



Eurasian Centre for Accreditation and Quality
Assurance in Higher Education and Health Care

**Программа
по обеспечению качества
Евразийского Центра Аккредитации и
обеспечения качества образования и
здравоохранения**



Алматы, 2026 г.

**Евразийский Центр Аккредитации и обеспечения качества образования
и здравоохранения**

**ПРОГРАММА
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ЕВРАЗИЙСКОГО ЦЕНТРА
АККРЕДИТАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ И ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

Алматы, 2026 г.

1. Разработана Некоммерческим учреждением «Евразийский центр аккредитации и обеспечения качества образования и здравоохранения»
2. Утверждена экспертным советом «Евразийский центр аккредитации и обеспечения качества образования и здравоохранения», протокол №1 от 09.01.2026 г.
3. В настоящем документе реализованы нормы Закона Республики Казахстан «Об образовании» от 27.07.2007 г. № 319-III (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.01.2026 г.)

Данный документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Евразийского центра аккредитации и обеспечения качества образования и здравоохранения (ЕЦА).

СОДЕРЖАНИЕ

1	Основные положения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Обозначения и сокращения	6
4	Термины и определения	6
5	Краткая характеристика Евразийского Центра по аккредитации и обеспечению качества образования (ЕЦА)	7
5.1	Миссия	7
5.2	Видение	7
5.3	Стратегическая цель	7
5.4	Стратегия развития	7
5.5	Основные принципы деятельности ЕЦА	8
5.6	Организационная структура ЕЦА	10
6	Управление ресурсами	10
6.1	Человеческие ресурсы	10
6.2	Инфраструктура и производственная среда	12
6.3	Финансирование	12
7	Внутренняя система обеспечения качества	13
7.1	Управление документацией	13
7.2	Ответственность руководства	16
7.3	Планирование	16
7.4	Анализ и мониторинг	17
8	Оказание услуг по институциональной и специализированной аккредитации	17
8.1	Принципы обеспечения качества и проведения аккредитации	18
8.2	Аккредитационный Совет	18
8.3	Экспертный совет	19
8.4	Внешняя экспертная комиссия	20
8.5	Эксперты	21
8.6	Стандарты и руководства по аккредитации	21
8.7	Правила и процедуры по процессу аккредитации	22
8.8	Требования по формированию отчета по внешней оценке	23
8.9	Принятие решение по апелляции и рассмотрению жалоб	23
8.10	Постаккредитационный мониторинг	25
9	Процессы непрерывного улучшения	25
	Приложение 1	29
	Библиография	30

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Область применения

1.1.1 Настоящая Программа по обеспечению качества (далее – Программа) разработана для реализации Политики в области обеспечения качества внутренних процессов функционирования Евразийского Центра аккредитации и обеспечения качества образования и здравоохранения (ЕЦА).

1.1.2 Программа определяет область применения внутренней системы обеспечения качества, процессы внутривидового взаимодействия, а также развитие сотрудников в области обеспечения качества.

1.1.3 Программа содержит описание взаимодействия процессов обеспечения качества ЕЦА.

1.1.4 Программа является корпоративным документом ЕЦА.

1.1.5 Программа предназначена для административно-управленческого персонала и сотрудников подразделений ЕЦА.

1.2 Ответственность руководства и сотрудников

1.2.1 Генеральный директор ЕЦА осуществляет общее руководство, обеспечение устойчивости и контроль реализации внутренней системы обеспечения качества ЕЦА.

1.2.2 Руководители подразделений ЕЦА осуществляют и контролируют организационную деятельность, координируют процессы обеспечения качества в рамках целей, задач и основных функций соответствующего подразделения, проводят ознакомление своих сотрудников с актуализированной Программой.

1.2.3 Генеральный директор ЕЦА совместно с научным консультантом осуществляет организацию и контроль разработки, согласования, утверждения и актуализации настоящей Программы.

1.2 Цели Программы разработаны в соответствии с Уставом ЕЦА и включают обеспечение:

1.2.1 управления внутренними процессами и их непрерывного совершенствования;

1.2.2 прозрачности управления процессами для групп заинтересованных сторон;

1.2.3 эффективного управления внутренней и внешней документацией;

1.2.4 информирования общественности о деятельности ЕЦА;

1.2.5 содействия повышению культуры качества в Республике Казахстан.

2 Нормативные ссылки

2.1 При разработке настоящей Программы использованы следующие законодательные и нормативно-правовые документы Республики Казахстан:

– О здоровье народа и системе здравоохранения. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК.

– Закон РК «Об образовании» от 27 июня 2007 г. № 319-III (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.01.2021 г.).

– Об утверждении Концепции развития высшего образования и науки в Республике Казахстан на 2023 – 2029 годы. Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 марта 2023 года № 248.

– Об утверждении Концепции развития здравоохранения Республики Казахстан до 2026 года. Направление 4. Повышение эффективности системы подготовки и повышения квалификации кадров. Постановление Правительства Республики Казахстан от 24 ноября 2022 года № 945.

– Об утверждении Правил признания аккредитационных органов, в том числе зарубежных, и формирования реестра признанных аккредитационных органов, аккредитованных организаций образования и образовательных программ. Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 ноября 2016 года № 629.

– Приказ Министра культуры и спорта РК от 22 декабря 2014 г. №144 «Об утверждении Типовых правил документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях».

2.2 При разработке Программы учтены следующие международные документы в области обеспечения качества образования:

- Европейские стандарты и руководства в области обеспечения качества ESG (Часть II).
- Руководство о надлежащей практике INQAAHE.
- 11 Принципов Чибэ;
- Критерии ВФМО по признанию аккредитационных агентств в медицинском образовании (принципы и порядок признания агентств, аккредитующих медицинские вузы).

