требованиям и обеспечения условий труда работников и обучающихся определена, обеспечена и находится под управлением необходимая производственная среда.

Требования к производственной среде (необходимым условиям охраны труда персонала и обучающихся) установлены в нормативной документации КР (СНиП, СанПиН и т.д.) и отражают требования правил пожарной безопасности, технической безопасности и чистоты.

Организационно-методическую работу по управлению охраной труда, подготовку управленческих решений и контроль за их реализацией осуществляет ведущий специалист по технике безопасности.

Ректорат, руководители структурных подразделений, профессорско-педагогический состав, учебно-вспомогательный персонал и административно-хозяйственный персонал выполняет свои функции в рамках системы управления охраной труда в соответствии с Положением о системе управления охраной труда в ДА МИД КР.

#### **7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений**

К средствам для мониторинга и измерений в академии относятся фонды оценочных средств основных образовательных программ высшего профессионального образования.

Разработка, проверка, согласование и утверждение фондов оценочных средств ООП ВО проводится в соответствии с п. 2.11.

Ресурсы для создания фондов оценочных средств на электронных и бумажных носителях обеспечивает кафедра, ведущая соответствующую дисциплину.

#### **7.1.6 Знания организации**

Знания академии формируются из интеллектуального капитала всех работников, которые обладают определенными знаниями, компетенциями, навыками, опытом, идеями, суждениями и убеждениями.

Все эти знания делятся на две категории: формализованные и неформализованные.

К формализованным знаниям академии отнесена следующая документированная информация:

- документация СМК ДА МИД КР;
- документация по образовательному процессу;
- другая нормативная, организационно - распорядительная, инструктивная и методическая информация.

В академии обеспечение формирования знаний, доступа персонала к знаниям, обмен знаниями осуществляется с помощью:

- официального сайта Академия;
- информационно-аналитической системы академия (ИАСУ);
- электронной почты (п 2.19).

## 7.2 Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в академии руководителями структурных подразделений, заведующими кафедрами определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента.

Компетентность работников академии, осуществляющих деятельность, влияющую на качество подготовки обучающихся и другие процессы, определяется на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта.

Требования к образованию, подготовке и опыту определяются в должностных инструкциях и положениях о структурных подразделениях академии. Обеспечение и поддержание достаточной квалификации работников достигается посредством реализации процедуры повышения квалификации/переподготовки (с регистрацией и хранением соответствующих записей), осуществляемой ОКИД при взаимодействии с ОМС и ПК.

Проводится систематическая работа по определению необходимой компетентности:

- путем сравнения требований учебных планов с текущим уровнем компетентности ППС;

- по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок в ведущих учебных и/или научных, медицинских центрах и т.п.);

- там, где это применимо, руководством академии предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения, организация повышения квалификации), и непосредственными руководителями оценивается результативность предпринятых действий;

- в отделе кадрового делопроизводства работников по представлению информации от сотрудников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

Документированная информация регламентирующая процесс обеспечения и поддержания достаточной квалификации работников и свидетельств об их компетенции указана в п.2.27

### **7.3 Осведомлённость**

Документация СМК ДА МИД КР размещается и актуализируется на официальном сайте Академии в разделе «Нормативно-правовые акты» - «Реестр документации СМК» Управлением качества, стандартизации и сертификации.

Ознакомление работников с внутренними локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность (процессы) подразделений, должностными инструкциями, трудовым договором (эффективным контрактом) осуществляются под подпись при трудоустройстве и в виде регулярной публикации отчетов в целях информирования работников:

- об их вкладе в результативность деятельности академии и СМК ДА МИД КР в ходе выполнения работ;

- о последствиях несоответствий требованиям СМК ДАМИД КР в ходе выполнения работ.

Руководители структурных подразделений академии под подпись осуществляют ознакомление работников с политикой и целями в области качества, документацией СМК ДА МИД КР, регламентирующей деятельность (процессы) подразделений.

