



УТВЕРЖДЕН
решением Комитета по качеству,
стратегическому и международному
развитию Таразского университета
им. М.Х. Дулати (Протокол № 1
от « 09 » 2024 г.)

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

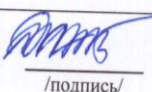






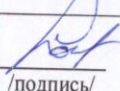
РК 01-2024

Регистрационный № 23

ТАРАЗ, 2024

© Является интеллектуальной собственностью НАО «Университет им. М.Х. Дулати». Перепечатка и /или дальнейшая передача третьим лицам запрещается.

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТЧИКИ:	Руководитель управления стратегического развития Дарибаев Ж.Е.	 /подпись/	23.09.24 г.
	Руководитель отдела аккредитации, рейтинга и обеспечение качества Балкибаева Г.А.	 /подпись/	23.09.24 г.
2. ВНЕСЕНО:	Отделом аккредитации, рейтинга и обеспечение качества		
3. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ	3 года		
4. ВВЕДЕН ВЗАМЕН	РК 2-9-1-2020 Руководство по качеству от 29.12.2020г., ред. 9		
5. РАССЫЛКА:	Рабочий экземпляр, учтенный в настоящем УСТ, распространяется на всех проректоров, руководителей всех структурных подразделений, деканов, кафедр. Выдача копий учтенных рабочих экземпляров осуществляется в соответствии с УСТ 01.		
6. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ:	Утвержден решением Комитета по качеству, стратегическому и международному развитию Таразского университета им.М.Х. Дулати, Протокол № <u>1</u> от « <u>27</u> » <u>09</u> 2024 г.		
7. СОГЛАСОВАНО:	Член Правления – Проректор по стратегическому развитию и интернационализации Есимова Ш.А.	 /подпись/	26.09.24 г.
	Член Правления – Проректор по академической деятельности Еркинбаева Л.К.	 /подпись/	26.09.24 г.
	Член Правления – Проректор по науке и цифровизации Орынбаев С.А.	 /подпись/	25.09.24 г.
	Член Правления – Проректор по социально-культурному развитию Турлыбек А.Е.	 /подпись/	25.09.24 г.
	И.о. Проректор по развитию инфраструктуры Есмаханов Б.М.	 /подпись/	24.09.24 г.
	Руководитель юридической службы Самбетов С.Т.	 /подпись/	24.09.24 г.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ректора НАО «Таразский университет имени М.Х. Дулати».

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1. Область применения.....	7
2. Нормативные ссылки.....	7
2.1 Нормативные документы.....	7
3. Основные термины, обозначения и сокращения.....	9
3.1 Основные термины	9
3.2 Сокращения.....	10
3.3 Обозначения.....	11
4. Ответственность и полномочия	12
5. Общие положения.....	12
6. Среда (контекст) организации.....	13
6.1 Понятие об организации и ее среде (контексте).....	13
6.2 Понятие о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон.....	14
6.3 Определение области применения системы менеджмента качества	15
6.4 Система менеджмента качества и ее процессы	15
6.4.1 Общие требования	15
7. Лидерство.....	16
7.1 Лидерство и приверженность.....	16
7.1.1 Общие положения.....	16
7.1.2 Ориентация на потребителей	17
7.2 Политика	18
7.2.1 Разработка политики в области качества	18
7.2.2 Доведение политики в области качества	18
7.3 Функции, ответственность и полномочия в организации	19
8. Планирование	21
8.1 Действия в отношении рисков и возможностей	21
8.2 Цели в области качества и планирование их достижения	23
8.3 Планирование изменений	24
9. Средства обеспечения (поддержка).....	24
9.1 Ресурсы	24
9.1.1 Общие положения	24
9.1.2 Человеческие ресурсы	24
9.1.3 Инфраструктура	25
9.1.4 Среда для функционирования процессов	26
9.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения	26
9.1.5.1 Общие требования	26
9.1.6 Знания организации	27
9.2 Компетентность	27
9.3 Осведомленность	28
9.4 Информационный обмен	29
9.5 Документированная информация	30
9.5.1 Общие положения	30
9.5.2 Разработка и актуализация	31
9.5.3 Управление документированной информацией	31
10. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг (функционирование).....	32
10.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	32
10.2 Требования к продукции и услугам	34

10.2.1 Связь (коммуникация) с потребителями	34
10.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам	34
10.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	34
10.2.4 Изменения требований к продукции и услугам	35
10.3 Проектирование и разработка продукции и услуг	36
10.3.1 Общие положения	36
10.3.2 Планирование деятельности по проектированию и разработке	36
10.3.3 Входные данные для проектирования и разработки	37
10.3.4 Средства (методы) управления проектированием и разработкой	37
10.3.5 Выходные данные проектирования и разработки	38
10.3.6 Изменения в проектировании и разработке	38
10.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	39
10.4.1 Общие положения	39
10.4.2 Тип и степень управления	39
10.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам	40
10.5 Производство продукции и предоставление услуг	42
10.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг	42
10.5.2 Идентификация и прослеживаемость	43
10.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков	43
10.5.4 Сохранение	44
10.5.5 Деятельность после поставки	44
10.5.6 Управление изменениями	44
10.6 Выпуск продукции и предоставление услуг	45
10.7 Управление несоответствующими результатами процессов	45
11. Оценка результатов деятельности.....	46
11.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценка	46
11.1.1 Общие положения	46
11.1.2 Удовлетворенность потребителей	47
11.1.3 Анализ и оценка	47
11.2 Внутренний аудит	48
11.3 Анализ со стороны руководства	50
11.3.1 Общие положения	50
11.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства	50
11.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства	51
12. Улучшение	51
12.1 Общие положения.....	51
12.2 Несоответствия и корректирующие действия	51
12.3 Постоянное улучшение.....	53
13. Управление рисками	53
14. Приложения	55
Приложение А. Перечень документированной информации система качества	55
Приложение Б. Лист ознакомления	61
Приложение В. Лист регистрации изменений	62

ВВЕДЕНИЕ

НАО «Таразский университет им. М.Х.Дулати» (далее – Университет Дулати) активно выполняет социальную миссию в сфере непрерывного образования и выступает инициатором реализации социально-общественных проектов, направленных на улучшение качества жизни населения. Также обновление содержания образовательных программ реализовывается с учетом спроса на рынке труда. Инновационные образовательные программы разработаны на основе форсайт-исследований рынка труда и потребностей стейкхолдеров.

В 1998 году был образован Таразский государственный университет имени М.Х.Дулати на базе трех высших учебных заведений: Жамбылского университета (основан в 1996 г.), Жамбылского гидромелиоративно-строительного института (основан в 1962г.) и Жамбылского технологического института легкой и пищевой промышленности (основан в 1958 г.). 16 июня 2020 года путем слияния Таразского государственного педагогического университета и Таразского государственного университета имени М.Х. Дулати был образован НАО «Таразский региональный университет имени М.Х.Дулати».

20 сентября 2024 года в результате реорганизации путем разделения НАО «Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати» были образованы НАО «Таразский университет им. М.Х.Дулати» и НАО «Казахский национальный университет водного хозяйства и ирригации».

Успешно реализуемые университетом Дулати конкурентные преимущества оказывают положительное влияние на стратегические приоритеты и задачи устойчивого развития. Потенциал университета рос и растет из года в год, о чем свидетельствуют выводы международных рейтинговых агентств. В 2024 году Университет Дулати достиг новых высот, войдя в 8 мировых и 2 национальных рейтинга. Он занял 1401+ место среди более чем 3000 университетов в глобальном рейтинге **QS World University Rankings**. А в рейтинге среди вузов азиатского континента продвинулся на 30 позиций по сравнению с прошлым годом, заняв 614 место среди 1128 вузов. Также он продвинулся на 38 место среди вузов Центральной Азии. Университет Дулати впервые принял участие в рейтинге **QS Stars** и получил «3 звезды» среди 1500 вузов из 105 государств со всего мира. В рейтинге Устойчивого развития **QS Asia Sustainability Rankings – 2025** Университет Дулати вошел в число 1501+ лучших университетов мира, а в **Азиатском рейтинге** занял 545 место среди 661 университета по миру. Среди 17 университетов, вошедших в казахстанский рейтинг, Университет Дулати занял:

- по общему социальному влиянию: 3-место по Казахстану.
- по общему экологическому влиянию: 4-место по Казахстану.

По основным показателям университет имеет следующие лидерские показатели:

- Экологическое влияние:
 - Экологические исследования: 1-место по Казахстану.
 - Общая экологическая стабильность: 4-место по Казахстану.
- Социальное влияние:
 - Здоровье и благосостояние: 1-место по Казахстану.
 - Влияние образования: 2-место по Казахстану.
 - Общая социальная стабильность: -место по Казахстану.

В нынешнем году в мировом рейтинге **UI GreenMetric** Университет Дулати впервые занял 1291-место среди 1477 университетов из 95 стран и 22-место среди казахстанских университетов

В 2024 году Университет Дулати занял 21579-место среди 32 тысяч вузов в мировом рейтинге **Webometrics**, продвинувшись на 3890 позиций по сравнению с прошлым годом, а в рейтинге 134 казахстанских вузов поднялся с 92-го на 34-ое, а также продвинулся на 4

позиции выше в рейтинге агентства **«Казахский национальный рейтинг «Хирш 2024»** среди 199 организаций высшего образования, заняв 33-место.

В Национальном рейтинге **«Независимого агентства пообеспечению качества образования»** (НАОКО) Университет Дулати в 2024 году занял 7-место среди казахстанских многопрофильных вузов.

Также в 2024 году он вошел в ТОП 10 вузов по образовательным программам в рейтинге **НПП «Атамекен»**.

В составе Университета Дулати имеется 1 колледж, 6 факультетов и 38 кафедр, научная библиотека, 2 музея, 2 научно-исследовательских института, 10 научных центров, научно-учебный производственный центр «Фитохимия», научно-исследовательская лаборатория инженерного профиля «Наноинженерные методы исследования А.С.Ахметова».

Кадровый потенциал университета имени Дулати насчитывает 2190 человек, из которых профессорско-преподавательский состав (ППС) составляет 911 человек, в том числе 30 докторов наук, 238 кандидатов наук, 80 PhD докторов и 563 магистра (112 членов ППС ведут занятия на английском языке). Среди ППС университета 25 человек являются членами НАН РК, отраслевых академий наук и профессиональных объединений. За последние пять лет 39 человек стали победителями республиканского конкурса «Лучший преподаватель вуза».

Образовательная деятельность в университете Дулати осуществляется по 142 образовательным программам. Из них 93 ОП – по уровню бакалавриата, 42 ОП – по уровню магистратуры и 7 ОП – по уровню докторантуры. В настоящее время общая численность студентов в Университете Дулати составляет 13203 человек (из них более 4820 студентов обучаются на уровне бакалавриата по государственному гранту), более 3,7% студентов получают послевузовское образование (в магистратуре – 415, в докторантуре – 49 человек).

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее Руководство по качеству (далее – РК) Некоммерческого акционерного общества «Таразский университет им. М.Х.Дулати» (далее – Университет Дулати) – основной документ, описывающий систему качества, разработанную для реализации Политики и Целей университета в соответствии со стандартами и руководствами для обеспечения качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG), излагающий политику и цели в области качества, информацию об организационной структуре системы менеджмента качества и структуре ее документации, распределении полномочий и ответственности персонала, об основных рабочих процессах, необходимых ресурсах Университета Дулати. Требования РК распространяются на все структурные подразделения, процессы и виды деятельности университета..

Руководство по качеству входит в состав документации ДСМК.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 Нормативные документы

В настоящем РК использованы ссылки на следующие нормативные документы.

МС ИСО 9000:2005	«Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
МС ИСО 9001:2015	«Системы менеджмента качества. Требования»;
МС ИСО 9001:2015	«Руководящие указания по аудиту системы менеджмента качества и/или системы экологического менеджмента»;
СТ РК ISO 9001-2016	«Системы менеджмента качества. Требования»;
СТ РК 1157-2002	«Образование высшее профессиональное. Системы менеджмента качества образования»;
ИСО 19011:2018	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента, третья редакция;
СТ РК ISO 19011-2019	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
Закон РК	Закон Республики Казахстан № 319-III «Об образовании» от 27.07.2007 №319-III ЗПК (с изменениями и дополнениями);
Закон РК	Закон Республики Казахстан № 103-VIII ЗРК «О науке и технологической политике» от 1 июля 2024 года (с изменениями и дополнениями);
Закон РК	Закон Республики Казахстан № 410-V ЗРК «О противодействии коррупции» от 18 ноября 2015 года (с изменениями и дополнениями);
Кодекс	Трудовой Кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V (с изменениями и дополнениями);
Правила	«Типовые правила деятельности организаций высшего и (или) послевузовского образования», Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан № 595 от 30.10.2018 (с изменениями и дополнениями);
Правила	«Квалификационные требования, предъявляемые к образовательной деятельности организаций, предоставляющих высшее и (или) послевузовское образование, и перечень документов, подтверждающих соответствие им», Приказ Министра науки и высшего образования Республики Казахстан от 5 января 2024 года № 4 (с изменениями и дополнениями);
Правила	«Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения в организациях высшего и (или) послевузовского

	образования», Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан № 152 от 20.04.2011 (с изменениями и дополнениями);
Правила	«Классификатор направлений подготовки кадров с высшим и послевузовским образованием». Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 13.10.2018 г., № 569 (с изменениями и дополнениями);
Правила	«Типовые правила приема на обучение в организации образования, реализующие образовательные программы высшего и послевузовского образования», Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан № 600 от 31.10.2018 (с изменениями и дополнениями);
Стандарт	«Государственный общеобязательный стандарт высшего и послевузовского образования», Приказ Министра науки и высшего образования РК № 2 от 20.07.2022г. (с изменениями и дополнениями);
Стандарт	«Профессиональный стандарт: для педагогов (профессорско-преподавательского состава) организаций высшего и (или) послевузовского образования», Приказ Министра науки и высшего образования Республики Казахстан от 20 ноября 2023 года № 591 (с изменениями и дополнениями);
Стандарт	Стандарты и руководства для обеспечения качества высшего образования в Европейском пространстве высшего образования (ESG), одобренные Конференцией министров в Ереване 14-15 мая 2015 г.. © Неофициальный перевод на казахский язык разработан независимым казахстанским агентством по обеспечению качества в образовании (IQAA), сентябрь 2015 г.;
Устав	Устав Некоммерческого акционерного общества «Таразский университет имени М.Х.Дулати», утвержденный приказом председателя Комитета государственного имущества и приватизации Министерства финансов РК от 18.09.2024 г. №660;
Программа	Программа развития Таразского университета им. М.Х.Дулати на 2024-2029 годы;
Политика	Академическая политика Таразского университета имени М.Х.Дулати;
Концепция	Концепция системы обеспечения качества образования;
СТУ 01	Стандарт университета «Управление документированной информацией»;
СТУ 02	Стандарт университета «Требования к разработке, содержанию и оформлению документации системы менеджмента качества»;
СТУ 03	Стандарт университета «Внутренние аудиты»;
СТУ 04	Стандарт университета «Управление персоналом»;
СТУ 05	Стандарт университета «Корректирующие действия»;
СТУ 06	Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»;
Положение	Положение о комиссии по обеспечению качества факультета /института.

Настоящее Руководство по качеству определяет применимость документов система качества Таразского университета им. М.Х.Дулати приведенных в приложении А «Перечень документированной информации система качества университета Дулати».

3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Основные термины

В настоящем Руководстве применяются термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2015, СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO 19011-2019, а также из университетских стандартов СТУ 01, СТУ 02, СТУ 03, СТУ 04, СТУ 05, СТУ 06. Ниже представлены наиболее часто применяемые в настоящем документе термины и определения:

Система менеджмента качества	система менеджмента для руководства и управления университетом применительно к качеству.
Процесс	совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.
Процедура	установленный способ осуществления деятельности или процесса.
Прослеживаемость	способность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.
Верификация (проверка)	подтверждение путем представления объективных доказательств того, что установленные требования были выполнены.
Валидация (специальная проверка)	подтверждение путем представления объективных доказательств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.
Высшее руководство	лицо или группа лиц, которые руководят и управляют университетом.
Политика в области качества	документ, в котором излагается политика университета в области качества (общие намерения и направление деятельности университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством).
Цели в области качества	то, чего добиваются, или к чему стремятся в области качества;
Документ	значимые данные на соответствующем носителе.
Документированная информация	комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования качества университета и подтверждения требуемого качества продукции и результативности документов.
Аккредитация организаций образования	процедура признания аккредитационным органом соответствия образовательных услуг установленным требованиям и стандартам с целью предоставления объективной информации об их качестве и подтверждения наличия эффективных механизмов их усовершенствования.
Проведение профилактического контроля в образовательных учреждениях	процедура, проведения проверок и профилактического контроля с посещением субъекта (объекта) контроля в организациях высшего и послевузовского образования.
Государственные закупки	приобретение государственными учреждениями, государственными предприятиями и акционерными обществами, контрольный пакет акций которых принадлежит государству, товаров, работ и услуг у поставщиков в целях эффективного использования имеющихся в их распоряжении материальных средств.
Государственный общеобязательный стандарт высшего и послевузовского образования (ГОСО)	государственные требования к минимальному содержанию и уровню подготовки выпускников.

Итоговая аттестация обучающихся	процедура, проводимая с целью определения степени усвоения ими государственного общеобязательного стандарта соответствующего уровня образования, по результатам которой выдается документ об образовании (свидетельство, аттестат, удостоверение, диплом).
Лицензия	документ, который подтверждает право ведения образовательной деятельности на основе требований, установленных Министерством образования и науки Республики Казахстан в ГОСО.
Контекст организации	условия, в которых функционирует организация. Бизнес среда, сочетание внутренних и внешних факторов и условий, которые могут влиять на достижение вузом стратегических целей и задач.
Риск	влияние неопределенности на ожидаемый результат. Риск часто выражают как комбинацию последствий и вероятности его возникновения. Чаще используют в отношении возможности негативных последствий.
Неопределённость	состояние отсутствия, пусть даже частичного, информации, относящейся к событию, к знаниям о нем, к его последствиям или к вероятности возникновения этого события.
Идентификация риска	процесс выявления, распознавания и регистрации рисков.
Оценка риска	обобщенный процесс идентификации риска, его анализа и вычисления.
Управление рисками	деятельность, связанная с идентификацией, анализом, оценкой рисков, влияющих на достижение вузом своих стратегических целей и удовлетворенности потребителя, а также разработка и принятий решений, направленных на исключение и минимизацию отрицательных последствий.