2.3 Настоящая Программа определяет, что нижеследующие документы ЕЦА разработаны и применяются в соответствии с системой обеспечения качества основных и вспомогательных процессов ЕЦА:

- 1) Устав Некоммерческого Учреждения «ЕЦА»;
- 2) Стратегический план развития ЕЦА на 5 лет;
- 3) Годовой план работы ЕЦА;
- 4) Положение об Аккредитационном Совете ЕЦА
- 5) Положение об Экспертном Совете ЕЦА;
- 6) Положение о Внешней Экспертной Комиссии ЕЦА;
- 7) Положение о процедуре постаккредитационного мониторинга организаций образования и образовательных программ;
- 8) Положение о комиссии по рассмотрению жалоб;
- 9) Положение о комиссии по апелляциям;
- 10) Положение о стоимости процедуры аккредитации;
- 11) Положение о платных услугах;
- 12) Положение о конфликте интересов;
- 13) Положение о представительских расходах;
- 14) Положение об оплате труда и премировании работников;
- 15) Правила внутреннего трудового распорядка;
- 16) Положение об информационной безопасности;
- 17) Положение об экспертах по аккредитации;
- 18) Положение о хранении документов;
- 19) Требования к организациям образования, предъявляемые ЕЦА для прохождения процедуры институциональной аккредитации;
- 20) Требования к организациям образования, предъявляемые ЕЦА для прохождения процедуры специализированной аккредитации;
- 21) Стандарты институциональной аккредитации медицинских организаций образования;
- 22) Стандарты институциональной аккредитации организаций высшего и послевузовского образования;
- 23) Стандарты специализированной аккредитации организаций технического и профессионального образования;
- 24) Стандарты институциональной аккредитации медицинских организаций послевузовского и дополнительного образования (непрерывное профессиональное развитие);
- 25) Стандарты институциональной аккредитации организаций дополнительного и неформального образования (непрерывное профессиональное развитие);

- 26) Стандарты аккредитации и процедуры проведения самооценки учебно-симуляционных центров в медицине и здравоохранении;
- 27) Стандарты аккредитации образовательных программ по специальностям бакалавриата медицинских организаций образования;
- 28) Стандарты аккредитации образовательной программы непрерывного интегрированного медицинского образования, 2023 г.;
- 29) Стандарты специализированной аккредитации образовательной программы по специальности «Общая медицина» (бакалавриат);
- 30) Стандарты специализированной аккредитации образовательной программы по специальности «Стоматология» (бакалавриат);
- 31) Стандарты специализированной аккредитации образовательных программ по специальностям «Фармация» и «Технология фармацевтического производства» (бакалавриат);
- 32) Стандарты специализированной аккредитации образовательных программ по специальностям «Общественное здравоохранение» и «Медико-профилактическое дело» (бакалавриат);
- 33) Стандарты специализированной аккредитации образовательной программы по сестринскому делу (бакалавриат);
- 34) Стандарты специализированной аккредитации образовательной программы магистратуры по здравоохранению;
- 35) Стандарт аккредитации образовательной программы магистратуры по специальности «Общественное здравоохранение», Квалификация – магистр делового администрирования;
- 36) Стандарты аккредитации образовательных программ специальностей магистратуры в здравоохранении (первичная аккредитация);
- 37) Стандарты специализированной аккредитации образовательной программы PhD докторантуры по здравоохранению;
- 38) Стандарты специализированной аккредитации образовательных программ постдипломного образования (резидентура);
- 39) Стандарты аккредитации программы последипломного медицинского образования (Резидентура), 2024;
- 40) Стандарты аккредитации образовательных программ резидентуры (первичная аккредитация) медицинских организаций образования;
- 41) Стандарты аккредитации и процедуры проведения самооценки учебно-симуляционных центров в медицине и здравоохранении;
- 42) Стандарты институциональной аккредитации ТиПО по здравоохранению;
- 43) Стандарты специализированной аккредитации образовательных программ ТиПО по здравоохранению;
- 44) Стандарты аккредитации программы последипломного медицинского образования: клиническая ординатура (Республика Таджикистан);
- 45) Стандарты аккредитации образовательных программ бакалавриата по медицинским специальностям организаций высшего образования Республики Таджикистан;
- 46) Стандарты институциональной аккредитации образовательных учреждений высшего и послевузовского образования, Республика Узбекистан;
- 47) Стандарты институциональной аккредитации медицинских образовательных учреждений последипломного образования и непрерывного профессионального развития, Республика Узбекистан;
- 48) Стандарты аккредитации образовательных программ по специальностям бакалавриата медицинских организаций образования, Республика Узбекистан;
- 49) Руководство по проведению институциональной самооценки медицинских организаций образования;