### **7.4 Обмен информацией**

Взаимодействие и обмен информацией между структурными подразделениями академии, в том числе относящейся к СМК ДА МИД КР, регламентированы положениями о подразделениях, должностными инструкциями, Регламентом работы ДА МИД КР (п.2.16) и организационно-распорядительными документами (приказы, распоряжения), документированными процедурами, регламентами и положениями.

Обмен информации внутри Академии осуществляется с помощью следующих средств:

- заседания Учёного Совета и ректората;
- заседания Учебно-методического совета;
- заседания/совещания подразделений; – телефонных и личных переговоров;
- размещение информации на официальном сайте Академия;
- размещение информации на внутренних ресурсах Академия; – служебные и докладные записки, письма и т.п.;
- электронная почта (п.2.19).

Взаимодействие и обмен информацией подразделений академия с внешними сторонами, в том числе относящейся к СМК Да МИД КР, регламентированы положениями о подразделениях, должностными инструкциями, п.3.3 Инструкции по делопроизводству ДА МИД КР (п.2.16) и организационно-распорядительными документами (приказы,

распоряжения), документированными процедурами, регламентами, положениями, договорами о сотрудничестве, договорами о совместной деятельности, контрактами. Обмен информацией подразделений академия с внешними сторонами осуществляется с помощью следующих средств: – телефонных и личных переговоров; – электронной почты; – почтовой перепиской, осуществляемой через отдел документационного обеспечения.

## **7.5 Документированная информация**

### **7.5.1 Общие положения**

Документация СМК ДА МИД КР имеет многоуровневую структуру.

Взаимосвязь между документацией СМК ДА МИД КР достигается за счёт перекрестных ссылок из разделов РК на документированные процедуры и другие документы СМК ДА МИД КР.

Аналогичным образом (за счёт ссылок) осуществляется связь с СМК ДА МИД КР любых других действующих документов Академия.

### **7.5.2 Создание и актуализация**

Порядок разработки, согласования, утверждения, введения в действие документации СМК ДА МИД КР установлены в Регламенте работы ДА МИД КР, требования к документации СМК ДА МИД КР установлены в документированной процедуре.

Организационно-техническое и методическое руководство разработкой документации СМК ДА МИД КР осуществляет Совет по качеству, за разработку документов (документированных процедур, положений, инструкций) по конкретным элементам системы менеджмента качества являются руководители структурных подразделений (владельцы процессов), осуществляющие соответствующий вид деятельности.

### **7.5.3 Управление документированной информацией**

Деятельность по управлению документированной информацией описана в Регламенте работы ДА МИД КР.

Управление документированной информацией устанавливает процедуры:

- контроля, анализа, внесения изменений (актуализации) и пересмотра;
- распределения, учёта и хранения;
- идентификацию статуса изменений и пересмотра;
- изъятия из обращения документов и данных, утративших силу.

Управление организационно-распорядительными документами возложено на отдел кадров и документации.

Управление документами внутри структурных подразделений осуществляют лица, ответственные за делопроизводство.



## **8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

### **8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

В академии определены, внедрены и функционируют процессы образовательной деятельности – одного из основных видов деятельности в соответствии с Уставом ДА МИД КР.

Основными документами при планировании образовательной деятельности Академия, как государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования являются документы, перечисленные в п. 2.1 – 2.3 настоящего Руководства.

Процесс верхнего уровня «Образовательная деятельность включает основные процессы», которые образуют жизненный цикл подготовки специалиста: от момента приёма на выбранное направление, до момента прохождения обучающимся итоговой аттестации.

К основным процессам образовательной деятельности относятся: Проектирование, разработка и актуализация образовательной деятельности (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.1);

Реализация основных образовательных программ высшего профессионального образования – программ бакалавриата, программ магистратуры, докторских программ PhD (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.2);

Реализация основных образовательных программ высшего образования – программ подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.3); Дополнительное профессиональное образование (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.4).

Основные процессы при декомпозиции распадаются на последовательности подпроцессов. Подпроцессы также могут быть декомпоziрованы на последовательность шагов процесса.

Управление каждым из процессов предусматривает выполнение следующих видов деятельности:

- определение требований к услугам/результатам процессов;
- установление критериев для приемки услуг/результатов процессов;
- определение необходимых ресурсов;
- ведение всей документации, определенной для каждого процесса.