3.2 Сокращения

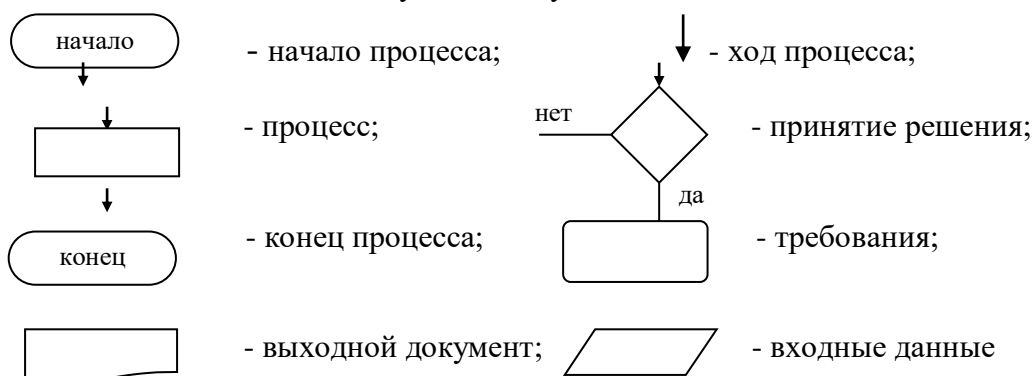
В настоящем РК используются следующие сокращения:

РК	Республика Казахстан;
МНВО РК	Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан;
ВУЗ	Высшие учебные заведения;
Университет Дулати	НАО «Таразский университет им. М.Х.Дулати»;
НАН РК	Национальная академия наук Республики Казахстан;
НПП	Национальная палата предпринимателей;
СМК	Система менеджмента качества;
ДСМК	Документ системы менеджмента качества;
ИСО	Международная организация по стандартизации;
МС	Международный стандарт;
СТ РК	Стандарт Республики Казахстан;
СТУ	Стандарт университета;
ВНД	Внутренние нормативные документы;
РК	Руководство по качеству;
ГОСО	Государственный образовательный стандарт;
ОП	Образовательная программа;
ППС	Профессорско-преподавательский состав;

НИР	Научно-исследовательская работа;
НИОКР	Научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы;
НИРС	научно-исследовательская работа студентов;
СРС	Самостоятельная работа студентов;
ВР	Высшее руководство;
ПРК	Представитель руководства по качеству;
СП	Структурное подразделение;
УС	Ученый совет;
АС	Академический совет;
НТС	Научно-технический совет;
НСП	Начальник (руководитель) структурного подразделения;
УСР	Управление стратегического развития;
ОАРИОК	Отдел аккредитации, рейтинга и обеспечение качества;
ОР	Офис регистратор;
УМО	Учебно-методический отдел;
БИЦ	Библиотечно-информационный центр;
ЦТСИТП	Центр технического сопровождения и IT поддержки;
ЦКиБП	Центр карьеры и бизнес партнерства;
УМК, УМКД	Учебно-методический комплекс дисциплины;
ПО	Программное обеспечение;
АК	Аттестационная комиссия;
ЭК	Экзаменационная комиссия;
ГАК, ГЭК	Государственная экзаменационная комиссия;
МТЦ	Материально-технических ценностей;
НАОКО	Независимое агентство по обеспечению качества в образовании (IQAA);
НААР	Независимое агентство аккредитации и рейтинга.

3.3 Обозначения

В настоящем РК используются следующие обозначения:



4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

4.1 Настоящее Руководство по качеству Университета Дулати обсуждается на заседаниях коллегиальных органов управления университета, оформляется протоколом (Комитет по качеству, стратегическому и международному развитию), затем утверждается решением коллегиального органа и публикуется на сайте университета, становясь доступным для широкой общественности.

4.2 Ответственность за соответствие настоящего документа требованиям стандарта СТУ 01 «Управление документированной информацией» несет разработчик документа.

4.3 Ответственность за работы по введению в действие настоящего стандарта, организацию процедур, мониторинга и контроля возлагается на Отдел аккредитации, рейтинга и обеспечения качества.

4.4 Разработка, оформление, согласование и утверждение данного Руководства по качеству, а также внесение в него изменений должны проводиться в соответствии с СТУ 01.

4.5 Внесённые в документ СМК изменения должны регистрироваться в «Листе регистрации изменений» (Приложение В).

4.6 Ответственность за хранение, тиражирование, размещение на сайте и рассылку пользователям рабочего экземпляра данного документа университета возлагается на разработчика.

4.7 Новые рабочие экземпляры настоящего положения рассылаются по факультетам и структурным подразделениям. Ответственность за тиражирование Руководства по качеству несет директор издательства «Dulaty university».

4.8 Ответственность за хранение контрольного экземпляра настоящего документа университета в Отделе аккредитации, рейтинга и обеспечения качества возлагается на руководителя отдела.

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Настоящее Руководство по качеству (далее – РК) разработано и внедрено в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 с целью:

- обеспечения эффективного управления процессами университета Дулати и их постоянного улучшения;
- интеграции, идентификации и установления взаимодействия всех процессов системы качества университета Дулати;
- подготовки персонала в области качества;
- обеспечения аудитов системы качества университета Дулати систематизированной документацией;
- демонстрации потребителям, партнерам и органу по сертификации системы качества университета соответствия СМК университета Дулати требованиям МС ИСО 9001:2015.
- демонстрации способности университета всегда последовательно оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям государственных общеобязательных стандартов образования (ГОСО), применимым нормативным и регулирующим требованиям, требованиям потребителей;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы, включая процессы ее постоянного улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и применимым нормативным и регулирующим требованиям.

5.2 Мотивация создания системы качества университета Дулати:

а) *внутренняя*:

- повышение условий профессиональной, социальной, этической подготовки обучающихся за счет снижения вариативности процессов системы обеспечения качества;

- повышение ответственности всех сотрудников университета за качество образования;

- снижение внепроизводственных затрат;
- улучшение культуры, инфраструктуры и производственной среды университета;

б) внешняя:

- повышение конкурентоспособности университета на внутреннем и внешнем рынках образовательных услуг;

- повышение рейтинга университета и его ОП;
- повышение удовлетворенности всех потребителей образовательных услуг;
- постоянное улучшение процессов деятельности университета;
- получение государственного заказа.

Руководство по качеству является внутренним нормативным документом системы качества университета Дулати и не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов органов по сертификации при проведении проверок, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Председателя Правления – Ректора университета Дулати.

5.3 Настоящее Руководство по качеству распространяется на всех сотрудников подразделений университета Дулати, задействованных в системе обеспечения качества в соответствии с организационной структурой.

6. СРЕДА (КОНТЕКСТ) ОРГАНИЗАЦИИ

6.1 Понятие об организации и ее среде (контексте)

Университет Дулати определил внешние и внутренние вопросы, относящиеся к своему назначению и стратегическому направлению и влияющие на способность системы менеджмента качества достигать намеченных результатов.

Среда (контекст) – это совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на подходы университета Дулати к разработке и достижению ее целей.

В университете организован мониторинг внешних и внутренних факторов. В рамках стратегического планирования осуществляется разработка краткосрочных (срок реализации – 1 учебный год) и среднесрочных (срок реализации от 3 до 5 лет) программ развития вуза, начальным этапом которых является диагностика и анализ среды университета с использованием инструментов стратегического менеджмента (SWOT). Также проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений.

Внутренняя среда университета изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза, опросов персонала и обучающихся на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в университете, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства. Все подразделения университета ежегодно формируют отчеты о результатах своей деятельности. Председатель правления – Ректор представляет итоговый отчет о деятельности университета за текущий год на Ученом совете в начале следующего учебного года и/или проводит отчетные встречи в онлайн-формате по вопросам развития образования и науки университета. Результаты анализа факторов внешней и внутренней среды учитываются при целеполагании и планировании мероприятий на краткосрочный, среднесрочный период.

6.2 Понятие о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон

Система менеджмента качества университета Дулати направлена на обеспечение единого понимания Политики и Целей в области качества образования.

Университет Дулати определил следующие категории заинтересованных сторон, имеющие отношение к системе качества вуза:

- абитуриенты и их родители;
- работодатели (предприятия и организации различных форм собственности);
- заказчики НИР и НИОКР, грантодержатели, организации (предприятия) - заказчики и партнеры, в том числе зарубежные;
- персонал университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал);
- органы управления образованием, органы законодательной и исполнительной власти;
- общество в целом.

Университет осуществляет мониторинг и анализ информации об указанных заинтересованных сторонах и их требованиях.

Основная ответственность за определение и анализ требований заинтересованных сторон в университете возложена на проректоров, руководителей структурных подразделений, деканов факультетов, руководителей кафедр. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон указанные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заявки от заказчиков НИР и НИОКР; заключенные договоры с организациями; сведения службы занятости; статистические данные; данные о конкурсе на направления/специальности; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);
- маркетинговые исследования;
- опросы, в т.ч. в формате личного интервью обучающихся, родителей, студентов, выпускников, слушателей, работодателей;
- оценка конкурентной позиции университета на рынке образовательных и научно-исследовательских услуг.

Сбор и анализ информации для определения требований и степени удовлетворенности заинтересованных сторон осуществляет ОАРИОК, ОР, УМО, БИЦ, ЦТСИП и соответствующие заинтересованные подразделения университета. Мониторинг информации от работодателей и служб занятости осуществляет ЦКиБП.

Председатель правления – Ректор университета определил ответственными за мониторинг требований органов управления образованием и результатов их выполнения Члена Правления – проректора по академическим вопросам (в части образовательной и учебно-методической деятельности), Члена Правления - проректора по науке и цифровизации (в части научно-исследовательской деятельности), Члена Правления – проректора по стратегическому развитию и интернационализации (в части направления стратегического развития).

Руководство университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

Обеспечение высшим руководством университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга результатов деятельности университета, а также постоянным их улучшением. Результаты измерений и мониторинга представлены в структурных подразделениях в соответствии с профилем их деятельности.

6.3 Определение области применения системы менеджмента качества

6.3.1 Область применения системы менеджмента обеспечения качества университета Дулати охватывает разработку и предоставление услуг образовательной деятельности по подготовке кадров с высшим (бакалавр) и послевузовским (магистр, доктор PhD) профессиональным образованием в соответствии с государственными общеобязательными стандартами высшего и послевузовского образования в соответствии с областью лицензирования.

6.3.2 Система качества университета Дулати соответствует всем требованиям МС ИСО 9001:2015 и не имеет исключений.

6.3.3 Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированная информация.

6.4 Система менеджмента качества и ее процессы

6.4.1 Общие требования

6.4.1.1 Система менеджмента качества университета Дулати представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов (элементов) для разработки Политики и Целей, и достижения этих целей для руководства и управления университетом применительно к качеству образовательных услуг, процессов и самой системы.

Система менеджмента качества университета Дулати документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 применительно к действующей организационной структуре университета Дулати.

Система менеджмента качества университета Дулати основана на процессном подходе. Система менеджмента качества представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов:

- процессы общего назначения;
- процессы руководства;
- процессы менеджмента ресурсов;
- процессы оказания услуги, образовательная деятельность (процессы жизненного цикла выпуска продукции);
- процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшений.

Для каждого процесса установлен руководитель процесса и его владелец. Руководитель процесса обеспечивает его осуществление, следит за его результативностью и эффективностью. Владелец процесса – оформляет процесс в виде документа, устанавливает контрольные оценки, управляет процессом, отвечает за его состояние, проводит проверки.

6.4.1.2 Для обеспечения результативности процессов, как при их осуществлении, так и при управлении ими, определены критерии и методы. Методы обеспечения результативности процессов определены руководителями СП в регламентирующих документах подразделений.

В университете Дулати имеются все необходимые ресурсы (включая и информационное обеспечение) необходимых для поддержки процессов и их мониторинга, ведется наблюдение, измерение и анализ, принимаются меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов. Для регистрации результатов наблюдения и анализа за процессами в подразделениях разработаны формы записей.

Мониторинг и измерение существующих процессов осуществляется посредством:

- проведения внутренних аудитов качества группой по аудиту (в соответствии с требованиями СТУ 03 «Внутренние аудиты»);
- проведения внешних аудитов органом по сертификации система качества.

Анализ существующих процессов на основании СТУ 06 «Анализ со стороны руководства» в университете проводят:

- руководитель отдела АРиОК в процессе выполнения своих должностных обязанностей на основании должностной инструкции;
- руководители подразделений в процессе выполнения своих должностных обязанностей на основании должностной инструкции;
- представитель руководства системы качества образования в процессе выполнения своих обязанностей по качеству образования;
- высшее руководство университета в рамках ответственности за функционирование системы качества образования в университете.

Результаты анализа качества образования документально оформляются в виде:

- анализа итогов внутреннего аудита качества;
- протоколов заседаний ректората, Ученого совета (оформляет ученый секретарь по результатам заседаний ректората и Ученого совета по вопросам качества образования);
- протоколов совещаний руководителей СП при первом проректоре (оформляет протокол - секретарь заседания).

По результатам мониторинга, измерения и анализа существующих процессов принимаются меры:

- для достижения запланированных результатов;
- для постоянного улучшения результатов.

Работы выполняются в соответствии с требованиями, изложенными в СТУ 05 «Корректирующие действия».

7. ЛИДЕРСТВО

7.1 Лидерство и приверженность

7.1.1 Общие положения

Высшее руководство университета, демонстрируя свое лидерство и приверженность в отношении системы качества образования, обеспечивает:

- 1) четкое распределение ответственности за результативность системы качества университета между владельцами процессов качества образования и руководством университета;
- 2) разработку и актуализацию политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями внешней и внутренней среды университета и его стратегией развития;
- 3) интеграцию требований системы качества во все процессы университета;
- 4) содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на заседаниях ректората, Ученых советов университета, факультетов, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности отдела мониторинга стратегии развития, аккредитации и обеспечения качества;
- 5) наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для системы качества;
- 6) распространение в университете понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия его требованиям системы качества образования;
- 7) достижение запланированных результатов системы качества образования;
- 8) вовлечение, руководство и оказание поддержки участия работников в обеспечении результативности системы качества;
- 9) поддержку улучшения деятельности структурных подразделений и сотрудников в рамках процессов системы качества;
- 10) поддержку руководителям всех уровней управления в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

Свидетельствами принятия обязательств высшего руководства по разработке, внедрению и развитию система качества образования являются:

- протоколы заседаний и решений Ученого совета, расширенного заседания ректората университета, приказы Председателя Правления – Ректора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования системы качества образования;
- результаты анализа системы качества со стороны руководства, оформленные в формате отчетов;
- приказы Председателя Правления – Ректора и действия подразделений, участвующих в создании и поддержании системы качества, направленные на разработку ее организационной структуры и элементов.

7.1.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство университета обеспечивает приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством того, что:

- 1) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, понятны и неизменно выполняются;
- 2) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;
- 3) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

Высшее руководство Университета Дулати принимает в качестве приоритетной деятельности процессы определения и удовлетворения требований потребителей в образовательных услугах.

Председатель Правления – Ректор осуществляет руководство деятельностью Университета Дулати, выделяет финансовые и материальные ресурсы для обеспечения качества образовательных услуг, удовлетворяющего требованиям ГОСО и потребителей, несет ответственность за общую организацию проводимых работ, за соблюдением требований законодательных и регламентирующих документов.

Руководство Университета Дулати доводит до сведения персонала значимые требования потребителей.

Независимо от того, кто в университете реально взаимодействует с потребителями, высшее руководство Университета Дулати отвечает за обеспечение определения и выполнения как требований Типовых правил, так и запросов потребителей для повышения удовлетворенности всех сторон процесса.

Для повышения удовлетворенности потребителей высшее руководство университета Дулати обязуется установить и реализовать требования потребителей в виде требований к содержанию образовательных программ путем:

- разработки необходимых дисциплин вузовской подготовки и формирования требуемых баз практик – на предприятиях, в научно-исследовательских институтах, в учреждениях, организациях, школах;
- разработка и применения инновационных образовательных и информационных технологий обучения;
- использования в учебном процессе электронных учебников, программных продуктов, сети INTERNET;
- использования дифференцированной рейтинговой системы контроля знаний обучающихся.

Для повышения удовлетворенности требований потребителей высшее руководство Университета Дулати в качестве обязательства обеспечивает функционирование процессов, связанных с потребителями, а именно:

- установление взаимовыгодных отношений с организациями, принимающими выпускников;

- сбор информации по трудоустройству (обратная связь) для последующего его анализа на заседаниях Ученого совета, ректората и Советов факультетов;
- определение требований потребителей: учащихся и их родителей, организаций, общества и государства к образовательным программам, а также к составу дисциплин;
- прогнозирование спроса потребителей на специалистов;
- определение требований к знаниям выпускников.

Во всех процессах, связанных с потребителями, регулярно собирается информация по требованиям потребителей, которая далее передается руководству для анализа (СТУ 06 «Анализ со стороны руководства»).

7.2 Политика

7.2.1 Разработка политики в области качества

Политика в области качества, являющаяся частью общей политики и стратегии развития Университета Дулати, основывается на принципах менеджмента качества и используется высшим руководством как средство управления организацией с целью улучшения ее деятельности и включает признание ответственности руководства и его обязательства в вопросах качества.

Политика в области качества включает обязательство соответствовать требованиям МС ИСО 9001:2015 и постоянно улучшать результативность система качества образования, создает основу для постановки целей в области качества.

Высшее руководство разработало, реализовывает и поддерживает в актуальном состоянии политику в области качества, которая:

- 1) соответствует намерениям и среде университета, а также поддерживает его стратегию;
- 2) создает основу для установления целей в области качества;
- 3) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;
- 4) включает в себя обязательство постоянно улучшать система качества образования.

7.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества:

- 1) доступна и применяется как документ системы качества университета;
- 2) доведена до сведения персонала через ее размещение на официальном сайте университета и информационных стендах, понятна и применяется внутри университета. Понятность и применение политики в области качества оценивается в ходе внутренних и внешних аудитов;
- 3) доступна для заинтересованных сторон на официальном сайте университета.

Политика университета в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонентов:

- стратегии развития университета;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей университета и других заинтересованных сторон;
- стандартов и рекомендаций ESG ENQA;
- информации о результатах функционирования система качества университета за предыдущие периоды.