- 50) Руководство по проведению институциональной самооценки медицинских организаций последиplomного образования;
- 51) Руководство по проведению институциональной самооценки организаций дополнительного и неформального образования (непрерывное профессиональное развитие);
- 52) Руководство по проведению институциональной самооценки организаций высшего и послевузовского образования;
- 53) Руководство по проведению институциональной самооценки организаций последиplomного, дополнительного и неформального образования;
- 54) Руководство по проведению институциональной самооценки организаций технического и профессионального образования;
- 55) Руководство по проведению самооценки образовательной программы непрерывного интегрированного медицинского образования, 2023 г.
- 56) Руководство по проведению самооценки образовательной программы по специальности «Общая медицина» (бакалавриат);
- 57) Руководство по проведению самооценки образовательной программы по специальности «Стоматология» (бакалавриат);
- 58) Руководство по проведению самооценки образовательных программ по специальностям «Общественное здравоохранение» и «Медико-профилактическое дело» (бакалавриат);
- 59) Руководство по проведению самооценки образовательных программ по специальностям «Фармация» и «Технология фармацевтического производства» (бакалавриат);
- 60) Руководство по проведению самооценки образовательных программ по специальности «сестринское дело» (бакалавриат) медицинских организаций образования;
- 61) Руководство по проведению самооценки образовательной программы Базового медицинского образования (бакалавриат);
- 62) Руководство по проведению самооценки образовательных программ последиplomного образования (резидентура);
- 63) Руководство по проведению самооценки программы последиplomного медицинского образования (Резидентура), 2024;
- 64) Руководство по проведению самооценки образовательных программ по специальностям резидентуры (первичная аккредитация) медицинских организаций образования;
- 65) Руководство по проведению самооценки образовательных программ последиplomного образования (магистратура) по здравоохранению;
- 66) Руководство по проведению самооценки образовательных программ по специальностям магистратуры (квалификация – магистр делового администрирования);
- 67) Руководство по проведению самооценки программы PhD докторантуры медицинских организаций образования;
- 68) Руководство по проведению институциональной самооценки ТиПО в здравоохранении;
- 69) Руководство по проведению самооценки образовательных программ ТиПО в здравоохранении;
- 70) Руководство по проведению самооценки программы последиplomного образования: клиническая ординатура (Республика Таджикистан);
- 71) Руководство по проведению институциональной самооценки медицинских образовательных учреждений последиplomного образования и непрерывного профессионального развития, Республика Узбекистан;
- 72) Руководство по проведению институциональной самооценки образовательных учреждений высшего и послевузовского образования, Республика Узбекистан;
- 73) Руководство по проведению самооценки образовательных программ базового

медицинского образования (бакалавриат), Республика Узбекистан;

74) Руководство по проведению самооценки образовательных программ образовательных учреждений высшего образования в здравоохранении, Российская Федерация;

75) Кодекс этики внешнего эксперта по аккредитации.

76) Заявление-обязательство об отсутствии конфликта интересов и о соблюдении конфиденциальности.

77) Рекомендации по вовлечению студентов в процесс аккредитации медицинского образования;

78) Рекомендации по оценке соответствия организации образования и образовательной программы стандартам аккредитации;

79) Руководство по эффективному вовлечению и взаимодействию заинтересованных сторон в системе обеспечения качества;

80) Руководство по внешней оценке и визиту в медицинскую организацию образования;

81) Руководство по управлению документацией;

82) Профили качества и критерии внешней оценки (в соответствии с видом аккредитации и уровнем, и специальностью аккредитуемой образовательной программы);

83) Положения отделов и должностные инструкции.

3. Обозначения и сокращения

АУП – административно-управленческий аппарат

АС – Аккредитационный Совет

ВЭК – Внешняя экспертная комиссия

ЕЦА – Евразийский Центр Аккредитации и обеспечения качества образования и здравоохранения

МЗ РК - Министерство здравоохранения Республики Казахстан

МНиВО РК – Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан

РК – Республика Казахстан

ЭС – Экспертный Совет

ВФМО – Всемирная Федерация Медицинского Образования;

ENQA –

EQAR –

4. Термины и определения

В настоящем Руководстве применяются термины и определения в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об образовании» от 27.07.2007 г. № 319-III (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.01.2026 г.):

1) **Аккредитационные органы** – юридические лица, которые разрабатывают стандарты (регламенты) и проводят аккредитацию организации образования на основе разработанных ими стандартов (регламентов);

2) **Аккредитация организаций образования** - процедура признания аккредитационным органом соответствия образовательных услуг, установленным стандартам (регламентам) аккредитации с целью предоставления объективной информации об их качестве и подтверждения наличия эффективных механизмов его повышения;

3) **Аккредитация образовательных программ** – процедура признания аккредитационным органом соответствия образовательных программ (специальность) установленным стандартам (регламентам) аккредитации с целью предоставления объективной информации об их качестве и подтверждении наличия эффективных механизмов его повышения;

4) **Институциональная аккредитация** – процесс оценивания качества

организации образования аккредитационным органом на соответствие заявленному статусу и установленным стандартам аккредитационного органа;

5) **Специализированная аккредитация** – оценка качества отдельных образовательных программ, реализуемых организацией образования;

6) **Стандарты/руководящие принципы** – внешняя оценка обеспечения качества образовательных программ, реализуемых высшими учебными заведениями.

5. Краткая характеристика Евразийского Центра по аккредитации и обеспечению качества образования

Евразийский центр аккредитации и обеспечения качества образования и здравоохранения (ЕЦА) – негосударственная, некоммерческая организация по обеспечению качества обучения и профессиональной подготовки выпускников колледжей, организаций высшего и послевузовского образования и организаций дополнительного и неформального образования (Устав ЕЦА, п.1.4).

ЕЦА обладает статусом юридического лица (Устав ЕЦА, п.1.2, п.1.3).

ЕЦА имеет независимый статус (Устав ЕЦА, п.1.5) и несет автономную ответственность за свои действия, и никакие третьи стороны (организации образования, государственные органы, министерства и другие заинтересованные стороны) не могут повлиять на заключения и рекомендации, содержащиеся в отчетах экспертных комиссий по внешней оценке и на решения по аккредитации организаций образования, организаций здравоохранения, научных организаций/центров и их образовательных программ.

ЕЦА имеет независимый статус и несёт автономную ответственность за свои действия, и никакие третьи стороны (организации образования, государственные органы, министерства и другие заинтересованные стороны) не могут повлиять на заключения и рекомендации, содержащиеся в отчетах внешних экспертных комиссий и на решения Аккредитационного совета по аккредитации организаций образования и науки и их образовательных программ.