Документирование процессов осуществляется в виде

документированных процедур, соответствующих положений или регламентов, указанных в Приложение Д.

## **8.2 Требования к продукции и услугам**

В академии определена и реализуется деятельность по взаимодействию с потребителями, включающая:

- определение требований, относящихся к образовательной деятельности, а также их документирование;
- анализ данных требований на предмет возможной реализации;
- взаимодействие с потребителями на различных стадиях подготовки специалистов.

Академия осуществляет определение, анализ, документирование и актуализацию требований потребителей к качеству подготовки обучающихся на этапах основных процессов:

- «Проектирование, разработка и актуализация образовательной деятельности» (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.1.1-А.2.1.3);

- «Дополнительное профессиональное образование» (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.4.1).

### **8.2.1 Связь с потребителем**

Связь с потребителями реализуется в академии на разных этапах взаимодействия с потребителями и включает:

- предоставление информации об образовательной деятельности посредством её размещения на официальном сайте ДА МИД КР, в проспектах/буклетах, на различные рода мероприятиях и др.;

- приём и обработку обращений, заявок, претензий и др., в том числе, полученных через Интернет-приемную ДА МИД КР.

### **8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам**

Требования потребителей к качеству подготовки обучающихся определяются государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования, , контрактами/договорами или другими видами документов.

### **8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам**

Предметом анализа являются требования государственных профессиональных образовательных стандартов, контрактов/договоров и других видов документов:

- требования к структуре основных образовательных программ высшего профессионального образования, в том числе к соотношению частей основной образовательной программы высшего образования и их

объему, а также к соотношению обязательной части основной образовательной программы высшего образования и части, формируемой участниками образовательного процесса;

- требования к условиям реализации основных образовательных программ высшего образования, в том числе кадровым, финансовым, материально-техническим и иным условиям; - требования к результатам освоения основных образовательных программ высшего образования;

- другие требования, установленные законодательством, локально-нормативными актами Академии или сторонними организациями. Анализ включает оценку возможности выполнения требований и согласование всех предъявляемых требований.

Регистрация любых новых требований, результатов анализа, а также их сохранность производится в соответствии с п. 2.12. 8.2.4 Изменение в требованиях к продуктам и услугам

С целью выпуска высококвалифицированных специалистов в академии на регулярной основе проводится мониторинг изменений требований потребителей и актуализация этих требований в документации Академии.

Объектом мониторинга являются государственные образовательные стандарты, контракты/договоры или другие виды документов.

Мониторинг и актуализация включают:

– однозначное определение и документирование новых требований;

– согласование/утверждение и внедрение изменений в документации и деятельности, отличающихся от ранее сформулированных.

При изменении требований к продукции и услугам на заседании Ученого Совета академии (ректората, Учебно - методического совета) принимается решение о внедрении изменений в деятельность академии с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием профессорско-преподавательского и учебно - вспомогательного персонала об изменившихся требованиях.

#### **8.2.4 Изменение в требованиях к продуктам и услугам**

С целью выпуска высококвалифицированных специалистов в академии на регулярной основе проводится мониторинг изменений требований потребителей и актуализация этих требований в документации академии.

Объектом мониторинга являются государственные образовательные стандарты, контракты/договоры или другие виды документов.

Мониторинг и актуализация включают:

- однозначное определение и документирование новых требований;
- согласование/утверждение и внедрение изменений в документации и деятельности, отличающихся от ранее сформулированных.

При изменении требований к продукции и услугам на заседании Ученого Совета (ректората, Учебно - методического совета) принимается решение о внедрении изменений в деятельность академии с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием педагогического и учебно - вспомогательного персонала об изменившихся требованиях.

### **8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг**

#### **8.3.1 Общие положения**

В Академии к процессу проектирования и разработки относятся основные процессы и подпроцессы:

- «Проектирование, разработка и актуализация образовательной деятельности» (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.1.1-А.2.1.3);

- «Проектирование дополнительных образовательных программ» (см. Приложение Д «Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР», А.2.4.1), которые осуществляются Учебным отделом (п.2.25) и Отделом международного сотрудничества и повышения квалификации.