Четко сформулированная Политика в области качества даёт возможность преподавателям и сотрудникам университета, а также всем заинтересованным сторонам получить ясное представление об отношении высшего руководства университета к качеству.

Политика доводится до сведения всего персонала путем обсуждения на заседаниях кафедр, собраниях подразделений университета Дулати, советов факультетов, при проведении обучения сотрудников в области системы качества. Результаты обсуждения оформляются протоколами.

Учтенные копии Политики в области качества размещены на стендах кафедр и факультетов, в кабинетах руководителей подразделений университета, т.е. в доступных местах для обеспечения ознакомления с Политикой всех сотрудников и обучающихся Университета Дулати.

Управление Политикой в области качества осуществляется в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией».

7.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Высшее руководство обеспечило определение, доведение до работников и понимание в университете обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций. Обязанности, ответственность и полномочия работников отражены в их должностных инструкциях.

Высшее руководство определило обязанности, ответственность и полномочия для:

1. Обеспечения соответствия системы качества требованиям стандарта ИСО 9001:2015. Ответственные: проректор по стратегическому развитию и интернационализации, руководитель отдела аккредитации, рейтинга и обеспечения качества.

2. Обеспечения получения запланированных результатов процессов. Ответственные: владельцы процессов, отдел аккредитации и обеспечения качества.

3. Отчетности высшему руководству о результатах функционирования системы качества и возможностях ее улучшения. Ответственный: проректор по стратегическому развитию и интернационализации.

4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственные: Председатель Правления – Ректор, Члены Правления – проректоры.

5. Сохранения целостности системы качества при планировании и внедрении изменений в систему качества. Ответственный: проректор по стратегическому развитию и интернационализации.

Ответственность и полномочия сотрудников Университета Дулати определены и закреплены внутренними документами системы качества образования, планами университета, приказами Председателя Правления – Ректора, положениями о подразделениях и должностными инструкциями. Документы, определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц. Факт ознакомления подтверждается отметкой в «Листе ознакомления».

Задачи, функции, права, ответственность и полномочия подразделений и сотрудников, а также их взаимодействие закреплены в положениях о подразделениях и должностных инструкциях.

Порядок разработки положений о подразделениях установлен в СТУ 01 «Управление документированной информацией».

Ответственность и полномочия в области СМК в университете Дулати распределены следующим образом.

Председатель Правления - Ректор:

- определяет политику, цели в области качества и устанавливает обязательства;
- создает правовую основу для функционирования системы качества посредством утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- назначает представителя руководства по качеству и наделяет его соответствующими полномочиями;
- выделяет необходимые финансовые, материальные и человеческие ресурсы для функционирования системы качества.
- утверждает настоящее Руководство по качеству и назначает других ответственных лиц;
- утверждает политику в области качества.

Органы коллегиального управления (Правление, Комитет по качеству, стратегическому и международному развитию, Академический совет, Ученый совет и т.п.):

- разрабатывают прогнозы, политику, стратегические цели и задачи;
- доводят до сведения персонала направления деятельности и ценности, связанные с качеством процессов системы качества и качеством образовательных услуг;
- планируют и осуществляют проекты по улучшению системы качества образования, разработке новых направлений деятельности;
- определяют процессы оказания образовательных услуг, процессы менеджмента и обеспечивающие процессы – модель процессов системы качества;
- создают среду, способствующую вовлечению и развитию персонала, получению обратной связи по результативности и эффективности системы качества;
- планируют ресурсы, необходимые для выполнения стратегических планов и достижения запланированных целей в области качества.

Представитель руководства по качеству назначается приказом Председателя Правления – Ректора независимо от других обязанностей, имеет соответствующие полномочия и отвечает за следующие виды деятельности в области функционирования СМК:

- разработку проектов политики и целей в области качества, за анализ и утверждение целей в области качества;
- разработку, согласование, издание, актуализацию, внесение изменений, переиздание и изъятие Руководства по качеству;
- соответствие системы качества требованиям МС ИСО 9001:2015, результативное и эффективное ее функционирование;
- контроль работы Управления стратегического развития и отдела Аккредитации, рейтинга и обеспечения качества;
- обеспечение соответствия качества выпускников (образовательных услуг) требованиям потребителей;
- разработку корректирующих планов и планов действий;
- разработку планов/программ по направлениям, связанным с улучшением качества образования;
- выполнение процессов системы качества в полном соответствии с требованиями законодательства РК, регламентирующих документов МНВО РК и потребителей (заказчиков);
- разработку и соблюдение планов в соответствии с требованиями типовых правил и контрактов с заказчиками.

Член Правления – Проректор по стратегическому развитию и интернационализации:

- своевременно представляет Председателю Правления – Ректору необходимые сведения для анализа и оценки результативности функционирования системы качества;
- участвует в разработке и контроле выполнения корректирующих действий для выявления рисков и оценки их влияния на результаты;
- организует внутренние аудиты;
- представляет отчеты Председателю Правления – Ректору университета о функционировании системы качества и необходимости ее улучшения;
- содействует доведению требований потребителей до всех заинтересованных структурных подразделений университета;
- поддерживает связи с внешними организациями в области менеджмента качества.

Руководитель управления стратегического развития и руководитель отдела аккредитации, рейтинга и обеспечения качества:

- осуществляют работы по разработке, согласованию, изданию, актуализации, идентификации и внесению изменений, переизданию и рассылке Руководства по качеству,

закрепленных за ними документов системы качества образования, ознакомлению с ними персонала и изъятию документов при их отмене;

- разрабатывают и совершенствуют стандарты университета (СТУ), положения;
- контролируют правильность информации, необходимой для отдела аккредитации, рейтинга и обеспечения качества и отвечают за ведение закрепленных за отделом документов системы качества;
- осуществляют сбор данных о функционировании системы качества образования и представляют их высшему руководству для анализа;
- принимают участие в разработке и реализации планов улучшений по видам деятельности и контролируют их выполнение;
- обеспечивает планирование и проведение внутренних аудитов.

Руководители структурных подразделений (руководители департаментов, центров, отделов, служб, деканы факультетов, заведующие кафедрами):

- обеспечивают качество процессов и образовательных услуг в соответствии с документами системы качества;
- несут ответственность за доведение до каждого сотрудника политики и целей в области качества;
- обеспечивают функционирование процессов системы качества в подразделениях:
 - а) организуют регулярную проверку и актуализацию документации системы качества образования, а также управление документацией и данными (записями) о качестве образовательных услуг и процессов в подразделениях;
 - б) организуют внедрение нормативных документов для управления процессами и персоналом подразделений;
 - в) организуют учет и рассмотрение претензий к работе подразделения;
 - г) осуществляют корректирующие действия для предотвращения и устранения несоответствий;
 - д) осуществляют подбор персонала подразделений необходимой квалификации и его подготовку.

Ответственные за систему качества (менеджеры по качеству) структурных подразделений назначаются руководителями соответствующих подразделений и являются представителями всех основных процессов в структурном подразделении.

Персонал подразделения университета несет ответственность за качество выполнения своих должностных обязанностей в соответствии с Положением о подразделении и должностными инструкциями.

В должностных инструкциях сотрудников университета Дулати определены квалификационные требования, задачи, права и ответственность сотрудника, назначенного на соответствующую должность.

Сотрудники университета Дулати должны знать Программу развития университета, Политику и цели в области качества, участвовать в их реализации, выполнять требования документации системы качества образования.

Сотрудники подразделений знакомятся с должностными инструкциями под роспись в экземплярах, находящихся у руководителей подразделений.

8. ПЛАНИРОВАНИЕ

8.1 Действия в отношении рисков и возможностей

8.1.1 В процессе долгосрочного и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности.

Управление рисками – это деятельность, связанная с идентификацией, анализом, оценкой рисков, влияющими на достижение стратегических целей и удовлетворенности

потребителей, а также с выработкой и принятием решений, направленных на предотвращение и уменьшение отрицательных последствий.

Основными этапами процесса управления рисками являются: идентификация рисков, оценка степени риска, разработка и контроль мероприятий по уменьшению рисков.

В условиях высокой динамичности и нестабильности среды риск-ориентированное мышление является неотъемлемой частью процесса планирования на всех уровнях управления в университете. При разработке программ развития университета применяется сценарный подход, что позволяет выбрать модель развития и варианты решений с приемлемым уровнем рисков и использующими возможности для реализации потенциала университета. Риск-ориентированное мышление позволяет:

- 1) обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- 2) использовать новые возможности для развития университета;
- 3) предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;
- 4) обеспечить улучшение деятельности.

8.1.2 Все должностные лица, ответственные за разработку программ развития и планов работ в рамках структурных подразделений, процессов системы качества образования и направлений деятельности, используют SWOT-анализ для выявления рисков и оценки их влияния на результаты. Соответственно, утвержденные программы и планы содержат мероприятия, которые направлены на снижение негативного влияния выявленных рисков и увеличение положительного эффекта от новых возможностей.

На тактическом уровне планирования риски оцениваются руководителями структурных подразделений, при составлении годового плана. Мониторинг рисков и возможностей осуществляется на совещаниях/заседаниях в течение года, достигнутые результаты регистрируются в протоколах. Оценка результативности предпринятых действий отражается в годовом отчете структурного подразделения.

На оперативном уровне риски оцениваются в рамках текущей деятельности руководителями структурных подразделений (владельцами процессов) – путем формирования планов действий или создании комиссии по достижению намеченных целей или улучшению процессов.

Методика оценки рисков, план действий по минимизации высоких рисков и использованию возможностей приведен в политике «Управление рисками».

Мониторинг рисков осуществляется на заседаниях Ученого совета университета, факультетов, ректората, советов по направлениям деятельности. Достигнутые результаты регистрируются в протоколах.

Сбор информации об улучшении качества в результате проведенных мероприятий по устранению рисков осуществляется отделом мониторинга стратегии развития, аккредитации и системы качества на основании анализа отчетов структурных подразделений, подготовленного руководителями структурных подразделений, результатов внутренних и внешних аудитов, процедур независимой оценки качества образования, с составлением информации о результативности управления рисками.

Оценка результативности реализованных мероприятий в рамках программ и планов осуществляется руководителем подразделения и курирующим проректором. Общую результативность программ и планов оценивает Председатель Правления – Ректор на основании информации о результативности, собранной отделом аккредитации, рейтинга и обеспечения качества в рамках анализа отчетов структурных подразделений, результатов внутренних и внешних аудитов процедур независимой оценки качества образования.

8.2 Цели в области качества и планирование их достижения

8.2.1 Высшее руководство Университета Дулати разрабатывает Цели в области качества и обеспечивает установление целей в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к образовательным услугам во всех структурных подразделениях, которые задействованы в системе качества университета. Высшее руководство обеспечивает планирование, создание, поддержание и улучшение системы качества для достижения целей в области качества.

Цели в области качества измеримы и согласуются с Политикой Университета Дулати в области качества.

Цели Университета Дулати в области качества рассматриваются на заседаниях коллегиальных органов управления, принимаются и утверждаются или переутверждаются путем принятия решений.

Цели Университета Дулати в области качества и планы подразделений рассматриваются на заседаниях кафедр, факультетов, собраниях подразделений, и результаты обсуждения оформляются протоколом. Планы подразделений утверждаются Членами Правления – проректорами либо курирующими их руководителями.

Учтенные копии Целей Университета Дулати в области качества и цели подразделений имеются во всех подразделениях и размещены на стендах в доступных для сотрудников и обучающихся, местах.

Цели в области качества пересматриваются и актуализируются один раз в год, результаты оформляются протоколами.

Управление Целями в области качества осуществляется в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией».

8.2.2 Реализация Целей в области качества обеспечивается всеми необходимыми ресурсами для выполнения установленных требований к образовательным услугам.

При планировании достижения целей в области качества должны быть определены: мероприятия по достижению цели, требуемые ресурсы, ответственные лица, сроки завершения мероприятия.

Для достижения Целей в области качества и для развития процессов системы качества университета разрабатываются:

- 1) Цели в области качества;
- 2) план по функционированию, развитию, улучшению система качества;
- 3) план-график проведения внутренних проверок;
- 4) план корректирующих действий (по результатам проверок);
- 5) план анализа системы качества со стороны руководства.

Планы реализации целей в области качества разрабатываются на учебный год, их достижение оформляется в составе сводного годового отчета подразделения. Промежуточные результаты достижения целей обсуждаются на текущих заседаниях подразделений.

Оценка результатов достижения целей в области качества осуществляется в рамках анализа со стороны руководства.

Полную ответственность за разработку, контроль исполнения, анализ результативности Целей в области качества несет Проректор по стратегическому развитию и интернационализации.

8.3 Планирование изменений

Изменения в систему качества университета вносятся на плановой основе. ОАРИОК при необходимости формирует план деятельности в рамках системы качества образования, который содержит конкретные мероприятия по совершенствованию системы качества образования.

Член Правления – Проректор по стратегическому развитию и интернационализации отвечает за поддержание работоспособности системы качества университета по мере внесения в нее изменений.

Высшее руководство путем анализа данных может составлять планы улучшающих действий.

Планирование и внесение изменений в систему качества образования могут проводиться на заседаниях органов коллегиального управления, решения об изменениях оформляются протоколами заседаний и утверждаются Членами Правления – Проректорами.

Руководитель ОАРИОК обеспечивает внесение изменений в документацию системы качества образования и Руководство по качеству.

9 СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ (поддержка)

9.1 Ресурсы

9.1.1 Общие положения

Для осуществления целей Университета Дулати в области качества, для поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, постоянного улучшения ее результативности, а также для удовлетворения требований потребителей в университете определяется потребность и обеспечивается наличие следующих ресурсов:

- человеческие ресурсы: квалифицированный персонал (профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный, административно-управленческий и обслуживающий персонал, магистранты, докторанты и сотрудники научно-исследовательских подразделений);
- инфраструктура (материальные ресурсы: помещения, аудиторный фонд и связанные с ними средства – учебные и лабораторные помещения, мастерские, спортивные залы, библиотеки и другие помещения);
- оборудование для учебных и научно-исследовательских процессов, технические и программные средства;
- среда для функционирования процессов;
- ресурсы для мониторинга и измерения;
- знания организации (информационные и др. ресурсы);
- финансовые ресурсы.

Наличие необходимых ресурсов в Университете Дулати обеспечивается путем их планирования, формирования и распределения для выполнения требований потребителей. Эти работы выполняются согласно соответствующему годовому плану. Ответственность за обеспечение ресурсами системы качества образования несёт Председатель правления – ректор Университета Дулати.

Управление ресурсами осуществляется при реализации процессов, представленных в п.6.4.1.

9.1.2 Человеческие ресурсы

Кадровая политика университета направлена на обеспечение образовательного и других процессов компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта. Этот процесс осуществляет Служба управления персоналом, который в своей деятельности

руководствуется действующими законами Республики Казахстан и Конституцией Республики Казахстан, а также следующими нормативно-правовыми документами:

- Трудовым кодексом Республики Казахстан;
- действующим Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих, а также типовых квалификационных характеристик должностей руководителей, специалистов и других служащих организаций;
- Законом Республики Казахстан «Об образовании» от 27.07.2007 г. №319-III-ЗРК (с изменениями и дополнениями);
- Нормативными актами Президента и Правительства Республики Казахстан;
- Приказами и распоряжениями Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан;
- действующим Уставом Университета Дулати;
- коллективным договором;
- Трудовым договором;
- Правилами внутреннего трудового распорядка Университета Дулати.
- СТУ 04 «Управление персоналом».

Служба управления персоналом совместно со структурными подразделениями осуществляет подбор и комплектование персонала необходимой квалификации и профиля подготовки в соответствии со штатным расписанием согласно требованиям должностных инструкций.

Процессы подбора и подготовки персонала включают: определение требований к персоналу; поиск и отбор претендентов на занятие вакантных должностей (путем проведения конкурсов); проведение испытаний для новых сотрудников; постоянное повышение квалификации персонала; распространение передового и нового опыта работы между сотрудниками.

Допускается в конкретных процедурах системы качества образования приводить более детальное определение требований и порядка подготовки персонала в зависимости от специфики и сложности процесса.

9.1.3 Инфраструктура

Обеспечение инфраструктурой, необходимой для оказания образовательных услуг, удовлетворяющих требования потребителей, и реализация годового и перспективного планов деятельности Университета Дулати осуществляется Членом Правления – проректором по развитию инфраструктуры, который планирует и управляет указанными процессами.

Инфраструктура Университета Дулати состоит из структур, основанных на уставе университета.

Принятые в университете методы оперативного планирования в работе административно-хозяйственной службы гарантируют, что предоставляемые образовательные услуги обеспечены:

- а) доступными, регулярно обслуживаемыми и оцениваемыми производственными мощностями, такими как:
 - специализированные учебные помещения;
 - компьютеры, учебные, учебно-производственные и научные лаборатории;
 - библиотеки и информационные центры.
- б) соответствующим оборудованием (лабораторным, аудио-видео средствами, учебными пособиями и программными средствами и т.д.);
- в) вспомогательными службами;
- г) телекоммуникацией и связью.

В подразделениях университета и в компьютерных классах установлена современная офисная техника (персональные компьютеры, копировальные аппараты, принтеры, сканеры

и т.д.). Вопросы, связанные с закупкой офисной техники, курирует руководитель Центра технического сопровождения и IT-поддержки, руководитель отдела государственных закупок, руководитель Планово-экономического управления. Установку, сервисное обслуживание и ремонт офисной техники проводят сотрудники Центра.

9.1.4 Среда для функционирования процессов

В университете создаются необходимые условия с учетом влияния среды на работу и удовлетворенности персонала в соответствии с матрицей ответственности (Член Правления – проректор по развитию инфраструктуры, главный инженер, ответственный по ТБ).

Обеспечение соответствующих условий производственной среды основано на требованиях:

- техники безопасности и средств защиты;
- экономики и размещения учебного пространства;
- к отоплению, влажности, освещению, вентиляции помещений;
- к санитарным условиям, шуму, вибрации, загрязнению и др.

Среда поддерживается в надлежащем состоянии под руководством Член Правления – проректора по развитию инфраструктуры на основании требований «Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования» и законодательных требований Республики Казахстан. Мероприятия по данным направлениям разрабатываются и проверяются по требованиям соответствующих надзорных государственных органов. Деятельность сотрудников административно-хозяйственной управление регламентируется внутренними регламентирующими документами.

9.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

9.1.5.1 Общие требования

Университет обеспечивает мониторинг основных процессов. Мониторинг должен продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов.

В университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

- определены критерии для анализа процессов;
- регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;
- применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;
- разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности.

В Университете Дулати осуществляется управление контрольно-измерительными материалами (тесты, экзаменационные билеты). Проводится проверка тестов (валидность), пробное тестирование, экспертная проверка тестов, ежегодная актуализация тестов и экзаменационных билетов в соответствии с требованиями Правила проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, Критерии оценивания тестовых заданий по итоговой аттестации и политика признания сертификатов

Используемые технические средства измерения (кроме случаев применения для выполнения учебных лабораторных и практических работ) в соответствии с требованиями государственной системы обеспечения единства измерений РК подвергаются проверке и калибровке.

9.1.6 Знания организации

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

- внутренних источниках: локальные акты, положения университета, необходимые для функционирования процессов, интеллектуальная собственность вуза, планы развития университета и его структурных подразделений, ежегодные планы и отчеты об их реализации, информация о лучшей и позитивной практике (выявленная по результатам внутренних аудитов);

- внешние источники: нормативные документы, национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов системы качества, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажном носителе хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте университета. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство вуза проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Позитивная и лучшая практика являются инструментами, описывающими процессы, которые являются образцовыми в соответствующем структурном подразделении, также в них представлены сведения о перспективах распространения данных практик для других подразделений.

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам Библиотечного информационного центра университета. С любого компьютера вуза обеспечен доступ к базам online библиотек. Все сотрудники университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

9.2 Компетентность

Компетентность персонала при приеме на работу устанавливается на основании свидетельств полученного образования, подготовки, навыков и опыта (диплом, аттестат, записи в трудовой книжке), а также индивидуального собеседования в Службе управления персоналом и в личной беседе с руководителями структурных подразделений. Назначение на должность сотрудника осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определённому виду деятельности, в соответствии с «Квалификационным положением должностей административно-управленческого, учебно-вспомогательного и обслуживающего персонала Таразского регионального университета имени М.Х. Дулати», утвержденного приказом Председателя Правления-Ректора от 24 июня 2021 года № 240. Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации работников заносится в личные дела, карточки, в электронные базы, которые ведутся и хранятся в отделе Службы управления персоналом.

В соответствии со статьей 36 Трудового кодекса Республики Казахстан при заключении трудового договора в трудовом договоре может быть установлено условие об испытательном сроке в целях проверки соответствия квалификации работника поручаемой работе. Испытательный срок включается в трудовой стаж работника и не может превышать три месяца. Для руководителей организаций и их заместителей, главных бухгалтеров и их заместителей, руководителей филиалов, представительств организаций испытательный срок может быть увеличен до шести месяцев.

Требования к должностным обязанностям работников Университета Дулати, в соответствии их занимаемым должностям определены в должностных инструкциях, на

основании которых устанавливаются должностные функции, ответственность и права работников.

Замещение должностей ППС (Профессорско-преподавательский состав) университета осуществляется на конкурсной основе в соответствии с пунктом 1 статьи 45 Закона «Об образовании» Республики Казахстан. Процедура отбора претендентов осуществляется на основании «Правилами конкурсного замещения должностей профессорско-преподавательского состава и научных работников некоммерческого акционерного общества «Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати», утвержденным Решением Совета директоров НАО «Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати» (Протокол №5 от 03.08.2021 года) (внесены изменения Протоколом № 8 от 25 ноября 2021 года),

Для обеспечения осведомленности персонала университет доводит до каждого структурного подразделения актуальность и важность деятельности Университета Дулати по достижению целей в области качества, а также доводит до сведения персонала информацию о вкладе структурных подразделений в достижение указанных целей.

Повышение квалификации осуществляется согласно годовым планам: планам работы кафедр, планам повышения квалификации университета, индивидуальным планам магистрантов, докторантов, преподавателей.

В университете руководитель Центра повышения квалификации и переподготовки кадров составляет и утверждает у вышестоящего руководителя документ «План повышения квалификации персонала». Практическая результативность проводимых мероприятий по обучению и повышению квалификации оценивается руководителями СП. Руководитель Центра повышения квалификации и переподготовки кадров ведет записи об обучении в «Плане повышения квалификации персонала», в графе «Отметка о выполнении». Руководители СП оценивает результаты обучения. Процесс оценивания результатов обучения демонстрирует сотрудникам важность повышения их квалификации. Благодаря этой оценке достигается осознание сотрудниками актуальности и важности своей деятельности и своего вклада в достижение целей СП и университета.

Повышение квалификации персонала и обучение сотрудников осуществляется как сторонними организациями, так и внутри Университета Дулати. Повышение компетенции персонала в области качества и переподготовка специалистов осуществляется в университете в соответствии с требованиями «Положения о повышении квалификации и переподготовке кадров». Систематическое повышение компетенции сотрудников в университете обеспечивается через Центр повышения квалификации и переподготовки кадров.

Планирование обучения и повышения квалификации ППС и вспомогательного персонала осуществляется на кафедрах факультетов посредством отражения мероприятий в планах кафедр и в индивидуальных планах преподавателей.

Записи по повышению квалификации и документы, свидетельствующие о повышении квалификации и обучении персонала, хранятся и регистрируются в папках личных дел сотрудников в Службе управления персоналом. Служба управления персоналом формирует базу данных по кадровому резерву. Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте сотрудников поддерживаются в рабочем состоянии Службой управления персоналом в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией».

9.3 Осведомленность

Политика в области качества вводится в действие со дня подписания Председателем Правления – Ректором. Политика и цели в области качества доводятся до сведения должностных лиц и подразделений университета путем рассылки копий. Руководители подразделений обеспечивают доведение положений Политики и целей в области качества до сведения сотрудников соответствующих подразделений, что должно находить отражение в протоколах заседаний. Также Политика и цели в области качества находятся в свободном

доступе на интернет-ресурсе университета, для сотрудников, обучающихся и заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об их вкладе в результативность системы качества образования, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также о последствиях несоответствия требованиям системы качества.

9.4 Информационный обмен

Высшее руководство университета обеспечивает информационный обмен в пределах университета путем:

- рассылки организационно-распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и другой документации в электронном виде или на бумажных носителях;
- проведения заседаний органов коллегиального управления университета;
- размещения информации на интернет-ресурсе (сайте) университета;
- проведения совещаний и заседаний на всех уровнях управления;
- проведения собраний и конференций трудовых коллективов вуза, факультетов, кафедр, департаментов, отделов, служб, центров, лабораторий;
- издания распоряжений по факультетам (кафедрам);
- проведения заседаний советов факультетов, заседаний деканатов и кафедр;
- проведения обучающих семинаров;
- проведения совещаний с руководителями структурных подразделений (ответственных по качеству);
- приема по личным и служебным вопросам;
- ведения деловой переписки (служебные, докладные и аналитические записки, заявления и т.п.).

Ответственность за внутренний информационный обмен по системе качества возложена на руководителя ОАРИОК, а также на руководителей процессов и структурных подразделений.

Информация является фундаментальным источником для постоянного развития базы знаний в университете и стимулирует создание и функционирование различных инновационных процессов.

Для эффективного менеджмента информации Университет Дулати:

- определяет свои потребности в различных видах информации, как внешней, так и внутренней;
- определяет и обеспечивает доступ к внутренним и внешним источникам информации для всех заинтересованных сторон;
- проводит своевременную оценку адекватности и актуальности информации;
- преобразовывает информацию в знания, используемые в университете;
- использует данные, информацию и знания для постановки и реализации целей и стратегии развития университета;
- обеспечивает соответствующую безопасность и конфиденциальность информации: сети на основе серверов, администрированных серверов, доступ в Интернет.

Процесс информационно-библиотечного обслуживания преподавателей, сотрудников и всех категорий обучающихся лиц производится в установленные сроки с удовлетворением их запросов. Каталог Библиотечно-информационного центра в Интернете: и на сайте <http://lib.dulaty.kz>. Патентно-информационная деятельность преподавателей осуществляется на основе утвержденных тем диссертационных работ и планов научно-исследовательской работы ППС и регламентируется согласно «Положению о патентно-информационной деятельности».

Использование новых информационных технологий в учебном процессе включает в себя создание фонда обучающихся и контрольно-тестовых программ по различным дисциплинам, издание электронных учебников и развитие технологий дистанционного

обучения. Компьютерные технологии используются для стратегического планирования развития университета и прогнозных оценок, описания, документирования и оптимизации рабочих процессов, создания электронного документооборота и т.д.

Центр технического сопровождения и IT поддержки занимается развитием сетевой инфраструктуры университета, управлением серверами, обеспечивающими автоматизацию административно-управленческой деятельности структурных подразделений университета.

На рабочих местах сотрудников и в компьютерных классах установлен пакет лицензионного программного обеспечения (далее – ПО).

Все СП подключены к локальной образовательной сети Университета Дулати. Для хранения массивов информации и работы с информационными системами в университете функционируют специализированные сервера. Техническую поддержку локальной образовательной сети и ПО осуществляют сотрудники Центра технического сопровождения и IT поддержки.

В случае производственной необходимости сотруднику университета может быть:

- установлено дополнительное ПО (или перенастройка ПО);
- предоставлен доступ к ресурсам сети;
- выдано другое ПО (проведена модернизация);
- выделено пространство на веб-сайте университета (<https://dulaty.kz/>) для размещения информации.

9.5 Документированная информация

9.5.1 Общие положения

В университете разработаны документированные процедуры, а также документы, необходимые для обеспечения результативного планирования деятельности и управления осуществляемыми процессами.

Разработанная и применяемая документация обеспечивает единое понимание Политики и Целей Университета Дулати в области качества, содержит область применения, описание процедур по обеспечению, улучшению и управлению качеством, устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц в работе, критерии оценки и ответственность исполнителей по качеству работ.

Документированная информация система качества образования Таразского университета включает:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры (оформлены как стандарты университета – СТУ);
- документированную информацию, необходимую Университету Дулати для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (положения, рабочие инструкции, схемы процессов).

Документированная информация Университета Дулати в общем случае включает также:

- документы, устанавливающие требования к образовательной услуге, законодательные и регламентирующие требования к деятельности Университета Дулати – ГОСО, законы Республики Казахстан, нормативные и инструктивные документы Министерства науки и высшего образования РК, других министерств и органов государственного управления;
- нормативные документы, регламентирующие работу университета Дулати – Устав, правила внутреннего распорядка, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции персонала;
- документы, содержащие объективные свидетельства выполнения действий или достигнутые результаты и необходимые для гарантии эффективной работы и управления процессами – записи.

Записи являются специальным видом документации системы качества, которые ведутся в Университете Дулати (журналы, акты, протоколы, отчеты, ведомости, контрольные листы и др.) для демонстрации соответствия процессов, продукции и системы менеджмента качества установленным требованиям. Университет Дулати поддерживает в рабочем состоянии записи для:

- обеспечения надлежащего информационного обмена;
- для их анализа рабочими группами с целью выработки рекомендаций по улучшению системы качества;
- сбора и предоставления информации для анализа системы качества;
- проведения внутренних аудитов;
- демонстрации записей органу по сертификации; партнерам и потребителям, государственным и надзорным органам.

Записи, которые ведутся в подразделениях, включены в номенклатурный перечень дел Университета Дулати, зарегистрированы, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией».

9.5.2 Разработка и актуализация

В соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией» осуществляется управление документированной информацией: проверка наличия документов, их анализ, актуализация, идентификация изменений, согласование, утверждение, управление ознакомлением и при необходимости рассылкой, изъятие из обращения устаревших документов.

9.5.3 Управление документированной информацией

9.5.3.1 В Университете Дулати управление документированной информацией осуществляется в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией».

9.5.3.2 Для управления документированной информацией в университете по возможности предусмотрены следующие меры:

- распределение, обеспечение доступа, поиск и использование;
- складирование и сохранение, включая сохранение разборчивости;
- управление изменениями (например, управление редакциями/версиями);
- хранение и изъятие.

Документированная информация, сохраняемая в качестве объективных свидетельств соответствия, защищена от непреднамеренных изменений.

В университете для определения способов и средств управления документацией разработана документированная процедура в СТУ 01 «Управление документированной информацией», которая предусматривает:

- анализ потребности в документах СМК;
- подача заявки от СП на разработку документов СМК;
- согласование с заинтересованными должностными лицами и СП;
- определение вида документа СМК;
- включение документа в план работы СМК;
- создание рабочей группы по разработке документа СМК;
- разработка первой редакции документа СМК;
- согласование первой редакции документа СМК;
- разработка последней редакции документа СМК;
- согласование последней редакции документа СМК;
- подготовка подлинника документа СМК;
- тиражирование и рассылка документа СМК;
- актуализация документа СМК;
- обеспечение идентификации, изменения и статуса пересмотра документа;

- обеспечение наличия соответствующих версий документа в местах применения;
- обеспечение сохранения документа;
- защита и восстановление документа.

Сотрудники университета являются ответственными за документ, составленный ими или предоставленный им в пользование. Сотрудник университета подписывает подготовленную или обработанную им документацию, указывая должность, фамилию и дату. Составленные при помощи компьютерных технических средств документы и данные архивируются в электронном виде. К таким документам и данным применяются требования по защите информации, разработанные Центром технического сопровождения и IT-поддержки.

Порядок хранения документов и управление записями по качеству описаны в СТУ 01 «Управление документированной информацией».

Записи ведутся, преимущественно, на компьютере, что обеспечивает их восстанавливаемость путём распечатки файлов. Если записи ведутся в письменной рукописной форме, то используются разработанные формы, которые идентифицированы в процессах и вводятся в действие посредством приказов и/или ссылок из внутренних нормативных документов системы качества.

Записи выполняются четкими и должны храниться в подразделениях и в архиве в условиях, обеспечивающих их доступность, исключающих несанкционированный доступ, порчу, нанесение ущерба или потерю.

Срок хранения документов установлен в требованиях нормативных документов системы качества Университета Дулати. Ответственность за достоверность и правильность фиксирования информации, за своевременность передачи информации, идентификацию записей, хранение документов-носителей, восстановление записей и их изъятие возлагается на руководителей структурных подразделений. Общее управление записями возлагается на руководителя и сотрудников ОАРИОК.

Посредством номенклатуры дел университета систематизируются записи, определяются ответственные за их ведение, производится идентификация дел, устанавливаются сроки их хранения, установленные в разделе 18 УСТ 01 «Управление документированной информацией». Ответственность за ведение и сохранность дел возлагается на ответственного по процессам, который определяет порядок изъятия завершённых дел, помещение их в архив и уничтожение при истечении срока хранения.

Документированная информация внешнего происхождения, определённая в Университете Дулати как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, соответствующим образом идентифицируется и управляется.

Ответственность за управление внешней документацией (информационные ресурсы библиотеки, стандарты, технические условия и другая документация по стандартизации, а также законы и нормативно-правовые акты) несёт директор Библиотечно-информационного центра. За входящие и исходящие внешние и внутренние организационные документы (приказы, распоряжения, письма и др.) ответственность несут руководители подразделений в соответствии с УСТ 01 «Управление документированной информацией».

10. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ (Функционирование)

10.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

В Университете Дулати планирование деятельности и управление ею осуществляется в рамках основных процессов. Основной продукцией Университета Дулати является:

- система знаний, умений и компетенций обучающихся и выпускников, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг высшего образования;

- система знаний, умений и компетенций слушателей, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг;

- научно-техническая продукция, сформировавшаяся в результате проведения НИР и НИОКР;

- система знаний, умений и компетенций претендентов на ученую степень и специалистов высшей квалификации, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг послевузовского образования.

Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг согласовывается с требованиями к другим процессам системы качества.

Руководство университета управляет всеми изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по смягчению негативных воздействий.

Планирование образовательных процессов должно согласовываться с другими требованиями к системе менеджмента качества и быть задокументированы в форме, отвечающей методам работы вуза. Записями выхода процесса являются планы работы Ученого Совета университета и советов факультетов, планы приема и выпуска специалистов, планы работ и развития отдельных подразделений и вуза в целом, планы по учебной нагрузке ППС, планы факультетов и кафедр по учебной, методической, воспитательной, научной работам, тематические планы НИРС.

В соответствии с п.8.1 (а-е) МС ИСО 9001 результатом планирования образовательных процессов является план мероприятий по улучшению деятельности университета.

При планировании устанавливаются:

- цели в области качества и требования к образовательной услуге;
- конкретные меры в области качества, ответственность, ресурсы и последовательность деятельности;
- процессы, их последовательность и взаимодействие, обеспечивающие соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2015;
- критерии и методы обеспечения результативности работы и управления процессами;
- сроки разработки, содержание и порядок реализации учебных программ, сроки их проверки с точки зрения выполнимости и совместимости с другими программами;
- образовательные технологии, экзамены, методы проверки знаний (письменные или иные), стандарты уровня подготовки;
- контрольные точки, верификация на соответствующих стадиях разработки, реализации и оценки учебных программ;
- перечень используемых методик и ссылочных документов, включая при необходимости методики проверок, испытаний и аудитов.

В некоторых случаях может оказаться, что сотрудники вуза должны обладать специальной подготовкой или проходить предварительное специальное обучение для приобретения определенных навыков в части отдельных применяемых процессов. Может также возникнуть потребность в предварительной аттестации и аккредитации некоторых образовательных программ перед началом обучения по ним.

Обязательным требованием являются по п.8.1 (е) документированная информация, необходимая для свидетельства того, что процессы жизненного цикла образовательной услуги и сама образовательная услуга соответствуют требованиям ГОСО. Такими записями являются: протоколы заседаний аттестационной комиссии (АК) и экзаменационной

комиссии (ЭК), лицензии МНВО РК, независимой аккредитации, аттестационные листы, рейтинговые листы, экзаменационные ведомости, протоколы, графики, журналы.

Результаты планирования жизненного цикла образовательной услуги представляются в форме планов работы подразделений (отделы, департаменты, службы, факультеты, кафедры), распределения учебной нагрузки, модернизации оборудования, вакансий, учебно-методической работы, издания учебно-методической литературы, индивидуальных планов, рабочих учебных планов, научно-исследовательской работы студентов, работы кураторов, корректирующих мероприятий, проведения аудитов, программ по улучшению.