ЕЦА является обладателем исключительных авторских прав на стандарты институциональной и специализированной аккредитации по всем уровням образования, которые зарегистрированы в Министерстве юстиции Республики Казахстан (Свидетельства о государственной регистрации прав на объекты авторского права от 20 ноября 2017 г., 28 ноября 2017 г., 15 июня 2018 г.).

ЕЦА имеет миссию, видение и стратегическую цель, нашедшие отражение в стратегическом плане устойчивого развития организации.

5.1 Миссия

Обеспечение внедрения международных стандартов и принципов внешнего обеспечения качества высшего профессионального образования, с учетом потребностей национальной системы здравоохранения и участием всех заинтересованных сторон, чтобы гарантировать обществу качество подготовки специалистов здравоохранения в стране.

5.2 Видение

Ведущее специализированное агентство по обеспечению качества профессионального образования в здравоохранении с международным признанием и устойчивым развитием.

5.3 Стратегическая цель

Модернизация системы обеспечения качества высшего профессионального образования через улучшение внутренних и внешних механизмов обеспечения качества на институциональном и национальном уровнях, повышение конкурентоспособности специалистов здравоохранения и системы оказания медицинской помощи в стране и на международном уровне.

5.4. Стратегия развития

Стратегия развития ЕЦА разрабатывается на 5 лет и поддерживается для

соответствия целям и задачам ЕЦА, включает основные направления модернизации системы обеспечения качества образования, а также демонстрирует обязательства в области внутренней системы обеспечения качества. Разработка, мониторинг и анализ качества реализации стратегия развития ЕЦА осуществляется высшим руководством и руководителями основных подразделений. Стратегия развития доводится до сведения сотрудников и экспертов, периодически анализируется, при необходимости вносятся изменения, после чего документ актуализируется.

Основными направлениями стратегического развития ЕЦА являются следующие:

- 1) Развитие потенциала и обеспечение устойчивого развития специализированного аккредитационного центра - ЕЦА
 - Создание нормативно-правовой основы и обеспечение функционирования и устойчивого развития аккредитационного центра
 - Обеспечение регистрации специализированного аккредитационного центра в реестре уполномоченного органа в сфере образования
- 2) Организационно-методологическое обеспечение процедур аккредитации по внутренней и внешней оценке качества организаций образования и образовательных программ, на всех уровнях образования
 - Внедрение стандартов институциональной и специализированной аккредитации
 - Методическое обеспечение процедур институциональной и специализированной аккредитации
- 3) Вовлечение в процесс аккредитации компетентных экспертов в соответствие со специальностями и уровнями образования
 - Создание базы данных квалифицированных национальных и международных экспертов
 - Внедрение программы по повышению потенциала и развитию компетенций национальных экспертов по аккредитации, экспертов – представителей работодателей и студенчества
 - Подготовка сертифицированных экспертов по аккредитации, включая обучение в рамках в ведущих аккредитационных агентствах за рубежом
 - Повышение потенциала подразделений организаций образования и организаций здравоохранения (реализующих программы последиplomной подготовки специалистов), научных организаций (программы докторантуры PhD) по обеспечению качества образования.
- 4) Внедрение международных принципов наилучшей практики по обеспечению качества образования и достижение эффективного сотрудничества с зарубежными партнерами
 - Институциональная и специализированная аккредитация организаций образования и их образовательных программ
 - Обеспечение сотрудничества с международными и европейскими сетями по обеспечению качества образования и профессиональными ассоциациями (INQAAHE, ENQA, APQN, CEENQA, CHEA)
 - Реализация программы международного сотрудничества и партнерства с зарубежными аккредитационными органами (перечислить)
 - Внешняя оценка APQR
 - Международное признание специализированного аккредитационного центра (ECAQA) ВФМО и Европейской ассоциацией по обеспечению качества (ENQA)

5.5 Основные принципы деятельности ЕЦА

Стратегия развития ЕЦА разрабатывается на основе принципов и ценностей, определенных высшим руководством для выполнения требований к услугам и продукции ЕЦА и фиксируются документально.

ЕЦА осуществляет деятельность на основе следующих принципов: прозрачность, объективность, конфиденциальность, эффективность, вовлеченность всех заинтересованных сторон, сотрудничество и партнерство.

ЕЦА обеспечивает достижение конкурентоспособности специалистов здравоохранения РК через:

- создание прозрачной и надежной национальной/региональной системы обеспечения качества образования на основе Руководящих принципов ВОЗ/ВФМО по аккредитации базового медицинского образования, внедрения Стандартов и руководящих принципов обеспечения качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG) и Международных стандартов ВФМО по улучшению качества базового и последипломного, непрерывного медицинского образования на региональном уровне;

- применение единых международных принципов наилучшей практики и подходов к проведению институциональной и специализированной аккредитации (ТиПО, додипломное и последипломное образование, НПП) с учетом специфики национальной/региональной системы здравоохранения и системы высшего и послевузовского образования;

- эффективное внедрение специализированной аккредитации (образовательные программы резидентуры, магистратуры, PhD докторантуры) на основе признанных Международных стандартов ВФМО по улучшению качества медицинского образования, Организации по программам PhD в биомедицине и клинической медицине в Европейской системе (ORPHEUS), Ассоциации Медицинских Школ Европы (AMSE), Ассоциации Школ по общественному здравоохранению в Европе (ASPIHER) с внесением в стандарты аккредитации национальную спецификацию и требования системы здравоохранения по соответствующим специальностям;

- эффективное взаимодействие и вовлечение всех заинтересованных сторон (государственные органы, общество, академическая и научная общественность, профессиональные ассоциации, студенческие организации, неправительственные организации в сфере здравоохранения и образования) в процесс аккредитации (институциональная и специализированная) и улучшения качества подготовки специалистов здравоохранения на всех уровнях образования;