#### **8.3.2 Планирование проектирования и разработки**

Процессы «Проектирование, разработка и актуализация образовательной деятельности»; «Проектирование дополнительных образовательных программ» – это деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процессов «Реализация основных образовательных программ высшего профессионального образования – программ бакалавриата, программ программ магистратуры и докторских программ PhD».

**8.3.3 Исходные данные для проектирования и разработки**  
Информация о входах (исходных данных) и выходах процесса приведены в соответствующих положениях (Приложение Д).

**8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой**  
Средством управления процессами проектирования и разработки является Информационно-аналитическая система (ИС АВН).

Описание системы, установленные требования к входам и выходам, а также порядок её использования приведены в документации

по ИАСУ ДА МИД КР.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки Результатами (выходными данными) процессов проектирования и разработки являются основные образовательные программы высшего образования, дополнительные образовательные программы для руководителей и специалистов промышленных и дополнительные профессиональные программы для научных и педагогических работников академии.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки Управление изменениями осуществляется в соответствии с положениями и требованиям регламентирующей документации процесса проектирования и разработки

**8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками** Процесс верхнего уровня «Образовательная деятельность» осуществляется без привлечения внешних поставщиков.

### **8.5 Производство продукции и предоставление услуг**

#### **8.5.1 Управление производством продуктов и услуг**

В Академии определены и реализуются необходимые действия, обеспечивающие реализацию основных образовательных программ высшего профессионального образования.

Управляемые условия, оказывающие влияние на качество подготовки обучающихся, определены в положениях, регламентах и инструкциях Академии в соответствии с приложением Д.

#### **8.5.2 Идентификация и прослеживаемость**

В Академии внедрены и осуществляются соответствующие действия по идентификации и прослеживаемости результатов процессов.

Идентификация осуществляется посредством:

- студенческих билетов;
- зачётных книжек;
- списков групп;
- журналов контроля посещений;
- аттестационных (зачётных и экзаменационных) ведомостей.

#### **8.5.3 Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам**

В Академии выделяются две группы потребителей: внутренние (обучающиеся и персонал) и внешние (работодатели, общество).

К собственности обучающихся относятся:

- документы, предоставленные ими при зачислении (документы об образовании, результаты экзаменов или других письменных работ, выполненных абитуриентами);
- выполненные итоговые работы (дипломные работы или проекты,

выпускные квалификационные работы, курсовые работы или проекты);

– документы (табели учета), содержащие записи о прохождении обучающимися промежуточной (зачёты, экзамены, курсовые) и итоговой аттестации (выпускные квалификационные и дипломные работы).

К собственности персонала относятся:

– интеллектуальная собственность (научные разработки, учебные пособия, учебные материалы и т.д.);

– документы, предоставленные ими при приёме на работу;

К собственности работодателей относится:

– оборудование, предоставляемое ими для обучения или прохождения практики

– документы, предоставляемые предприятиями обучающимся.

Сбор, обработка, хранение и т.д. персональных данных производиться в соответствии с п.2.18.

Права на интеллектуальную собственность, включённую в собственность потребителя, регулируются действующим положением об интеллектуальной собственности ДА МИД КР.

#### **8.5.4 Сохранность**

Для сохранения соответствия результатов процессов соответствующим требованиям в Академии предусмотрены мероприятия по сохранению всей документированной информации в соответствии с положениями и требованиями п. 2.10 и п. 2.16.

#### **8.6 Выпуск продукции и услуг**

Результатом образовательной деятельности являются выпускники, обладающие набором требуемых компетенций, знаний, умений и навыков.

Управление документированной информацией по выпускникам осуществляется в соответствии с требованиями п.2.13 и Положения о кабинете дипломного проектирования каждого факультета/института (филиала).