10.2 Требования к продукции и услугам

10.2.1 Связь (коммуникация) с потребителями

Университет Дулати определяет и осуществляет меры по поддержанию постоянной связи с потребителями – обучающимися и потенциальными работодателями, касающейся:

- информации об изменении учебных планов и рабочих программ, направлениях подготовки специалистов;
- прохождения запросов, контрактов или заказов, включая вносимые в них поправки;
- обратной связи от потребителей включая жалобы, претензии и пожелания.

Формы поддержания такой связи: периодический опрос потребителей, дни открытых дверей, совещания и семинары, один раз в неделю прием ректором обучающихся по личным вопросам, проведение приемной комиссией, кафедрами, деканатами ярмарок вакансий по трудоустройству студентов с приглашением руководителей предприятий, фирм, компаний, проведения рекламных и профориентационных мероприятий, публикации в прессе; выпуск и распространение специальных информационных и рекламных материалов; выступления на телевидении и радио; размещение информации в Интернете; проведение разъяснительных бесед и совещаний с выездом в населенные пункты, организации и предприятия; организация и проведение выставок, конференций и презентаций.

10.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Исследование и определение требований потребителей образовательных продукции и услуг осуществляется в соответствии с установленными требованиями МНВО РК, законодательными актами, лицензионными и аккредитационными показателями, требованиями профессиональных стандартов. Требования, устанавливаемые потребителями (работодателями), оговариваются в рабочих учебных планах ОП или направлений подготовки в части вузовского компонента, компонентов по выбору.

10.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

С целью определения способности выполнения требований, относящихся к образовательной продукции и услуге, Университет Дулати постоянно их анализирует. УМО, приемной комиссией, центром карьеры и бизнес партнерства университета осуществляется деятельность по изучению текущих и потенциальных потребностей потребителей в образовательных услугах. С целью оценки выполнения требований потребителей к образовательной продукции Университет Дулати постоянно определяет, идентифицирует и анализирует эти требования до принятия обязательств в форме договора (контракта). При необходимости изменения требований потребителей, указанных в договорах, изменения согласовываются сторонами и все внесённые изменения документируются. При этом предусматривается изъятие устаревших документов и предоставление взамен новых в соответствии с требованиями СТУ 01 «Управление документированной информацией». Заинтересованные лица ознакомляются с изменениями под роспись.

Анализ требований, относящихся к выпускникам университета, осуществляется центром карьеры и бизнес партнерства методом анкетирования внешних потребителей-работодателей. В целях определения и повышения уровня удовлетворенности потребителей применяются следующие формы и источники сбора информации:

- анкетирование работодателей (один раз в год);
 - сбор заказов на выпускников-специалистов (в течение года);
 - ярмарка вакансий для выпускников (один раз в год);
 - отзывы работодателей на выпускников университета (в течение года).
- проведение маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и рынка рабочей силы (ППС);
- исследование отраслевых отчетов;
 - прогнозирование тенденций развития экономики и выявления новых благоприятных маркетинговых возможностей (осуществляются кафедрами и деканатами факультетов).

Записи результатов анализа требований потребителей (анкеты, письма-заказы, отзывы и т.д.) хранятся центром карьеры и бизнес партнерства согласно номенклатуре дел. Ежегодно анкета пересматривается и при необходимости, в соответствии с требованиями СМК, в нее вносятся изменения. Результаты анализа требований потребителей рассматриваются на заседаниях органов коллегиального управления университета.

Центр карьеры и бизнес партнерства ведет работу на постоянной основе путем переписки, телефонно-факсовой связи с Департаментом труда, занятости и социальной защиты населения Жамбылской области, Департамента образования Жамбылской области, выявляет потребность предприятий и организаций в выпускниках университета. Ежегодно (в апреле) составляются рекламные письма и рассылаются по предприятиям и организациям образования. Вместе с тем, центр карьеры и профессионального развития прослеживает обучение студентов по целевому направлению предприятий до их трудоустройства.

Деканатами осуществляется следующая деятельность:

- ведется работа с абитуриентами, поступающими на платной основе, по заключению договоров на обучение;
- ведется контроль поступления денежных средств от предприятий за студентов, обучающихся на платной основе;
- ведется учет заключенных договоров по специальностям;
- осуществляется контроль за выполнением кафедрами особых условий, оговоренных в индивидуальном договоре по подготовке специалистов;
- разрабатываются дополнительные соглашения об оплате к договорам со студентами, обучающимися по договорам с физическими лицами;
- оказывается помощь выпускающим кафедрам по постоянному совершенствованию взаимоотношений с предприятиями и организациями с целью повышения качества подготовки молодых специалистов.

Записями результатов анализа требований, относящихся к образовательной услуге также являются отчеты АК, отчеты-анализы требований потребителей и отчеты по экзаменационным сессиям. Рекомендации и замечания аттестационных комиссий учитываются при разработке учебных планов и учебных программ при подготовке специалистов.

10.2.4 Изменения требований к продукции и услугам

На администрацию университета возложена функция изменения требований к продукции и услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в нормативных документах, лицензионных и аккредитационных показателях и др. документах.

Результатом процесса является информация об изменении требований к продукции и услугам, документированных в следующих записях:

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;

- договоры, заключаемые с заказчиками НИР и НИОКР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самооценке университета на предмет соответствия лицензионным и аккредитационным показателям.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИР, планов кафедр по НИР и т.д.

10.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

10.3.1 Общие положения

Разработка новых видов услуг осуществляется при возникновении такой необходимости. Решение по новой разработке оформляется приказом Председателя Правления – Ректора или протоколом.

10.3.2 Планирование деятельности по проектированию и разработке

Проектирование и разработка распространяются на учебные планы по направлениям или ОП, рабочие программы новых дисциплин, курсы лекций, лабораторные и курсовые работы, учебно-методические материалы, распределение нагрузки преподавателей, расписание нагрузки преподавателей, расписание занятий, распределение аудиторного фонда, расписание экзаменов и т.д. Все эти процессы в университете в основном отлажены и следуют определенному регламенту.

Планирование и разработка учебных планов производится выпускающими кафедрами при участии других заинтересованных кафедр и учебно-методического отдела в соответствии с требованиями документа «Положение о проектировании и обновлении образовательных программ». Рабочие учебные программы дисциплин, УМКД, программы обучения дисциплин (силлабусы) и документы, входящие в состав УМКД, разрабатываются на кафедрах ведущими преподавателями в соответствии с требованиями документа «Положение о разработке учебно-методического комплекса дисциплины» и «Рабочая инструкция по обновлению учебно-методических комплексов дисциплин на новый учебный год».

Методические материалы разрабатываются в соответствии с планами по методической работе кафедр и факультетов. Эти планы основываются на индивидуальных планах преподавателей. Каждый преподаватель в своем индивидуальном плане заполняет раздел «Методическая работа». Методическая работа в университете проводится в соответствии с требованиями «Регламент учебно-методической работы».

Методические указания по выполнению курсовых работ разрабатываются в соответствии с требованиями «Положение о курсовом проектировании», а по выполнению дипломных (выпускных) работ и проектов – в соответствии с требованиями Положения об итоговой аттестации обучающихся.

Взаимодействие между различными группами персонала, занятыми проектированием и разработкой, управляется для обеспечения гарантии эффективного информирования об ответственности и полномочиях всех участвующих в процессе.

Проектирование и (или) разработка различных элементов образовательного процесса имеют свою специфику с точки зрения процесса планирования, входных и выходных данных, способов верификации и валидации, методов внесения изменений.

Правила оформления учебно-методической литературы, тиражируемой издательским центром, регулируются документом «Положение о порядке издания учебной и учебно-методической литературы».

10.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными являются:

- требования законодательных и регулирующих органов;
- требования ГОСО;
- технические условия заказчика;
- требования органов по аккредитации, лицензированию, аттестации;
- запросы общественных групп, например, родителей учащихся или гражданских групп;
- политика университета;
- технологические требования, например, относящиеся к интерактивному компьютерному обучению;
- промышленные стандарты;
- промышленные требования в отношении квалификации и компетентности работников;
- рекомендации профессиональных организаций;
- этические нормы и правила;
- современные опыт, знания, технологии и т.п.

Входные данные анализируются на адекватность, требования должны быть полными, недвусмысленными и непротиворечивыми.

Входные данные по проектированию и (или) разработке образовательных программ и услуг определяются в основном требованиями к результатам образовательного процесса в вузе – знаниям, навыкам, умениям его выпускников. Они определены и задокументированы.

Входные данные по проектированию и (или) разработке образовательных программ и учебных планов в основном определяются требованиями ГОСО по соответствующим направлениям и ОП, а также требованиями потребителей, профилем вуза, его стратегией, политикой и специфическими возможностями.

10.3.4 Средства (методы) управления проектированием и разработкой

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями документов «Регламент учебно-методической работы в университете», «Регламент учебного процесса» тем самым:

- определяет результаты, которые должны быть достигнуты;
- проводит анализ для оценивания способности результатов проектирования выполнять требования;
- предпринимает действия по выявлению проблем и их устранению;
- регистрируя и сохраняя документацию по данному процессу.

При проектировании и разработке образовательных программ и соответствующих учебно-методических материалов осуществляется постоянный анализ проекта и разработки, учебно-методическим управлением проводятся периодические проверки соответствия разработанных материалов установленным требованиям, соответствия качества проведения занятий установленным критериям, текущие и итоговые контроли качества знаний студентов и т.д.

В состав участников такого анализа включаются представители кафедр и отделов, заинтересованных в разработке анализируемых учебно-методических материалов и документов. Результаты анализа и последующих действий должны документироваться и контролироваться. Анализ методических материалов и документов проводится на заседаниях кафедр, научно-методических бюро факультета, Советов факультетов, Академический Совет (АС), Научно-технических советов (НТС) и при необходимости на заседаниях Учёного совета.

Основной целью данного анализа является оценка соответствия методических разработок и созданных документов предъявляемым требованиям, а также выявление любых несоответствий и внесение предложений по их корректировке и совершенствованию.

Результаты анализа фиксируются в протоколах заседаний кафедр, научно-методических бюро факультетов, Советов факультетов, АС, НТС и Ученого совета. На основании выписки из соответствующих протоколов проводится издание, тиражирование методических разработок и разрешается их применение.

При проектировании и разработке методических разработок и документов верификация (проверка) осуществляется через их рецензирование для подтверждения, что выходные данные по проектированию и разработке соответствуют входным данным.

Ответственность за качество методических разработок и документов лежит на авторах, заведующих кафедрами и на лицах, допускающих издание и применение методических разработок и документов. Валидация методических разработок в Университете Дулати осуществляется на различных уровнях университета на основании соответствующего Положения. Например: валидацию лекций преподавателей может осуществлять заведующий кафедрой; методических указаний по проведению практических, лабораторных занятий – методический совет факультета; учебных пособий – АС, НТС, Ученый совет.

Валидация методического обеспечения учебного процесса может осуществляться путем проведения пробных занятий по эксперименту (осуществление пилотных проектов и др.).

10.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Результатами проектирования и разработки являются: разработанные рабочие учебные планы, рабочие учебные программы дисциплин, содержание которых должны соответствовать современным требованиям потребителей, материалы для текущего и итогового контроля знаний обучающихся (вопросы дискуссии, сборники задач и ситуаций, сборники тестов или перечень вопросов для текущего и итогового контроля по всем видам учебных занятий), обеспечивающие объективную и своевременную оценку знаний, умений и навыков обучающихся; материалы по самостоятельной работе обучающихся (перечень и содержание видов СРС; рекомендации по выполнению самостоятельной работы, в том числе курсовых и дипломных работ/проектов), обеспечивающие творческое закрепление знаний; материалы для проведения практических, семинарских и лабораторных занятий, позволяющие профессионально грамотно и методически компетентно проводить учебные занятия, планов по проверке знаний и контрольных заданий.

Выходными данными проектирования и разработки рабочей программы является описание входящих в нее блоков и модулей, темы занятий, календарно-тематические планы и график контроля знаний студентов.

10.3.6 Изменения в проектировании и разработке

Изменения в проекты и разработки осуществляются в результате изменений условий образовательного процесса, введения новых методов, технологий и средств осуществления образовательного процесса, изменения учебного плана по некоторым специальностям.

Изменения, вносимые в ходе проектирования и разработки управляются в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией», согласно которой составляются листы извещения о внесении изменений, которые согласуются с соответствующими лицами и утверждаются Членом Правления – проректором по стратегическому развитию и интернационализации.

Изменения в проекты и разработки должны быть идентифицированы и иметь следующую идентификационную информацию: номер регистрации изменения; дату внесения изменения; полное название документа, конкретно пункт, абзац и номер страницы

в тексте, куда вносится изменение; фамилию, инициалы, должность лица, внесшего изменение; подпись лица, внесшего изменение и др.

В СТУ 01 «Управление документированной информацией», установлены полномочия и ответственность за внесение изменений. Так, например, изменения в учебный план вносятся заранее (не менее трех месяцев до начала реализации), осуществляется процедура анализа, верификация и валидация измененного проекта и разработки, которые утверждаются Председателем Правления – Ректором или Членами Правления – отраслевыми Проректорами. При необходимости изменений в методических разработках авторы вносят изменения (дополнения) и передают их на согласование (рецензирование). При этом процесс согласования и утверждения изменений аналогичен процессу выпуска методических разработок.

10.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

10.4.1 Общие положения

Университет Дулати управляет процессами закупки, которые состоят из:

- закупок материально-технических ценностей (оборудования, материалов, программных продуктов, литературы и т.д.);
- отбора абитуриентов;
- закупки услуг по повышению квалификации, по обучению на специальных курсах;
- закупки метрологических услуг и др.

Процесс закупок материально-технических ценностей (МТЦ) осуществляется на основании требований Закона РК «О государственных закупках».

10.4.2 Тип и степень управления

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленных требованиях к входам и выходам процесса приведены в следующих документах:

- заявках от структурных подразделений;
- Программах развития университета;
- законах РК.

Информацией по закупкам являются требования к закупочным документам. Для отдела государственных закупок – это заказы на поставку. Закупочные документы оформляются в письменном виде и содержат, помимо стоимостных и количественных показателей, показатели качества, требования к маркировке и иным средствам идентификации, технические параметры, требования любых стандартов в области качества, применяемых к данной продукции. Требования по конкретной закупке при необходимости могут включать требования по валидации, сертификации, квалификации персонала и наличия процедур система качества.

Необходимая информация для отбора абитуриентов установлена МНВО РК в типовых правилах приема обучающихся.

В необходимых случаях, в соответствии с установленными требованиями, закупки материальных ценностей реализуются на тендерной основе. Тендерные закупки регламентируются действующими документами финансово-экономической службы университета. Критерии выбора поставщиков сформулированы в конкурсной документации. Тендерная документация хранится в финансово-экономической службе университета.

Управление закупками осуществляет отдел государственных закупок совместно с Планово-экономическим управлением университета. В закупке оборудования принимают участие также Центр технической поддержки и IT поддержки издательство и научная лаборатория «Наноинженерные методы исследований». В управлении закупками офисной техники и программного обеспечения принимают участие также Центр технической поддержки и IT поддержки и Центр проектного управления и цифровизации. Закупка

учебной, научной и методической литературы осуществляется совместно с участием Библиотечно-информационным центром.

Для отбора абитуриентов в Университете Дулати создается приемная комиссия. В рамках реализации отраслевых требований – это единое национальное тестирование, комплексное тестирование, государственный заказ и установление нижнего предела проходного балла сертификата абитуриента для обучения на платной основе. Количество мест для приема обучающихся на платной основе планируется исходя из материально-технических и человеческих ресурсов университета. Управление процессом отбора абитуриентов осуществляется Управлением маркетинга и профессиональной ориентации. Используются следующие средства продвижения образовательных услуг: реклама; прямой маркетинг («День открытых дверей»); информационно-рекламные материалы; буклеты, WEB-страница; выставка образовательных услуг; отражение деятельности, событий и мероприятий вуза в средствах массовой информации; организация выступлений, конференций и др.

10.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Подача информации потенциальных поставщиков об осуществлении государственных закупок товаров, работ, услуг способом конкурса производится организатором в соответствии с главой 8 Закона «Об утверждении Правил осуществления государственных закупок» и приказа Министра финансов РК от 9 октября 2024 года № 687.

В соответствии с требованиями главы 8 Закона «Об утверждении Правил осуществления государственных закупок» и приказа Министра финансов РК от 9 октября 2024 года № 687 при проведении конкурса организатор конкурса обязан разместить тексты подписанных протоколов на интернет-ресурсе заказчика в сроки, оговоренные Законом:

- протокол о разъяснении положений конкурсной документации;
- протокол вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе;
- протокол допуска к участию в конкурсе;
- протокол об итогах государственных закупок способом открытого конкурса.

Необходимо разместить информацию об итогах проведенных закупок способом конкурса на веб-портале государственных закупок.

В процессе организации и проведения электронных государственных закупок товаров, работ, услуг, осуществляемых способом запроса ценовых предложений, организатор государственных закупок не позднее пяти рабочих дней до окончания срока представления ценовых предложений публикует в электронном бюллетене на веб-портале сведения о проводимых электронных госзакупках способом запроса ценовых предложений, а также проект договора о государственных закупках.

Ценовое предложение представляется потенциальным поставщиком организатору с использованием веб-портала до окончания срока приема ценовых предложений.

Организатор в течение одного рабочего дня производит вскрытие и рассмотрение ценовых предложений потенциальных поставщиков посредством портала.

Победителем электронных государственных закупок способом запроса ценовых предложений признается потенциальный поставщик, предложивший наименьшее ценовое предложение.

В случае, если наименьшее ценовое предложение представлено несколькими потенциальными поставщиками, победителем признается потенциальный поставщик, ценовое предложение которого поступило ранее ценовых предложений других потенциальных поставщиков. Сопоставление ценовых предложений производится веб-порталом автоматически.

Итоги электронных государственных закупок способом запроса ценовых предложений должны быть утверждены и опубликованы на веб-портале организатором не

позднее 3-х рабочих дней со дня окончания срока представления потенциальными поставщиками ценовых предложений.

При осуществлении государственных закупок способом из одного источника организатор госзакупок направляет потенциальному поставщику письменное приглашение принять участие в государственных закупках, которое должно содержать сведения в соответствии со статьей 16 Закона РК от 1 июля 2024 года № 106-VIII ЗРК «О государственных закупках».

Заказчик оформляет протокол об итогах госзакупок из одного источника и обязан разместить текст протокола на своем интернет- ресурсе.

Заказчик в течение пяти рабочих дней со дня подписания протокола об итогах государственных закупок подписывает и направляет потенциальному поставщику проект договора о госзакупках.