- развитие потенциала экспертов и внедрение программы подготовки экспертов по аккредитации на основе компетентностного подхода (Модель компетенций экспертов по аккредитации) и обучение всех категорий экспертов;

- эффективное стратегическое партнерство с ведущими аккредитационными агентствами развитых стран мира и международного сотрудничества и участие в мероприятиях и проектах международных ассоциаций и европейских сетях по обеспечению качества образования: Международной сети агентств по обеспечению качества в высшем образовании (INQAAHE), Европейской ассоциации обеспечения качества в высшем образовании (ENQA), Азиатско-Тихоокеанской сети обеспечения качества (APQN), Сети агентств по обеспечению качества в области высшего образования стран Центральной и Восточной Европы (CEENQA) и Группы по качеству Совета по Аккредитации Высшего Образования США (CHEA);

- консультативно-методологическую поддержку и развитие потенциала преподавателей и сотрудников центров/отделов по аккредитации организаций образования, научных организаций, организаций здравоохранения;

- включение аккредитованных медицинских организаций образования и их образовательных программ (базовое медицинское образование) во Всемирную Директорию ВОЗ/ВФМО и Фонда по содействию международному медицинскому образованию и исследованиям США (FAIMER),

- выполнение заявленной политики и установленных требованиям Комиссии по образованию для выпускников зарубежных медицинских школ США (The Educational

Commission for Foreign Medical Graduates - ECFMG) к аккредитации образовательных программ зарубежных медицинских школ и их выпускникам к 2024 году;

- внешнюю оценку и подтверждение приверженности и соответствия ЕЦА 11-принципам Чикаго для включения в Азиатско-Тихоокеанский Реестр по качеству;
- признание и достижение установленных критериев Программы международного признания Всемирной Федерацией Медицинского Образования ЕЦА как национального/регионального независимого органа аккредитации медицинского образования;
- полноправное членство в Европейской ассоциации по обеспечению качества (ENQA), соответствия требованиям «Стандартов и руководящих принципов по обеспечению качества в Европейском пространстве высшего образования» (ESG) и включения ЕЦА как регионального специализированного аккредитационного агентства в Европейский реестр по обеспечению качества высшего образования (EQAR).

5.6 Организационная структура ЕЦА

Организационная структура ЕЦА включает перечень подразделений, деятельность которых направлена осуществление целей и задач учреждения: отдел планирования и администрирования, отдел аккредитации и мониторинга, отдел международного сотрудничества и связей с общественностью, отдел ИТ.

Руководство в целом осуществляет генеральный директор. Генеральный директор находится в тесном взаимодействии с научным консультантом, являющимся штатным сотрудником ЕЦА.

Научный консультант координирует подготовку, и утверждение содержательной части экспертной документации, работу экспертного совета и экспертных комитетов по направлениям (1) Высшее и послевузовское образование в здравоохранении (институциональная, специализированная аккредитация); 2) Непрерывное профессиональное образование (институциональная и специализированная аккредитация дополнительного и неформального образования); 3) Сестринское образование (институциональная и специализированная аккредитация технического и профессионального образования, программы академического бакалавриата и прикладного бакалавриата); 4) Симуляционное образование; 5) Высшее и послевузовское профессиональное образование), обеспечивает качественную базу экспертов, организует обучение экспертов и согласовывает составы внешних экспертных комиссий по аккредитации.

Генеральный директор взаимодействует с председателем и членами Аккредитационного Совета, при этом не входит в их составы. Генеральный директор взаимодействует с председателем апелляционной комиссии и председателем комиссии по рассмотрению жалоб, избираемыми на 5 лет и членами данных комиссий, назначаемых на период рассмотрения апелляции или по конкретной жалобе.

Контролирующую функцию выполняет ревизионная комиссия.

6. Управление ресурсами

Необходимые ресурсы для повышения удовлетворенности заинтересованных сторон (сотрудники, потребители, представители организаций-партнеров), внедрения и устойчивого развития внутренней системы обеспечения качества определяются при планировании процессов.

Общую ответственность за обеспечение ресурсами внутренней системы обеспечения качества несет Генеральный директор ЕЦА. Частичная ответственность за обеспечение ресурсами внутренней системы обеспечения качества и соответствующие обязательства по поддержанию данной системы в активном (рабочем) состоянии делегируются руководителям и сотрудникам подразделений ЕЦА по решению Генерального директора.

6.1 Человеческие ресурсы

6.1.1 Политика отбора, приема и развития сотрудников

Сотрудники являются наивысшей ценностью ЕЦА, гарантирующей выполнение целей и задач по обеспечению качества предоставляемых ЕЦА услуг.

Управление человеческими ресурсами на стратегическом уровне включает управление трудовыми ресурсами, занятостью, сотрудниками. Персонал ЕЦА представлен штатными сотрудниками, внештатными членами Аккредитационного совета и Экспертного Совета.

ЕЦА внедрил политику отбора, приема и развития штатных сотрудников с учетом должностной позиции и требований к компетентности.

Политика отбора, приема и развития сотрудников включают:

- критерии отбора сотрудников в соответствии с требованиями должностных инструкций;
- рекрутинг претендентов на вакантные должности с использованием ресурсов специализированных агентств по найму, кадровых служб организаций образования, высших учебных заведений;
- проведение испытаний для вновь принятых сотрудников, ограниченное сроком 3 месяца;
- непрерывное саморазвитие и самосовершенствование сотрудников через обучение на рабочем месте и обмен опытом, организация обучения на факультетах повышения квалификации;

6.1.2 Политика отбора экспертов

При формировании Аккредитационного совета ЕЦА применил Руководящие принципы ВОЗ/ВФМО по аккредитации медицинского образования и в настоящее время состав Аккредитационного Совета состоит из числа представителей организаций высшего и послевузовского образования и здравоохранения Республики Казахстан, зарубежных экспертов, представляющих международные организации в области образования, здравоохранения и науки. Аккредитационный совет действует на основании Положения об Аккредитационном Совете ЕЦА.