Управление несоответствующими результатами процессов. В рамках образовательной деятельности могут быть выявлены следующие виды несоответствующих результатов:

– требования разработанного ООП ВПО ниже требования соответствующего ГОС ВПО;

– неудовлетворительные результаты прохождения промежуточной аттестации/ экзаменационной сессии обучающимися;

– неудовлетворительные результаты прохождения итоговых государственных испытаний и аттестации выпускниками;

– неудовлетворительные результаты прохождения конкурсного отбора на замещение должностей педагогических работников,

относящихся к профессорско - преподавательскому составу;

Неуспевающие обучающиеся могут быть выявлены как в процессе обучения (на основе результатов текущего контроля успеваемости), так и по результатам промежуточной аттестации и итоговой аттестации.

Процедуры управления несоответствующими результатами в части уровня компетенций, обучающихся (неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации, неудовлетворительные результаты итоговой аттестации) регламентированы п.2.4 и п. 2.13.

## **9 Оценка результатов деятельности**

### **9.1 Мониторинг и измерение**

Для демонстрации способностей процессов СМК ДА МИД КР достигать запланированных результатов осуществляется мониторинг и измерение процессов.

Мониторинг и измерение процессов в Академии осуществляется владельцами процессов.

Показатели процессов, подлежащие мониторингу, сроки и методы оценки и мониторинга выполнения процесса, записи, содержащие измерения (записи результативности процесса), определены в соответствующих регламентах:

- мониторинг, оценка результатов выполнения целей в области качества на постоянной основе в соответствии с ежегодным приказом о выдаче заданий подразделениям Академии;

- непрерывный мониторинг учебной деятельности по контрольным точкам, отраженным в рабочей программе дисциплины, проводится в соответствии с п. 2.20;

- проведения анализа, оценки результатов функционирования СМК Да МИД КР в рамках процесса «Мониторинг, измерение, анализ» в соответствии с п. 2.8;

- проведение оценки, анализа выполнения базового перечня показателей, включаемых в индивидуальное задание ППС, формируемых на основании перечня показателей эффективности деятельности Академии, проводится в соответствии с п. 2.14.

Внутренний аудит также является инструментом мониторинга и измерения процессов в Академии.

В случае, когда запланированные значения критериев не достигаются, принимаются соответствующие меры коррекции и осуществляются необходимые корректирующие действия.

Ответственными за измерение и анализ удовлетворенности являются:

- внутренних потребителей (обучающихся, абитуриентов, выпускников, слушателей) - проректор, начальник УО;
- предприятий (организаций, учреждений), работодателей -

проректор, заведующие выпускными кафедрами;

- Министерство образования и науки КР - сбор информации для выполнения требований аккредитационных показателей - проректор, начальник УО.

Результаты мониторинга и измерения процессов с запланированной периодичностью предоставляются владельцами процессов для анализа результативности СМК ДА МИД КР зав. ОКид с п 2.8.

Полученная информация используется при анализе СМК ДА МИД КР со стороны руководства, обеспечении высшим руководством выполнения установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности Академии.

## **9.2 Внутренний аудит**

Систематически проводимый внутренний аудит предназначен для обеспечения ректората Академии объективной и своевременной информацией о степени соответствия СМК ДА МИД КР и её результатов запланированным целям и мероприятиям, требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, требованиям внутренней нормативной документации Академии, а также для определения результативности и областей деятельности для улучшения.

В процессе проведения аудита могут быть обнаружены отклонения (замечания и несоответствия), в отношении которых должны быть предприняты коррекция, корректирующие действия, а также действия по определению рисков, связанных с произошедшим/возможным событием.

Проводимый внутренний аудит осуществляется в соответствии с п.2.7.

Все записи по проведенной внутренней проверке (аудиту) хранятся в Отделе кадров и документации.

Результаты внутренних проверок используются:

1) Ответственным представителем руководства в области качества при подготовке отчёта ректорату академии;

2) руководителями процессов:

– при оценке эффективности и результативности процесса;

– при принятии решения о выполнении КД (п.2.7) и действий по выявлению потенциальных несоответствий;

– при планировании мероприятий по улучшению процессов СМК ДА МИД КР.