В случае проведения государственных закупок способом конкурса заказчик направляет победителю конкурса один экземпляр протокола об итогах конкурса государственных закупок и проект договора о государственных закупках, составленный в соответствии с конкурсной документацией.

Срок заключения договора о государственных закупках не может быть более тридцати дней со дня направления потенциальному поставщику проекта договора о госзакупках.

Заказчик в течение трех рабочих дней со дня утверждения итогов конкурса подписывает и направляет победителю государственных закупок проект договора о госзакупках, который должен быть подписан потенциальным поставщиком в течение трех рабочих дней со дня представления ему организатором государственных закупок подписанного договора о государственных закупках.

Заказчик в течение трех рабочих дней со дня утверждения итогов конкурса подписывает и направляет победителю государственных закупок проект договора о госзакупках, который должен быть подписан потенциальным поставщиком в течение трех рабочих дней со дня представления его организатором государственных закупок.

В случаях, предусмотренных правилами осуществления госзакупок, поставщик обязан в течение десяти рабочих дней со дня заключения договора внести обеспечение исполнения договора о государственных закупках в размере трех процентов от общей суммы договора о государственных закупках.

Требование о внесении обеспечения исполнения договора о государственных закупках не распространяется на поставщиков, определенных по итогам государственных закупок:

- 1) способом запроса ценовых предложений;
- 2) через открытые товарные биржи;
- 3) в случае, если потенциальный поставщик подтвердил соответствие общему квалификационному требованию о платежеспособности посредством предоставления обеспечения исполнения договора в виде банковской гарантии, равном ста процентам от суммы проводимых государственных закупок.

Обеспечение исполнения договора о государственных закупках вносится поставщиком в качестве гарантии того, что он своевременно, полно и надлежащим образом исполнит свои обязательства по заключенному с ним договору о государственных закупках.

В типовом договоре государственных закупок товаров, работ, услуг в пункте «Гарантия качества» поставщик гарантирует высокое качество поставляемых товаров, работ и услуг, их соответствие сертификатам соответствия (в случае, если товар сертифицируется) и устанавливается гарантийный срок на товары, работы и услуги.

Верификация закупленных товаров, работ и услуг осуществляется конкурсной комиссией, ответственными работниками соответствующих служб университета.

1. Подрядные работы принимаются на основании:

- подписанной сторонами типовой справки № КС-3 о стоимости выполненных работ и затрат, акта выполненных работ (Приложение 50), утвержденных Правилами осуществления государственных закупок (приказ Министра финансов РК от 9 октября 2024 года № 687);

- акта о приемке-сдаче в эксплуатацию объекта (выполненных подрядных работ в целом).

2. Товары и услуги принимаются на основании:

- акта приемки-сдачи, подписанного поставщиком и завизированного руководителем, по заявке которого закуплен товар (руководитель библиотеки, декан факультета, заведующий кафедрой, комендант учебного корпуса или общежития, руководитель отдела, руководитель общественной организации или информационно-творческой службы и т.д.) и утвержденного Председателем Правления – Ректором университета или лица, его замещающего.

10.5 Производство продукции и предоставление услуг

10.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

Образовательный процесс состоит из параллельных субпроцессов: учебно-организационного, учебно-методического, учебного, воспитательного и научно-исследовательского процесса.

Все заинтересованные стороны, включая преподавателей и студентов, имеют доступ к информации относительно процесса обучения: как и где проводятся лекции, практические занятия и лабораторные работы, каковы содержание и продолжительность предстоящих занятий. В университете эти требования удовлетворяются посредством разработки и обеспечения доступа к УМК, расписанию занятий и экзаменов.

Инженерно-технический и вспомогательный персонал знает и применяет документированные процедуры и рабочие инструкции, определяющие порядок его действий при обеспечении учебного процесса.

Учебный процесс обеспечивается необходимым и исправным лабораторным оборудованием, приборами, компьютерами и техническими средствами представления аудио-видеоинформации, которые спроектированы в ходе разработки образовательных программ и технологий обучения.

Методики и технические средства контроля знаний и навыков студентов находятся в исправном состоянии.

Создана система мониторинга и измерений показателей качества как самих рабочих процессов в вузе, так и их результатов – знаний и навыков студентов, полученных в процессе обучения.

Управление образовательными процессами осуществляется в соответствии с требованиями документов «Академическая политика Таразского университета имени М.Х.Дулати», «Регламент учебного процесса», «Политика оценивания учебных достижений обучающихся», Правила проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, Положение об итоговой аттестации обучающихся.

Воспитательный процесс в университете реализуется в соответствии с требованиями документа «Положение об организации воспитательной работы».

НИР и НИРС в университете проводятся в соответствии с документами «Академическая политика Таразского университета имени М.Х.Дулати», «Положение о научно-исследовательской деятельности», «Положение о научно-исследовательской работе студента».

Образовательные процессы являются специальными процессами, так как качество результатов этих процессов не может быть окончательно оценено посредством измерений или мониторинга текущей успеваемости обучающихся, сдачи экзаменов или итоговой

аттестации. Реальное качество подготовки специалистов с высшим образованием может быть оценено только в процессе их непосредственной практической работы потребителями.

Для таких процессов университет должен обеспечивать прямые и косвенные свидетельства, гарантирующие в определенной степени способность образовательного процесса достигать запланированных результатов.

К прямым свидетельствам относятся отзывы работодателей о качестве знаний и навыках выпускников университета, лицензии, свидетельства об аккредитации университета (институциональная аккредитация, специализированная аккредитация), оценки выпускников, выставленные в приложениях к диплому.

К косвенным свидетельствам могут быть отнесены квалификация персонала университета и качество учебного оборудования, применение современных методик и процедур обучения и наличие в университете системы менеджмента качества.

10.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость осуществляется как фиксация и учет всех данных, касающихся конкретного обучающегося и выпускника, в частности, курсов лекций, практических занятий и лабораторных работ, которые прошел обучающийся; преподавателей, обеспечивающих образовательный и воспитательный процессы и НИРС; полученных оценок.

Такая фиксация осуществляется в личном деле студента и выпускника, которое при необходимости может быть представлено его «потребителю» – предприятию или организации, принимающей специалиста на работу.

«Статус продукции» в Университета Дулати рассматривается как регламентация технологии регистрации результатов экзаменов, курсовых и дипломных работ и т.п.

Требования к идентификации и прослеживаемости обучающихся установлены в процессе формирования контингента студентов/магистрантов/докторантов, в соответствии с требованиями установленными действующим ВНПА. Каждому обучающемуся при зачислении присваивается индивидуальный шифр, который является основой прослеживаемости процесса его обучения и применяется при распределении нагрузок преподавателей (объема часов, наименования дисциплин и вида занятий), установленных на основании нормативов МНВО РК.

Для регистрации идентификации и прослеживаемости студентов и выпускников применяется идентификационное шифрование. Идентификационный шифр является средством для идентификации всех записей, свидетельствующих о прохождении обучающимся определенных этапов учебного процесса, которые фиксируются в автоматизированной информационной системе «Платонус» при ведении записей по аттестации обучающегося и переводам его на последующие курсы, при ведении его личного дела, архивировании дипломных проектов и т.п.).

При необходимости можно проследить успеваемость конкретного обучающегося по записям, согласно Академической политике Университета Дулати, чтобы оценить работу обучающегося за семестр (накопительные ведомости, экзаменационные ведомости) или произвести проверку личных дел обучающихся на протяжении всех курсов обучения.

Прослеживаемость и идентификация используется при восстановлении и переводах обучающихся.

10.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Университета Дулати принимает на себя ответственность за сохранность собственности обучающихся (их документации), за оборудование и услуги предприятия во время прохождения практики студентов. К такому имуществу, помимо документации и материалов, относится информация.

Университет обеспечивает такие правила обращения с собственностью потребителей, ее содержания и хранения, которые предупреждают возможность их утраты или повреждения.

Университет Дулати обеспечивает конфиденциальность содержания предоставляемой ему информации и документов.

Собственностью потребителей являются: курсовые и дипломные проекты студентов, компьютерные диски и содержащаяся на них информация, документы в личных делах обучающихся, собственность организации во время прохождения практик студентов.

Если имущество, представленное потребителем повреждено, то Университет Дулати немедленно уведомляет об этом его владельца в письменном виде.

10.5.4 Сохранение

При выполнении требований этого пункта МС ИСО 9001:2015 Университет Дулати учитывает действующие, относящиеся к рассматриваемой ситуации требования законов, требования охраны здоровья и обеспечения безопасности. Для обеспечения здоровья и безопасности студентов в Университете Дулати функционируют медицинские пункты и служба безопасности и правопорядка. Управление профессиональной безопасностью и охраной труда осуществляется в соответствии с требованиями. В процессе предоставления образовательной услуги университет заботится о безопасности студентов, для чего:

- введена пропускная система в университет,
- проводится идентификация студентов при входе в университет и при сдаче экзаменов,
- организуются дежурства преподавателей в общежитиях студентов и т.д.

Для сохранения знаний обучающихся, полученных ими на предыдущих курсах обучения, Университет Дулати проводит следующие мероприятия:

- контроль остаточных знаний;
- разработку учебно-методического обеспечения дисциплин старших курсов с учетом необходимости использования обучающимися знаний, полученных ими на младших курсах;
- выдачу комплексного задания на дипломное проектирование/магистерскую работу, где обучающемуся необходимо будет продемонстрировать знания по нескольким дисциплинам.

Сохранение соответствия образовательной услуги относится также к обеспечению соответствия образовательных программ с планами обучения и связанными с ними литературой, аудио-видео техникой, компьютерными программами. При выполнении требований МС ИСО 9001:2015 Университет Дулати учитывает действующие требования законов РК, относящиеся к рассматриваемой ситуации.

10.5.5 Деятельность после поставки

Университет Дулати выполняет требования к действиям после поставки, связанными с продуктами и услугами, т.е. при определении объема требуемых действий учитывает:

- нормативные правовые требования;
- возможные нежелательные последствия, связанные с продукцией и услугами;
- характер, использование и предполагаемый срок службы продукции и услуг;
- обратную связь от потребителей (анкета, опросы на сайте, онлайн-опросы и анкеты в соцсетях, через почтовые рассылки).

10.5.6 Управление изменениями

Управление изменениями является составной частью всех процессов и осуществляется в плановом порядке.

10.6 Выпуск продукции и предоставление услуг

Университет Дулати управляет планированием образовательной услуги на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к продукции и услугам. При этом выпуск продукции/услуги не осуществляется до окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

Выпуск продукции/услуг – бакалавров, магистров и докторов PhD осуществляется после освоения ими знаний в объеме образовательных программ бакалавриата, магистратуры и докторантуры в соответствии с требованиями государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского образования (Академическая политика Университета Дулати).

Университет регистрирует и сохраняет документированную информацию о выпуске бакалавров, магистров и докторов PhD, свидетельствами соответствия критериям приемки которых являются: протоколы заседаний государственной аттестационной комиссии (АК) и государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) о сдаче государственных экзаменов и защите диплома, магистерской и докторской диссертации, приказы Председателя Правления – ректора о присвоении квалификации бакалавра, магистра и доктора PhD, с вручением им соответствующих дипломов.

Планирование образовательных процессов должно согласовываться с требованиями к системе менеджмента качества и быть задокументировано в форме, отвечающей методам работы вуза. Записями выхода процесса являются планы работы Ученого Совета вуза и советов факультетов, планы приема и выпуска бакалавров, магистров и докторов PhD, планы работ и развития отдельных подразделений и вуза в целом, тематические планы НИРС.

В соответствии с п.8.1 (а-е) МС ИСО 9001 результатом процесса планирования образовательных процессов является план мероприятий по улучшению деятельности университета.

В некоторых случаях может оказаться, что сотрудники вуза должны обладать специальной подготовкой или проходить предварительное специальное обучение для приобретения определенных навыков в части отдельных применяемых процессов. Может также возникнуть потребность в предварительной аттестации и аккредитации некоторых образовательных программ перед началом обучения по ним.

Обязательным требованием являются по п.8.1 (е) записи, необходимые для свидетельства того, что процессы жизненного цикла образовательной услуги и сама образовательная услуга соответствуют требованиям ГОСО. Такими записями являются: протоколы заседаний государственной аттестационной комиссии (ГЭК) и государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), лицензии МНВО РК, свидетельства по аккредитации, проверочные листы, рейтинговые листы, экзаменационные ведомости и др.

10.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Деятельность по управлению несоответствующими результатами процессов в университете регламентируется Академической политикой Университета Дулати.

Реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие знаний, умений, навыков обучаемых (студентов, слушателей, докторантов);
- несоответствие компетенций сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов (слушателей);
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействия с потребителями университета;

- результатов внутренних аудитов системы качества;
- по результатам самооценки университета;
- по результатам внешнего аудита университета в ходе комплексной проверки, сертификации и инспекционной проверки;
- на основе анализа системы качества со стороны руководства.

11. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

11.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценка

11.1.1 Общие положения

Университет Дулати осуществляет планирование и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения с целью демонстрации соответствия образовательных услуг требованиям ГОСО и требованиям потребителей, обеспечения соответствия системы качества и постоянного повышения ее результативности.

Для мониторинга, измерения, анализа и улучшений Университет Дулати осуществляет планирование действий, предусмотренных данным разделом. Планирование включает:

- установление методов сбора и хранения информации, касающейся каждого измеряемого показателя, методов анализа данных. Эти методы должны соответствовать природе собираемых данных (например, количественных или качественных), условиям протекания образовательных процессов и области деятельности университета;
- выявление необходимых ресурсов;
- установление сроков сбора и хранения данных;
- установление ответственных, отвечающих за сбор, анализ и использование данных;
- установление лиц, которым должна быть известна собираемая информация (например, обучающиеся, руководство, сотрудники, МНВО РК и другие заинтересованные стороны);
- принятие решений о результативности, способах своевременного доведения информации до указанных сторон.

План предусматривает выявление потребностей персонала в обучении методам измерений и анализа данных, соответствующее обучение всех сотрудников и создание базы данных, позволяющих оперативно проводить анализ и способствующих процессам ее совершенствования.

Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить о том, насколько образовательные процессы и создаваемая с их помощью образовательная услуга отвечают требованиям потребителей. К числу принятых параметров мониторинга относятся:

- контроль готовности учебно-методических материалов;
- проверка и оценка успеваемости обучающихся;
- мониторинг соответствия учебных программ современным требованиям;
- проверка готовности аудиторного фонда к занятиям;
- анализ результатов деятельности университета с точки зрения расходования материальных ресурсов и управления;
- мониторинг административных систем;
- постоянная проверка пригодности имеющегося оборудования и производственных мощностей;
- контроль своевременности проведения занятий;
- контроль качества процессов обучения путем планируемого взаимопосещения занятий ППС с регистрацией посещений и записи результатов в виде анализа;
- контроль правильности и объективности оценки знаний и навыков обучающихся.

Если запланированные результаты процессов не достигаются, то предпринимаются необходимые коррекции и корректирующие действия для обеспечения соответствия образовательной продукции предъявляемым требованиям.

Контроль качества знаний обучающихся осуществляется на определенных этапах в соответствии с рабочим учебным планом. В Университете Дулати разработана и внедрена рейтинговая система мониторинга и контроля знаний обучающихся, обработка результатов которых выполняется с использованием программных средств.

Методы контролирования и измерения образовательной услуги основаны на ранжировании балльной оценки успеваемости обучающихся. В Университете Дулати разработана и функционирует методика оценки учебной деятельности, особенностью которой является постоянный контроль знаний обучающихся. Разработаны специальные формы записей для расчета рейтинга обучающегося по всем дисциплинам.

Свидетельства того, что обучающиеся соответствуют критериям перевода с курса на курс и выпуска, должны поддерживаться в рабочем состоянии. Записи должны содержать информацию о должностном лице, которое санкционировало перевод обучающегося с курса на курс или выпуск специалиста. Перевод обучающегося с курса на курс и выпуск специалиста не должен осуществляться до тех пор, пока все запланированные мероприятия не будут удовлетворительны.

Информация, получаемая при измерениях и мониторинге, позволяет университету осуществлять управление несоответствиями и непрерывно совершенствовать свои образовательные процессы. Все мероприятия, проводимые по результатам измерений и мониторинга, отражаются в документации.

11.1.2 Удовлетворенность потребителей

Для определения уровня удовлетворенности внутренних потребителей (студентов, преподавателей) Департаментом академической работы, Центром карьеры и бизнес-партнерства, отделом Аккредитации, рейтинга и обеспечения качества разрабатывает комплект разносторонних анкет, таких как: «Преподаватель глазами студента», «Анкета для первокурсника», «Анкета для выпускника», «Анкета работодателей», «Удовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса», «Удовлетворенность студентов условиями проживания в общежитиях», «Удовлетворенность преподавателей организацией труда», «Мониторинг удовлетворенности потребителей экзаменационной сессией», «Анкета, направленная на совершенствование качества образования», анкета «Определение удовлетворенности образовательными услугами и экосистемой университета», анкета «Удовлетворенность обучающегося результатами образовательного процесса».

Мониторинг уровня удовлетворенности студентов охватывает следующее: о учебных процессах, о учебных корпусах и аудиториях, о оказываемых услугах, о доступности общежитиях.

Университет Дулати измеряет уровень удовлетворенности потребителей в получении основных услуг, сопутствующих обучению, таких как: информационное обеспечение учебных курсов, консультации.

Мониторинг информации, касающейся удовлетворенности потребителей производится в течение учебного года выпускающими кафедрами. Методами получения информации по удовлетворенности потребителей являются проведение социологического опроса потребителей, бизнес-совещаний и ярмарок вакансий с участием потребителей. Установленные методы сбора и хранения данных соответствуют условиям предоставления услуг и информационным потребностям Университета Дулати.

11.1.3 Анализ и оценка

Университет Дулати определяет, собирает и анализирует данные мониторинга и измерения процессов, чтобы демонстрировать пригодность и результативность системы качества, а также для того, чтобы установить, в какой области деятельности необходимо производить повышение результативности системы качества. Необходимая информация для анализа может также поступать от сторонних организаций, таких как научно-

исследовательские институты, государственные учреждения или ведущие промышленные предприятия, организации и учреждения.

Данный анализ проводится с целью определения:

- соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ГОСО и соответствия научной продукции требованиям заказчиков;
- степени удовлетворенности потребителей;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях система качества.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ГОСО проводит ОАРИОК и департамент по академической работе на постоянной основе (ответственные – руководитель отдела и директор департамента).