ЕЦА внедрил политику отбора и развития экспертов, включающую:

- Требования к экспертам;
- Положение об экспертах;
- Кодекс этики члена аккредитационного совета;
- Кодекс этики внешнего эксперта по аккредитации;
- Заявление-обязательство об отсутствии конфликта интересов и о соблюдении конфиденциальности (на период участия в работе ВЭК);
- Положение о конфликте интересов;
- Руководство по внешней оценке организации образования и образовательных программ;
- Руководство по составлению отчета внешней экспертной комиссии по аккредитации организации образования и образовательных программ;
- Рекомендации по оценке соответствия организации образования и образовательной программы стандартам аккредитации;
- Руководство по эффективному вовлечению и взаимодействию заинтересованных сторон в системе обеспечения качества;
- Рекомендации по вовлечению студентов в процесс аккредитации высшего и послевузовского образования;
- Программы обучения экспертов.

Экспертный Совет осуществляет функционирование в соответствии с Положением об Экспертном Совете ЕЦА. Эксперты из числа базы экспертов ЕЦА могут быть

включены в состав комиссий по апелляции и комиссии по рассмотрению жалоб. Отдельных экспертов ЕЦА может направлять для участия в работе национальных и международных мероприятий по обеспечению качества и аккредитации в высшем, послевузовском и дополнительном образовании и здравоохранении.

6.1.3 Обучение сотрудников и экспертов

С целью постоянного повышения компетентности человеческих ресурсов ЕЦА планируется и осуществляется обучение сотрудников учреждения и экспертов с последующей оценкой результативности. Требования к компетентности сотрудников определены в должностных инструкциях.

Факт обучения сотрудника на рабочем месте, в том числе мероприятия по обеспечению их осведомленности в области внутренней системы обеспечения качества фиксируется в записях по учету участников семинаров, мастер-классов, тренингов, проводимых ЕЦА. Итоги повышения квалификации штатных сотрудников ЕЦА учитываются отделом планирования и администрирования, куда сотрудник предоставляет копию сертификата/удостоверения/свидетельства о повышении квалификации.

Результативность обучения и/или повышения квалификации сотрудника оценивается путем предоставления сотрудником своему основному руководителю краткого отчета с предложениями по улучшению по итогам обучения. Данный отчет может быть зачитан на еженедельных совещаниях Генерального директора, научного консультанта и руководителей подразделений ЕЦА.

Обучение экспертов документируется в форме записей (заявка на программу обучения, листки учета посещаемости обучающих мероприятий, выдача раздаточного материала) и сертификатов с внесением данных в журнал выдачи сертификатов.

Требования к компетентности экспертов определены в Требованиях к экспертам, Положении об Экспертном совете и Положении о внешней экспертной комиссии.

6.2 Инфраструктура и производственная среда

Необходимая инфраструктура учреждения определяется в процессе анализа и мониторинга внутренней системы обеспечения качества и обеспечивается через стратегический (на 5 лет) и годовой (на 1 год) планы ЕЦА

Инфраструктура ЕЦА поддерживается в надлежащем состоянии и включает административные помещения, аудитории для проведения обучающих мероприятий и совещаний, материально-технические средства (оборудование, оргтехника, средства связи), транспорт.

Качество производственной среды обеспечивается:

- внедрением системы внутреннего обмена информацией (делопроизводство и документооборот);
- установлением долговременных и прозрачных отношений с поставщиками и партнерами;
- соответствующими финансовыми ресурсами для устойчивости внутренней системы обеспечения качества;
- непрерывным развитием сотрудников;
- внедрением этических норм поведения и корпоративной культуры;
- осуществлением мероприятий по технике безопасности, охране труда, экологии, пожарной безопасности, санитарии и чрезвычайным ситуациям в соответствии с законодательством РК. Внешний контроль качества проведения данных мероприятия проводится соответствующими надзорными государственными органами.

6.3 Финансирование

Одним из важных разделов процесса финансирования ЕЦА является закупка материально-технических средств, оборудования, услуг (транспорт, авиа- и железнодорожные билеты, проживание в гостинице). Ежегодно в конце года составляется бюджет на предстоящий год, который подписывается генеральным директором. Информация о бюджете передается учредителю ЕЦА.

В процессе закупок устанавливаются требования к закупаемой продукции и поставщикам. При заключении договоров с поставщиками ЕЦА устанавливаются критерии и требования по их выполнению (техническое задание). Общие требования к закупаемой продукции определяются решением руководства. Требования по конкретной закупке устанавливаются по необходимости и обычно включают требования по качеству и своевременности предоставляемой продукции.

Путем периодического мониторинга качества предоставляемой продукции устанавливаются предпочтения к определенным поставщикам. В процессе закупок продукции осуществляется входной контроль на их соответствие установленным требованиям. Отделом планирования и администрирования ведется систематический учет и регистрация заключенных договоров.

7. Внутренняя система обеспечения качества

7.1 Управление документацией

Документация направлена на обеспечение единого понимания миссии, видения и стратегии развития ЕЦА. Процессы управления документацией описаны в Руководстве по управлению документацией, Положении об информационной безопасности и Положении о хранении документов. Актуализация внутренних документов проводится каждые 5 лет.