## **9.3 Анализ со стороны руководства**

Анализ состояния и эффективности системы менеджмента качества со стороны высшего руководства проводится планово один раз в учебный год или – немедленно, при выявлении в ходе внутреннего аудита по качеству значительных несоответствий в структурных



подразделениях.

Ответственность за проведение анализа функционирования системы качества в структурных подразделениях несут руководители этих структурных подразделений.

Анализ системы качества в структурных подразделениях проводится не реже одного раза в учебный семестр.

Ответственный секретарь Совета по качеству с установленной периодичностью составляет отчёт по результатам функционирования системы качества, даёт оценку её пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическими целями академии.

Отчёт составляется на основании информации, полученной в результате сбора данных. Отчёт об анализе системы менеджмента качества высшим руководством содержит информацию, определенную в п.2.8.

Отчёт представляется ректорату академии, доводится до сведения работников, обучающихся и иных заинтересованных сторон.

## **10 Улучшение**

### **10.1 Общие положения**

Улучшение процессов осуществляется на основе систематической проверки качества (внутренних аудитов) образовательных и научно - консультационных услуг, анализа функционирования СМК ДА МИД КР и взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

### **10.2 Несоответствия и корректирующие действия**

Несоответствия в СМК ДА МИД КР выявляются в ходе:

- внешних и внутренних аудитов;
- инспекционных проверок;
- текущей деятельности подразделений;
- на совещаниях (заседаниях, собраниях), проводимых по итогам работы;
- анализа СМК со стороны ректората;
- выполнения договора;
- измерения удовлетворенности потребителей, получения жалоб от них.

При появлении несоответствий руководители подразделений / владельцы процессов предпринимают действия по управлению и коррекции выявленных несоответствий, а также в отношении последствий их возникновения и причин их появления согласно п.2.2 документированной процедуры ОД-081-СМК-ДП-001 «Внутренний аудит и корректирующие действия».

Результативность предпринятых корректирующих действий рассматривается при проведении анализа СМК ДА МИД КР ректоратом или при проведении внутренних аудитов.

Показателями результативности процесса КД являются:

- соответствие КД проблеме (выявленному несоответствию);
- своевременность выполнения КД;
- результативность реализации КД (устранена причина появления несоответствия, а также получены ли какие-либо дополнительные выгоды).

Если корректирующее действие признано нерезультативным, то зав.отделом кадров и документации или руководитель группы внутреннего аудита должны потребовать, чтобы владелец процесса предложил новые мероприятия и провел другое корректирующее действие.

Процесс может повторяться циклически, пока несоответствие не будет устранено и корректирующее действие не будет признано результативным.

Перечень документов, мест и сроков их хранения, оформляемых при регистрации выявленных несоответствий, при оформлении последующих предпринятых действий (корректирующих действий), анализе их результативности описан в п. 2.3 ОД-081-СМК-ДП-001 «Внутренний аудит и корректирующие действия».

### **10.3 Постоянное улучшение**

Постоянное улучшение деятельности и повышение результативности СМК ДА МИД КР является одним из основных положений Политики в области качества ДА МИД КР.

Деятельность по постоянному улучшению реализуется посредством установления и достижения целей в области качества, анализа результатов функционирования СМК ДА МИД КР со стороны руководства, данных и измерения процессов, результатов внутренних и внешних аудитов, разработанных корректирующих действий и мероприятий, направленных на предотвращение или минимизацию нежелательных рисков.

Постоянное улучшение реализуется на различных уровнях академии, включая:

- на уровне подразделений путём установления и пересмотра целей подразделений в области качества;
- на уровне процессов СМК ДА МИД КР путём обеспечения их результативности и постоянного улучшения;
- на уровне университета путём установления целей Университета в области качества, обеспечения результативности СМК ДА МИД КР и её постоянного улучшения.

## **11 Приложения**

Приложение А. Схема взаимодействия процессов СМК ДА МИД КР.

Приложение Б. Организационная структура СМК ДА МИД КР.

Приложение В. Организационная структура подразделений, входящих в область сертификации СМК ДА МИД КР.

Приложение Г. Матрица принадлежности и документированной информации по процессам СМК ДА МИД КР