Анализ и оценка соответствия научной продукции требованиям заказчиков проводится комиссиями по приемке результатов НИР и НИОКР (ответственный – Член Правления - Проректор по науке и цифровизации).

Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится Председатель Правления – ректором, проректорами, руководителями образовательных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (встреч, опросов, ответов на вопросы, получения писем и т.д.). В вузе организована обратная связь с обучающимися по противодействию коррупции. Обучающийся может сообщить информацию о его вовлечении в ситуацию с элементами коррупции через службы-комплаенс. Основными задачами COMPLAINT-службы является обеспечение соблюдения внешних регуляторных требований и наилучшей международной практики по вопросам противодействия коррупции, выявление, оценка и переоценка коррупционных рисков, эффективная реализация системы мер по противодействию коррупции.

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и вуза в целом. УСР осуществляет анализ и оценку результатов деятельности в сравнении с долгосрочными и среднесрочными планами (программами развития университета). Результирующую оценку планирования проводит Председатель Правления – Ректор в ходе ежегодного анализа работы вуза и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Анализ и оценку результатов деятельности внешних поставщиков осуществляет отдел государственных закупок, в рамках утвержденных процедур и требований законодательства.

Оценка потребности в улучшении системы качества осуществляется в рамках ежегодного анализа системы со стороны руководства.

11.2 Внутренний аудит

В Университете Дулати проводятся внутренние аудиты через запланированные интервалы с целью установления того, что система качества соответствует запланированным мероприятиям, требованиям ИСО 9001:2015 и требованиям документов системы качества, установленным Университетом Дулати, а также результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. Аудиты проводятся также для оценки эффективности и результативности функционирования системы качества.

Порядок проведения внутреннего аудита системы качества, ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчету о результатах и поддержанию в рабочем состоянии записей изложены в СТУ 03 «Внутренние аудиты».

Внутренние аудиты проводятся согласно Плану внутренних аудитов Университета Дулати на предстоящий учебный год. При составлении плана учитывается каждая составляющая системы, все подразделения и должностные лица университета, входящие в организационную структуру по системе качества, они должны быть проверены не менее 1-го раза в течение года. В зависимости от статуса и важности процесса системы некоторые из них могут подвергаться проверкам несколько раз за год.

Программа аудита планируется с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Определены критерии, область применения, частота и методы аудита.

При возникновении особых ситуаций в процессе деятельности Университета Дулати, например, появлении претензий от заказчиков, а также по требованию заказчиков, могут быть проведены внеплановые внутренние проверки системы качества на основании соответствующего приказа, распоряжения Председателя Правления – Ректора, Членов Правления – проректоров по направлениям деятельности.

Отчеты или сводные данные по результатам аудита содержат выводы аудиторов и, при необходимости, предложения, связанные с теми мероприятиями, которые должны быть предприняты на их основе. Если предыдущий аудит рекомендовал или потребовал провести определенные действия, то последующие аудиты должны проверять их эффективность

Внутренние аудиты проводятся работниками организации, прошедшими обучение на специализированных курсах по подготовке аудиторов. Выбор аудиторов и проведение аудита обеспечивают объективность и беспристрастность процесса аудита. В группу по аудиту включаются работники, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы, т.е. независимы по отношению к проверяемым областям деятельности университета и не проверяют свою собственную работу.

Руководитель проверяемого подразделения (или должностное лицо) создает условия для работы аудиторов, сопровождает их, демонстрирует фактическое положение дел, обеспечивает, чтобы без излишней отсрочки разрабатывались корректирующие действия и принимались меры по устранению выявленных несоответствий и причин, их вызывающих. Последующие действия включают верификацию предпринятых мер и отчет о результатах верификации.

Если внутренний аудит выявляет недостатки и несоответствия, то для установления и устранения их причин применяются корректирующие действия. Такими действиями могут быть простая переработка соответствующих форм документов или рекомендуемые меры по повышению квалификации персонала. Корректирующие действия могут быть направлены на пересмотр и переработку существующих методов деятельности.

Если корректирующие действия предприняты по результатам предыдущего внутреннего аудита качества, то при последующих аудитах осуществляется оценка их эффективности.

Полная ответственность за организацию внутреннего аудита в Университете Дулати и контроль выполнения корректирующих действий возложена на ПРК, за управление программой аудита – на руководителей УСР или ОАРИОК.

В Университете Дулати разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура СТУ 03 «Внутренние аудиты», в которой определены необходимые формы записей.

Высшее руководство Университета Дулати постоянно предпринимает меры по повышению компетентности внутренних аудиторов путем обучения сотрудников в ведущих организациях РК в данной сфере.

Результаты внутреннего аудита, особенно результаты проведения корректирующих действий, используются и учитываются при анализе системы качества со стороны руководства.

11.3 Анализ со стороны руководства

11.3.1 Общие положения

Анализ функционирования системы качества образования со стороны руководства Университета Дулати проводится для оценки ее пригодности, адекватности и результативности. При проведении анализа функционирования системы качества образования со стороны руководства используются также данные анализа, проведенные лицами, обладающими достаточной компетентностью для интерпретации анализируемых данных, и которые могут быть использованы для выявления имеющихся возможностей совершенствования деятельности университета на стратегическом и оперативном уровнях (например: претензии потребителей, результаты аудитов, корректирующие действия и т.п.).

Анализ системы качества образования проводится не менее одного раза в год. На заседании Ученого совета или ректората дается оценка результативности функционирования системы качества, принимаются решения о необходимости изменений и мероприятий по улучшению системы качества.

Анализ со стороны руководства и принятие решений осуществляется в соответствии с СТУ 06 «Анализ со стороны руководства».

11.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Входные данные для анализа со стороны руководства включают:

- отчеты по результатам комплексной проверки университета Комитетом по обеспечению качества в сфере науки и высшего образования;
- самоотчеты университета в рамках подготовки к аккредитации, аттестации, участию в конкурсах на соискание премии Президента Республики Казахстан в области качества «Алтын сапа»;
- отчеты о внутренних и внешних аудитах системы качества университета, в том числе рекомендации по улучшению рабочих групп, внутренних и внешних аудиторов и других сотрудников;
- обратная связь с потребителями (результаты анкетирования абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, представителей предприятий-работодателей);
- рейтинг университета среди вузов Казахстана (сведения НАОКО, НААР, Атамекен);
- отчеты деканов факультетов о результатах трудоустройства и адаптации выпускников вуза к условиям рынка труда;
- результаты работы приемной комиссии;
- аналитические записки руководитель ОАРИОК и доклады представителя руководства по качеству о повышении качества и деятельности системы качества в том числе отчеты по достижению показателей процессов по результатам проведенного мониторинга и измерений;
- анализ функционирования процессов системы качества и соответствия образовательной услуги требованиям ГОСО;
- отчеты о предпринятых предупреждающих и корректирующих действиях;
- действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа;
- предложения сотрудников и студентов;
- сведения об изменениях в законах и документах МНВО, способных повлиять на деятельность вуза, а также сведения о любых изменениях, произошедших в системе управления вуза (расширение сферы деятельности, структурные изменения и т.д.);
- информация о квалификации преподавателей;
- оценка текущего контроля знаний обучающихся, накопительные и экзаменационные ведомости и т.п.;
- информация о возможных нарушениях и несоответствиях;
- и другое.

11.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходными данными анализа со стороны руководства являются:

- предложения по улучшению системы качества и образовательных услуг,
- результаты корректирующих действий,
- планы по устранению недостатков и замечаний, выявленных в ходе профилактического контроля или аккредитации,
- программы внутренних аудитов,
- оценка качества продукции и услуг,
- сведения о потребности в необходимых ресурсах,
- и другие.

12. УЛУЧШЕНИЕ

12.1 Общие положения

Университет определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворённости. Это включает:

- улучшение образовательных услуг, НИР и НИОКР, внеучебной деятельности в соответствии с установленными требованиями и с учетом будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- коррекцию, предотвращение несоответствий или снижение влияния нежелательных воздействий среды организации;
- улучшение результатов деятельности и результативности системы качества университета.

Проведение мероприятий по улучшению системы качества осуществляется в соответствии с Планом мероприятий. Ответственность за выполнение пунктов Плана несут руководители подразделений.

Мероприятия по улучшению реализуются в течение года в виде:

- решений Ученого совета, Правления, Комитета по качеству, стратегическому и международному развитию, Академического совета;
- решений, принимаемых в СП;
- мероприятий по результатам внутренних аудитов;
- мероприятий по результатам внешних аудитов;
- мероприятий по результатам анализа функционирования системы качества;
- корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам выявленных и потенциальных несоответствий.

12.2 Несоответствия и корректирующие действия

Для Университета Дулати продукция, которая не соответствует требованиям – это обучающиеся и выпускники, не имеющие требуемых знаний и навыков, т.е. имеющие отрицательные результаты сдачи экзаменов, не сдавшие отчеты по практике, не защитившие дипломные проекты (работы).

Правила организации учебного процесса, допуска обучающихся к экзаменам, порядок их перевода, отчисления и восстановления, а также правила предоставления академических отпусков определены в Академической политике университета Дулати.

Возможными несоответствиями в университете могут служить: жалобы обучающихся на качество преподавания отдельных преподавателей и их несогласие с полученными оценками; срывы занятий по причине неявки обучающихся или преподавателей, либо занятости необходимой аудитории; отказы учебно-лабораторного оборудования и компьютеров; неудовлетворительные оценки обучающихся на экзаменах и т.п.

В Университете Дулати все несоответствия, выявленные в образовательном процессе, включая неудовлетворительные оценки на экзаменах, тщательно анализируются с применением и использованием методов инжиниринга качества для определения причин их возникновения, уровня значимости возникающих отклонений и принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий.

Для конкретного несоответствия в общем случае существуют различные причины и, соответственно, различные корректирующие действия. Документированная процедура по корректирующим действиям содержит алгоритм выявления конкретной причины или группы причин и дает рекомендации по выбору конкретных корректирующих действий.

Следует различать действия по устранению несоответствий (коррекция) и корректирующие действия. Устранение несоответствий заключается в разрешении возникшей проблемы путем переделки, замены или других действий с несоответствующей продукцией или услугой.

Корректирующие действия являются средством постоянного улучшения деятельности университета, повышения результативности процессов системы качества образования, улучшения качества всех видов деятельности, повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

Корректирующие действия осуществляются в целях устранения причин обнаруженных несоответствий для предотвращения их повторного возникновения.

Корректирующие действия осуществляются в соответствии с требованиями СТУ 05 «Корректирующие действия».

При появлении несоответствий должностное лицо, ответственное за соответствующую сферу деятельности:

- предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
- устраняет последствия данного несоответствия;
- проводит анализ несоответствия и определяет причину его появления;
- определяет наличие аналогичного несоответствия или возможности его возникновения;
- выполняет необходимые действия по устранению несоответствия;
- проводит анализ результативности корректирующего действия;
- оценивает риски и возможности, определенные в ходе планирования;
- при необходимости готовит предложения о необходимости изменений в системе качества.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

Университет Дулати оценивает риски и возможности, определяет действия, предпринятые для устранения причины потенциальных несоответствий или другой потенциально нежелательной ситуации для предупреждения их появления.

В Университете Дулати проводится анализ мнений потребителей, отчетов о несоответствиях, отчетов по результатам аудита системы качества и проверок. Цель анализа – выявление возможностей предупреждения претензий и несоответствий за счет предлагаемых изменений существующих методов деятельности. Ответственность за проведение подобного анализа возложена на Членов Правления – проректоров.

Ситуации, в которых могут потребоваться такие действия:

- выявление учащихся, у которых могут возникнуть затруднения с обучением и, как следствие, нуждающихся в дополнительных занятиях;
- выявление обучающихся, которым угрожает невозможность успешного завершения курса обучения;
- выявление обучающихся, у которых могут возникнуть проблемы с внесением платы за обучение, и внедрение для них особых условий оплаты;

- выявление комиссией по защите здоровья и безопасности потенциально опасных ситуаций и внедрение мер по охране труда;
- обеспечение поддержки учащихся в подготовке к экзаменам;
- в случае заболевания преподавателя и возможного срыва занятий предусматривать обязательное и своевременное информирование преподавателем об этом деканат с обязательным заблаговременным дублированием его другим преподавателем.

Если необходимые действия предприняты, то они соответствующим образом отражаются в документации и обеспечивается их сопровождение в течение определенного периода времени, достаточного для того, чтобы убедиться в их эффективности.

Действие считается эффективным, если оно успешно предотвращает возникновение определенной, потенциально возможной проблемы. К таким действиям относятся внесение изменений в политику Университета Дулати, в действующие документированные процедуры, университетские стандарты, инструкции, положения и другие относящиеся к рассматриваемой проблеме документы.

Информация о выявленных несоответствиях, предпринятых действиях и результатах корректирующих действий документируются.

Выявление несоответствий и последующие корректирующие действия в рамках внутренних и внешних аудитов координируются ведущим аудитором.

На основе информации о результатах предпринятых корректирующих действий проводят анализ их результативности.

Результативность предпринятых корректирующих действий оценивается динамикой уменьшения числа несоответствий.

Сбор информации о корректирующих действиях осуществляется ОАРИОК.

12.3 Постоянное улучшение

В Университете Дулати разработаны процессы регулярного анализа и развития системы качества, направленные на ее непрерывное совершенствование и улучшение качества образовательных услуг. Целью постоянного улучшения является повышение результативности и эффективности системы качества. Для этого университет использует Политику и Цели в области качества, планирование качества, результаты внутренних и внешних аудитов.

Проводимый анализ данных и последующий анализ со стороны руководства позволяют выявить области для улучшения и на заседаниях Ученого совета, ректората и другого коллегиального органа принять решения о совершенствовании деятельности вуза (корректирующие действия). Принятые решения по совершенствованию система качества являются записями (доказательствами) непрерывного улучшения.

13. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Таблица 13.1 – Анализ нежелательного события. Оценка «Вероятность»

Балл	Описание
1	Маловероятно (практически невозможно)
2	Достаточно вероятно
3	Вероятно
4	Очень вероятно

Таблица 13.2 - Анализ нежелательного события. Оценка «Серьезность»

Балл	Описание
1	Очень низкая (последствия нежелательного события незаметны для внешних сторон)
2	Средняя (единичные случаи недовольства потребителей; незначительные затраты на устранение последствий; отсутствие ущерба репутации университета)
3	Высокая (штрафные санкции, значительные затраты для устранения последствий).

	Недовольство заинтересованных сторон)
4	Катастрофичная (приостановка деятельности, потеря репутации)

Таблица 13.3 - Шкала приемлемости риска

Вероятность \ Серьезность	1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	2	4	6	8
3	3	6	9	12
4	4	8	12	16

Таблица 13.4 - Управление рисками									
№	Процесс	Риск/нежелательное событие	Описание влияния риска на деятельность/процесс	Оценка риска			Мероприятия по снижению риска (обработка риска)	Ответственный	Сроки исполнения
				Вероятность/частота наступления нежелательного события (В)	Серьезность/потенциальные или реальные последствия нежелательного события (С)	Оценка (В*С)			
Стратегические риски									
1	Разработка стратегии развития университета на 2024 – 2029 годы	Недостаточная стратегическая гибкость	Невозможность адаптироваться к изменениям на рынке образования			3 (вероятность) × 5 (серьезность) = 15	Проведение регулярных стратегических сессий, мониторинг тенденций отрасли		
2									
3									
Финансовые риски									
Риски образовательного процесса									
Риски модернизации науки									
Операционные риски									

Правовые риски									

14. ПРИЛОЖЕНИЯ**Приложение А****Перечень документированной информации система качества**

№	Наименование документа	Код документа	Регистрационный номер	№ протокол и дата
КОДЕКС				
1	Кодекс корпоративной этики	КЕ/ПД 4.1-2-2020	237	Пр. №211 от 29.12.2020г.
СТАНДАРТ				
2	Антикоррупционный стандарт Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати	КЕ/ПД 4.1-4-2020	222	Пр. №211 от 29.12.2020г.
3	Стандарт университета «Управление документированной информацией»	СТУ 01-2024	17	СК. Прот №1 27.09.2024г.
4	Стандарт университета требования к построению, изложению и оформлению документации системы менеджмента качества	СТУ 02-2024	18	СК. Прот №1 27.09.2024г.
5	Стандарт университета «Внутренние аудиты»	СТУ 03-2024	19	СК. Прот №1 27.09.2024г.
6	Стандарт университета «Управление персоналом	СТУ 04-2024	20	СК. Прот №1 27.09.2024г.
7	Стандарт университета «Корректирующие действия»	СТУ 05-2024	21	СК. Прот №1 27.09.2024г.
8	Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»	СТУ 06-2024	22	СК. Прот №1 27.09.2024г.
КОНЦЕПЦИЯ				
9	Концепция системы обеспечения качества в образовании	ПД 1.24 - 2024	24	СК. Прот №1 27.09.2024г.
ПОЛИТИКА				
10	Академическая политика Таразского регионального университета имени М.Х.Дулати	ПД 1.37-2023	37	УС № 7 27.12 2023 г.
РУКОВОДСТВО				
11	Руководство по качеству	РК 01 – 2024	23	СК. Прот №1 27.09.2024г.
РЕГЛАМЕНТ				
12	Регламент учебно-методической работы	Е/ПД 3-1.03-2022	14	ПР №330 от 25.05.2022г.
13	Регламент учебного процесса	ПД 3.09 – 2024	09	УС.Прот. № 9 от 02.02.2024г.
ПОЛОЖЕНИЕ				
14	Положение о совете о противодействии коррупции и профилактике правонарушений	ПД 4.1- 3 - 2020	176	Пр. №152 от 19.11.2020г.
15	Положение о Совете по воспитательной работе	Е/ПСР 4-10.05-2022	19	приказ №330 25.05.2022г.
16	Положение о совете по этике	Е/ПД 7-3.03-2022 1 баспа / редакция 1	73	ПР №605 27.12.2022
17	Положение «Оказание автоматизированной услуги по предоставлению мест в общежитии университета»	ПД 2-7.2-2-2020	172	Пр. №152 от 19.11.2020г.
18	Положение по оказанию услуг отделом обслуживания студентов	ПД 2-7.2-1 – 2020	173	Пр. №152 от 19.11.2020г.
19	Положение о школе добропорядочности антикоррупционного образования, ред. 1	КЕ/ПД 4.1-5-2020	235	Пр. №211 от 29.12.2020г.
20	Положение омбудсмана по правам студентов	КЕ/ПД 4-5-13-2021	281	Пр. №102 от 25.03.2021г.
21	Положение о предоставлении льгот по оплате за	ПД 4-10.01-	02	Совет