Документы находятся в рабочем состоянии с целью систематического обмена информацией между структурными подразделениями и совещательными органами ЕЦА; оперативного предоставления документов по требованию государственных надзорных органов, заинтересованных сторон и/или проверяющих органов; демонстрации действующим и потенциальным партнёрам; демонстрации аудирующим организациям.

В ЕЦА определены процессы по управлению документацией:

- управление внутренними документами;
- управление внешними документами;
- управление информацией;
- управление архивированием;
- управление безопасностью документации;
- управление текущими записями.

Документы создаются, идентифицируются, комплектуются и хранятся в течение установленного срока с учетом Номенклатуры дел ЕЦА. Руководством определяются ответственные за создание, учет и хранение документов сотрудники, при этом учитываются направления работы и Номенклатура дел. Ответственность за ведение и сохранность дел возлагается на ответственных по процессам сотрудников.

7.1.1. Документация по обеспечению качества внутренних процессов ЕЦА

Документация по обеспечению качества внутренних процессов ЕЦА представлена следующими:

- Программа по внутреннему обеспечению качества ЕЦА;
- Стратегические направления развития ЕЦА;
- Стратегический план развития ЕЦА на 5 лет;
- Годовой план работы ЕЦА;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Положение об оплате труда и премировании работников;
- Положение о конфликте интересов;

- Положение о стоимости процедуры аккредитации;
- Положение о платных услугах;
- Положение о представительских расходах;
- Положение о кодировании сертификатов и свидетельств;
- Положение о командировках;
- Руководство по управлению документацией;
- Положение об информационной безопасности;
- Положение о хранении документов. Типовой договор с членами ВЭК;
- Руководство по эффективному вовлечению и взаимодействию заинтересованных сторон в системе обеспечения качества;
- Стандарты аккредитации и Руководства по проведению самооценки (с учётом типа организации и уровня образования), см. п.2.3;
- Руководство по внешней оценке организации образования и образовательных программ;
- Временное руководство по внешней оценке организации образования и образовательных программ (2020);
- Руководство по составлению отчета ВЭК;
- Рекомендации по оценке соответствия организации образования и образовательной программы стандартам аккредитации;
- Положения о Комиссии по апелляции;
- Положения о Комиссии по рассмотрению жалоб;
- Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность ЕЦА в сфере обеспечения качеств образования;

7.1.2 Управление информацией

Управление информацией включает ее создание, предоставление доступа (информирование) и обеспечение информационной безопасности, обмен информацией (внутренний и внешний), хранение, архивирование.

7.1.3 Создание документов

Документы ЕЦА создаются на бумажных (записи вручную по специальным формам или бланкам) и электронных носителях информации (компьютерный набор текста). Процесс создания документа включает требования оформлению (параметры страницы, размер шрифта, абзац, колонтитул, нумерацию, расположение подписей и грифа утверждения/согласования). Формы также обеспечивают идентификацию записей по процессам. Формы вводятся в действие посредством ссылок из корпоративных документов. Электронный документ обладает рядом преимуществ, а, именно, возможностью тиражирования, восстановления, распечатывания, внесения корректировки.

Создание документа (информации) завершается:

- проверкой на соответствие техническим требованиям к оформлению исполнителем и вышестоящим сотрудником,
- проверкой соответствия содержания документа заявленному названию (идентификация),
- анализом изменений, если таковые внесены,
- осуществлением согласований советующими ответственными лицами, если прописано в требованиях к данному виду документа,
- утверждением генеральным директором (в зависимости от типа документа).

7.1.4. Предоставление доступа и обеспечение информационной безопасности

Создание документа завершается ознакомлением сотрудников, и при необходимости рассылкой документа заинтересованным лицам с обязательным

фиксированием движения документа (исходящий, входящий).

Защита информационных ресурсов осуществляется на основе Положения об информационной безопасности и включает:

- обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий;
- соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа;
- реализацию права на доступ к информации.

Утвержденные документы ЕЦА (стандарты и руководства) сопровождаются формулировкой об ограничении полного или частичного воспроизведения, тиражирования и распространения без разрешения ЕЦА. Доступ к чтению и скачиванию отдельных документов на веб-сайте ЕЦА ограничен обязательностью прохождения процедуры онлайн регистрации и получения согласия от модератора веб-сайта.

7.1.5 Процессы обмена информацией

Процессы обмена информацией содержатся в Руководстве по управлению документацией и Руководстве по управлению информационно-коммуникационными ресурсами.

Для осуществления обмена информацией применяются средства телефонной и электронной связи (телефоны, электронная почта, интернет, вотцап); информационные и нормативно-правовые внешние документы, веб-сайт ЕЦА, корпоративная почта, традиционные почтовые услуги, компьютерная и копировально-множительная техника.

Руководством ЕЦА определены ответственные за доведение информации до заинтересованных лиц, потребителей и организаций-партнеров.

Далее представлены ответственные за доведение информации со стороны ЕЦА и заинтересованные в получении информации стороны:

Ответственный от ЕЦА	Сторона – получатель информации
Генеральный директор	Органы по признанию, МЗ РК, МНиВО РК Руководители управлений здравоохранения
Генеральный директор Руководители отделов	Сотрудники ЕЦА
Руководитель отдела ИТ	Поставщики
Руководитель отдела аккредитации и мониторинга	Организации образования (институты, университеты, колледжи, клиники и т.д.)
Руководитель отдела планирования и администрирования	Финансовые органы и налоговые службы, Потенциальные поставщики
Руководитель отдела международного сотрудничества и связей с общественностью	Международные партнеры, международные организации и сети по обеспечению качества, Зарубежные вузы Образовательная и медицинская общественность, население, СМИ

Управление внутренней информацией также включает зоны ответственности сотрудников ЕЦА. Так, ответственным за подготовку и организацию публикаций о ЕЦА, размещение информации и регулярность её обновления в разделах веб-сайта ЕЦА, является руководитель отдела ИТ. Контент и качество представления информации на английской странице веб-сайта ЕЦА, а также обновление новостного раздела обеспечивает руководитель отдела международного сотрудничества и связей с общественностью совместно с руководителем отдела ИТ.