	обучение по образовательным программам	2022 1 баспа/1 редакция		директоров (Протокол № 8 от 25 ноября 2021г.)
22	Положение приемной комиссии	Е/ПДЗ-7.01- 2022 1 баспа /Редакция 1	04	приказ №4601 от 16.03. 2022г.
23	Положение о студенческих домах	Е /ПД 4- 10.02-2022 1 баспа/1 редакция	16	УС прот № 8 29.03.2022 Приказ №330 25.05.2022 г .
24	«Положение Центра психолого-педагогической поддержки обучающихся и профессорско-преподавательского состава имени Е.Конакбаева НАО «Таразский Региональный университет имени М.Х.Дулати»	Е/ ПД 4- 10.03-2022 1 баспа /1 редакция	17	ПР №330 25.05.2022г.
25	Положение О научно –исследовательский деятельности	Е/ПД4-1.01- 2022 1 баспа/ редакция 1	06	НТС прот№5 28.02.2022 ПР №4593 16.03.2022г.
26	Положение о комплексной оценке профессиональной деятельности (КРІ) преподавателя заведующих кафедр, деканов, директора института и директоров НИИ/НИЦ/НПЦ	ПД 3.33-2023	33	УС.Прот. № 6 от 30.11.2023г. Пр №483 от 29.12.2023г
27	Положение о моральном и материальном стимулировании работников (ППС, УВП и сотрудников) НАО «Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати»	ПД 3.07-2023	07	Пр №194 от 25.05.2023г
28	Положение о порядке проведения аттестации профессорско-преподавательского состава	ПД 03.13- 2023	13	АС прот приказ №194 от 25.05.2023г
29	Положение о системе взаимодействия Библиотечно-информационного центра с информаторами кафедр Таразского регионального университета им.М.Х.Дулати	ПД 02.14 - 2023	14	АС прот №6 10.03.2023 приказ №129 от 31.03.2023
30	Положение об организации работы эдвайзера	ПД 2-6-3- 2020	162.1	Пр. №152 от 19.11.2020г.
31	Положение «Сценарий инновационного проекта и открытого занятия в вузе», ред.4	ПД 2-1-4- 2020	166	Пр №152 от 19.11.2020г
32	Положение «Перевод и восстановление обучающихся»	ҚЕ/ПД 2-1- 12-2021	273	Пр. №102 от 25.03.2021г.
33	Положение о конкурсном замещении должностей деканов факультетов/ директоров институтов	ПД 2-1-13- 2021	274	Пр. №102 от 25.03.2021г.
34	Положение о порядке издания учебной и учебно-методической литературы	ПД 2-1-16- 2021	277	Пр. №102 от 25.03.2021г.
35	Положение об организации академической мобильности	ҚЕ/ПД 3-5-1- 2021	278	Пр. №102 от 25.03.2021г.
36	Положение о порядке привлечения и приема зарубежных ученых и профессоров	ҚЕ/ПД 3-5-2- 2021	279	Пр. №102 от 25.03.2021г.
37	Положение о порядке проведения конкурса «Лучший мультимедийный продукт вуза»	ҚЕ/ПД 2-1- 17-2021	280	Пр. №102 от 25.03.2021г.
38	Положение о конкурсе на разработку массовых открытых онлайн-курсов, ред. 1	ҚЕ/ПД 2-4-1- 2021	295	Пр. №160 от 27.04.2021г.
39	Положение о работе цифрового офицера (промоутера цифровых образовательных ресурсов), ред. 1	ҚЕ/ПД 2-4-2- 2021	296	Пр. №160 от 27.04.2021г.
40	Положение о порядке использования технологий дистанционного обучения	ҚЕ/ПД 2-4-3- 2021	298	Пр. №160 от 27.04.2021г.
41	Положение о ресурсном центре цифровых компетенций и студии видеозаписи	ҚЕ/ПД 2-4-4- 2021	299	Пр. №160 от 27.04.2021г.

42	Положение о работе с иностранными студентами	Е/ПД 4-4.01-2022	03	приказ №4593 от 16.03.2022г.
43	Положение «Управление аудиторным фондом»	Е/ПД 3-4.01-2022	05	приказ №4601 от 16.03. 2022г..
44	Положение о проектировании и обновлении образовательных программ	Е/ПД 3-1.07-2022 1баспа/ Редакция1	47	ПР №339 от 09.06.2022г.
45	Положение об академическом комитете	Е/ПД 3-1.13-2022 1 баспа/Редакция 1	67	ПР №497 от 22.10.2022г
46	«Положение «Политика оценивании учебных достижений обучающихся»	Е/ПД 3-4.04-2022 1 баспа / редакция 1	68	АС прот №2 22.09.2022 ПР №497 от 22.10.2022г
47	Положение о трудоустройстве и о комиссии по распределению на работу молодых специалистов	КЕ/ПД 3.11 – 2023	11	АС № 3 24.11 2023 г
48	Положение об использовании элементов дуального обучения в бакалавриате НАО «Таразский региональный университет им.М.Х.Дулати»	КЕ 3.03-2023	03	АС № 3 24.11 2023 г
49	Правила организации и проведения практик обучающихся	КЕ 3.05-2023	05	АС № 3 24.11 2023 г
50	Положение об Академическом совете	Е/ПСПЗ-1.02-2022 1 баспа /Редакция 1	08	УС прот.№7 22.02.2022 ПР №4601 16.03. 2022г..
51	Положение о комиссии по рассмотрению кандидатур обучающихся для участия в конкурсе на присуждение вакантных грантов, высвободившихся в процессе обучения	ПД 3.01 – 2023 Редакция 1	01	АС прот.№ 5 20.01.2023 Пр №129 от 31.03.2023г
52	Рабочая инструкция по назначению и выплате государственных стипендий	ПД 3.02 – 2023 Редакция 1	02	Ус №8 21.02.2023 Пр. №129 от 31.03.2023г
53	Положение о политике академического признания результатов обучения в НАО Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати	ПД 03.10-2023	10	АС прот №6 10.03.2023 УС прот.№9 05.04.2023 приказ №165 от 04.05.2023г
54	Положение о периодическом научном издании	КЕ/ ПД 3-1.3-1-2020	160.1	Пр. №152 от 19.11.2020г.
55	Положение о научно-исследовательской работе студента	Е/ПД 3-4.02-2022 1 баспа / редакция 1	07	НТС прот.№5 28.02.2022 ПР№4593 16.03.2022г.
56	Положение о патентно-информационной деятельности	Е/ПД4-1.03-2022 1 баспа/ редакция 1	09	НТС прот.№5 28.02.2022 ПР №4593 16.03.2022г.
57	Положение о научно-техническом совете	Е/ПСП4-1 ПД 4.08 – 2023	08	УС № 5 14.11 2023 г
58	Положение о присвоении квалификационной категории «Преподаватель-исследователь»	КЕ 4.18 - 2023	18	УС № 5 14.11 2023 г
59	Положение о студенческих научных кружках/ Студенттік ғылыми үйірмелер туралы ереже	Е/ПД4-1.05-2022	11	НТС прот.№5 28.02.2022

		1 баспа/ редакция 1		ПР №4593 16.03.2022г.
60	Положение о научно-практической конференции	Е/ПД4-1.06- 2022 1 баспа/ редакция 1	12	НТС прот№5 28.02.2022 ПР №4593 16.03.2022г.
61	Положение о студенческой научно-практической конференции	Е/ПД4-1.07- 2022 1 баспа/ редакция 1	13	НТС прот№5 28.02.2022 ПР №4593 16.03.2022г.
62	Положение о постдокторантуре	ПД 3-1.3.01- 2022 Редакция 1	36	приказ №330 от 25.05.2022г.
63	Положение о Диссертационном совете НАО «Университет Дулати»	ПД 4.21 – 2023	21	НТС прот№8 19.05.2023 приказ №194 от 25.05.2023г
64	«Қызжібек» қыздар клубының ережесі, 1 баспа	ҚЕ 2-15.4-1- 2021	243	Пр. №23 от 21.01.2021г.
65	«Алаштағылымы» тарихи-танымдық клубының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 2-15.6-1- 2021	244	Пр. №23 от 21.01.2021г.
66	Положение о комитете по делам молодежи, ред. 2	ҚЕ/ПД 4-5- 2021	251	Пр. №23 от 21.01.2021г.
67	«Қазақстан студенттерінің альянсы» туралы ереже, 2 баспа	ҚЕ 4-5-1- 2021	252	Пр. №23 от 21.01.2021г.
68	«Қазақстан волонтерлар лигасы» волонтерлік қозғалысының ережесі, 1 баспа	ҚЕ 4-5-2- 2021	253	Пр. №23 от 21.01.2021г.
69	«Достық» студенттік жастар ассамблеясының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 4-5-3- 2021	254	Пр. №23 от 21.01.2021г.
70	«Еркін ойлар алаңы» интеллектуалды пікір-сайыс клубы туралы ереже, 2 баспа	ҚЕ 4-5-4- 2021	255	Пр. №23 от 21.01.2021г.
71	«Мәңгілік ел мұрасы» әдеби жастар клубының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 4-5-5- 2021	256	Пр. №23 от 21.01.2021г.
72	«Фемида» жастар клубы туралы ереже, 2 баспа	ҚЕ 4-5-6- 2021	257	Пр. №23 от 21.01.2021г.
73	«Biz birgemiz» еріктілер қозғалысының ережесі, 1 баспа	ҚЕ 4-5-7- 2021	258	Пр. №23 от 21.01.2021г.
74	Положение о студенческой организации «Enactus», ред. 2	ҚЕ/ПД 4-5-8- 2021	259	Пр. №23 от 21.01.2021г.
75	«Саналы ұрпақ» студенттік клубының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 4-5-9- 2021	260	Пр. №23 от 21.01.2021г.
76	Положение об объединении «Kibersaqshy», ред. 2	ҚЕ/ПД 4-5- 10-2021	261	Пр. №23 от 21.01.2021г.
77	«Жалын» еріктілер қозғалысы туралы ереже, 1 баспа	ҚЕ 4-5-11- 2021	262	Пр. №23 от 21.01.2021г.
78	Положение о студенческом строительном отряде	ҚЕ/ПД 4-5- 12-2021	264	Пр. №65 от 25.02.2021г.
79	«Дулати жастары» халықтық студенттік театрының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 2-15.5-1- 2021	268	Пр. №102 от 25.03.2021г.
80	Положение об организации воспитательной работы	Е/ ПД 4- 10.04-2022 1 баспа /1 редакция	18	ПР №330 25.05.2022г.
81	Положение о Совете кураторов	Е/ПСП 4-10.06-2022	20	ПР №330 25.05.2022г.
82	Положение о работе куратора	Е/ПД 4-10.07-2022	21	ПР №330 25.05.2022г.
83	Положение о школе кураторства	Е/ПД 4-10.08-2022	22	ПР №330 25.05.2022г.

84	Положение о конкурсе «Лучший куратор года»	Е/ПД 4-10.09-2022	23	ПР №330 25.05.2022г.
85	Положение о конкурсе «Лучший куратор месяца»	Е/ПД 4-10.10-2022	24	ПР №330 25.05.2022г.
86	Положение о создании штаба «чистая сессия»	ПД 4-1-4- 2020	177.1	Пр. №152 от 19.11.2020г.
87	Положение о комиссии по обеспечению качества факультета/института	Е/ПД 3-1.06- 2022 1 баспа /редакция 1	44	ПР №330 25.05.2022г..
88	Положение о повышении квалификации и переподготовки кадров	ПД 3.26 - 2023	26	ПР №483 от 29.12.2023г.
89	Положение о комитете по качеству, стратегическому и международному развитию	ПД 1.27 - 2023	27	УС.Прот. № 6 от 30.11.2023г. Пр №483 от 29.12.2023г
90	Положение об оплате труда и других выплат работникам НАО «Таразского регионального университета имени М.Х.Дулати»	ПД 2.31 – 2023	31	ПР № 297/1 05.09.2023
91	Положение о представительских расходах НАО «Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати»	ПД 2.35 - 2023	35	УС.Прот. № 7 от 01.10.2023г.
92	Положение по мониторингу и оценке образовательных программ	ПД 3.38-2023	38	УС.Прот. № 7 от 27.12.2023г
93	Положение по подготовке и защите магистерской диссертации, магистерского проекта	ҚЕ/ПД 3.01.- 2024	01	УС.Прот. № 9 от 02.02.2024г.
94	Положение о курсовом проектировании	ҚЕ/ПД 3.02 – 2024	02	УС.Прот. № 9 от 02.02.2024г.
95	Правила признания результатов обучения, полученных через неформальное образование	ҚЕ/ПД 3.03 – 2024	03	УС.Прот. № 9 от 02.02.2024г.
96	Положение о трехязычном образовании в НАО «Таразский региональный университет имени М.Х.Дулати».	ҚЕ/ПД 3.04 – 2024	04	АС.Прот. № 6 от 15.01.2024г.
97	Положение об Ассоциации выпускников «Dulaty Alumni»	ҚЕ/ПД 2.05 – 2024	05	УС.Прот. № 12 от 06.05.2024г.
98	Положение о «Серебряном университете»	ПД 3.06 – 2024	06	УС.Прот. № 11 от 09.04.2024г.
99	Положение об итоговой аттестации обучающихся	ПД 3.07 – 2024	07	УС.Прот. № 9 от 02.02.2024г.
100	Положение о разработке учебно-методического комплекса дисциплины	ПД 3.08 – 2024	08	УС.Прот. № 10 от 18.03.2024г.
101	Положение по разработке плана развития образовательной программы	ПД 3.10 – 2024	10	УС.Прот. № 10 от 15.01.2024г
102	«Положение о нормировании труда технического персонала НАО «Таразский региональный университет имени М.Х.Дулати»	ПД 2.13 – 2024	13	М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің Басқарма шешімімен бекітілді. Хаттама №2 31.01.2024ж.
103	Положение о расчете ключевых показателей (индикаторов) деятельности административно-управленческого персонала НАО «Таразский региональный университет имени М.Х.Дулати»	ПД 2.11 - 2024	11	УС.Прот. № 11 от 09.04.2024ж.
ПРАВИЛА				
104	Правила академической честности преподавателей, сотрудников и обучающихся Университета Дулати	ПД 3.09.2023	09	АС прот №6 10.03.2023 УС прот.№9

Руководство по качеству	ПК 01-2024	
-------------------------	------------	--

				05.04.2023 приказ №165 от 04.05.2023г
105	Правила внутреннего распорядка университета	Е/ПД 7-3.01-2022	35	УС протокол №8 29.03.2023
106	Правила о командировках работников университета	Е/ПД 7-2.01- 2022 2 баспа/редакц ия 2	39	ПР №330 25.05.2022г.
107	Правила утилизации основных средств, товарно-материальных ценностей университета	Е/ПД 7- 2.03-2022	41	ПР №330 25.05.2022г.
108	Правила передачи имущества университета в имущественный наем	Е/ПД 7- 2.04-2022	42	ПР №330 25.05.2022г.
109	Правила проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся	ПД 3-4.02- 2022 редакция 1	15	УС прот № 8 29.03.2022 ПР № 330 25.05 2022г.
110	Правила организации и проведения педагогической практики и определения организации в качестве баз практики	Е/ПД 3-1.01.- 2022 1 баспа /Редакция 1	49	ПР №339 от 09.06.2022г.
РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ				
111	Рабочая инструкция о порядке списания долгосрочных активов университета	ЖН/РИ 7- 2.02-2022	40	ПР №330 25.05.2022г.
112	Рабочая инструкция по организации работы в национальной образовательной базе данных	ЖН/РИ 3- 4.05-2022 1 баспа / редакция 1	69	ПР №497 от 22.10.2022г
113	Рабочая инструкция по работе с программой «САБ ИРБИС 64+» Библиотечно-информационного центра	ПД 02.15- 2023	15	АС прот №6 10.03.2023 приказ №129 от 31.03.2023
114	Рабочая инструкция по автоматизированной системе управления дистанционным обучением для пользователя-студента, ред. 4	РИ 2-4- 2-2021	292	Пр. №160 от 27.04.2021г.
115	Рабочая инструкция по разработке тестов для самоконтроля знаний с использованием программы Айрен для профессорско-преподавательского состава вуза, ред. 3	РИ 2-4-3- 2021	293	Пр. №160 от 27.04.2021г.
116	Рабочая инструкция «Требования и рекомендации по разработке онлайн-курсов, публикуемых на платформе открытого образования», ред. 2	РИ 2-4- 4-2021	294	Пр. №160 от 27.04.2021г.
117	Рабочая инструкция о порядке проведения экзаменов и оценивании учебных достижений обучающихся	ЖН/РИ 3- 4.03-2022	38	АС прот. №12 21.04.2022 ПР №330 25.05.2022г..
118	Рабочая инструкция по проверке письменных работ на наличие заимствований	ЖН/РИ 3- 1.05-2022 1 баспа /редакция 1	43	АС прот №12 21.04.2022 ПР №330 25.05.2022г.
119	Рабочая инструкция по обновлению учебно-методических комплексов дисциплин на новый учебный год	ЖН/РИ 3- 1.10-2022 1 баспа /редакция 1	52	АС прот № 12 21.04.2022 ПР №497 от 22.10.2022г
120	Рабочая инструкция по проведению заседания диссертационного совета в форме видеоконференции (online)	РИ 4.23 – 2023	23	НТС прот №8 19.05.2023 приказ №194 от 25.05.2023г

Руководство по качеству	ПК 01-2024	
-------------------------	------------	--

121	Рабочая инструкция «Управление рисками»/ «Тәуекелдерді басқару» жұмыс нұсқаулығы, ред. 4	РИ 2-9-1- 2020	223.1	Пр. №211 от 29.12.2020г.
122	Рабочая инструкция «Нормы времени на библиотечно- информационные работы и услуги, выполняемые в Библиотечно-информационном центре»	РИ 2.36 - 2023	36	Пр №483 от 29.12.2023г
КРИТЕРИИ				
123	Критерии оценивания тестовых заданий по итоговой аттестации и политика признания сертификатов	ПД 3.19 – 2023	19	приказ №165 от 04.05.2023г

Приложение Б

(обязательное)
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

[illegible]

Приложение В

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]