Информацию по вопросам аккредитации организаций образования и образовательных программ, обновление реестра экспертов, также размещение отчетов по

аккредитации на веб-сайте ЕЦА являются ответственностью научного консультанта и руководителя отдела аккредитации и мониторинга. Ответственным за размещение на веб-сайте информации, касающейся потенциальных поставщиков, является руководитель отдела планирования и администрирования.

Вся информация на трех языках, размещенная на веб-сайте ЕЦА, в том числе стандарты и руководства по проведению институциональной и специализированной аккредитации (в формате PDF), материалы для студентов, доступна всем сотрудникам ЕЦА, заинтересованным сторонам, общественности и СМИ. Стандарты и Руководства по проведению аккредитации предоставляются организациям образования в форме брошюр после подписания договора на проведение аккредитации.

Сотрудники и эксперты ЕЦА принимают участие в работе международных сетей по обеспечению качества, международных и казахстанских мероприятиях по обеспечению качества.

7.1.6 Хранение и архивирование документации

Руководство по управлению документацией определяет порядок учета, комплектования, срок хранения, изъятия из обращения завершенных и устаревших документов, их архивирования и последующего уничтожения. Это имеет отношение к документам, как организационного характера, так и по вопросам аккредитации.

В Руководстве по управлению документацией описаны правила учета документов, которые включают регистрацию входящей и исходящей документации в специальных журналах и при необходимости прикреплению к оригиналу документа сопровождающих документов (приложения), а также подшивание входящих писем.

Документы после создания и использования в разных видах деятельности ЕЦА, после истечения срока их хранения переводятся в архив. Требования к хранению информационных ресурсов осуществляется на основе Положения о хранении документов. Бумажные документы складываются в архивную папку. Электронные документы перемещаются в архивный файл в компьютере и на флеш-носителе.

Документы по аккредитации (отчеты по самооценке организаций образования, отчеты ВЭК, приложения к отчетам, фотографии, видеоматериалы) также хранятся в архивных папках/фолдерах (бумажные версии) и на электронных носителях (электронные версии).

После завершения срока хранения документы уничтожаются.

7.2 Ответственность руководства

Роль руководства ЕЦА (генерального директора) в поддержании надлежащей практики по внутренней системе обеспечения качества заключена в:

- организации разработки, внедрении и непрерывном улучшении системы обеспечения качества ЕЦА;
- принятии на себя обязательств по устойчивому развитию системы обеспечения качества ЕЦА;
- вовлечении сотрудников ЕЦА в процесс непрерывного улучшения результативности и эффективности внутренней системы обеспечения качества;
- осуществлении контроля управления документацией, делопроизводством и документооборотом;
- своевременном информировании руководителей подразделений по вопросам системы обеспечения качества ЕЦА, и вносимых в неё изменений;
- информировании сотрудников об актуальной законодательной и нормативно-правовой документации в области обеспечения и оценки качества;
- информирование сотрудников о требованиях потребителей и осознании важности их удовлетворения;
- определение ответственности за виды работ в контексте обеспечения качества

внутренних процессов;

- проведении оценки эффективности и результативности системы обеспечения качества ЕЦА;
- обеспечении необходимыми ресурсами;
- предоставлении годового отчета о деятельности ЕЦА уполномоченному органу в сфере аккредитации (МНиВО РК).

Руководство ЕЦА обеспечивает функционирование процессов, связанных с организациями образования и здравоохранения, потенциальными и действующими партнерами, представителями государственных органов, в том числе:

- взаимодействие и информирование организаций образования, организаций здравоохранения и других заинтересованных сторон;
- установление партнерских взаимоотношений с организациями, прошедшими аккредитацию;
- организация обратной связи с организациями, прошедшими аккредитацию и анализ роли аккредитации в дальнейшей деятельности организации образования или улучшения качества образовательной программы;
- организация обратной связи с организациями, прошедшими аккредитацию и анализ влияния экспертной оценки на качество деятельности организаций образования и/или образовательных программ;
- определение требований потребителей и заинтересованных сторон к процессу аккредитации;
- прогнозирование потребностей в аккредитации;
- определение требований к аккредитованным организациям образования и здравоохранения;
- определение требований к аккредитованным образовательным программам.

6.4 Планирование

Процесс планирования включает создание стратегического, операционного (комплексного) планов и текущих планов с учетом направлений деятельности ЕЦА.

Планы являются обязательными документами, разрабатываются с вовлечением всех сотрудников соответствующего подразделения, анализируются руководством подразделений, согласуются и утверждаются высшим руководством ЕЦА. Изменения, вносимые в планы, обсуждаются, согласовываются и утверждаются в том же порядке. Это является условием обеспечения целостности системы обеспечения качества ЕЦА в отношении всех видов планирования.

Планы подразделений составляются с учетом их основных функций и на основе Стратегического плана развития и годового плана работы, которые включают обязательства по непрерывному улучшению внутренней системы обеспечения качества.

Старт стратегического планирования берет начало после распоряжения генерального директора, последующего информирования заинтересованных сторон и вовлечения ответственных сотрудников из подразделений ЕЦА. При последующем планировании будет приниматься во внимание предшествующая Стратегия развития ЕЦА, еще результативность и другая актуальная информация. Стратегический план развития доводится до сведения сотрудников и экспертов ЕЦА, периодически анализируется в течение 5 лет и издается в актуализированном виде при необходимости.

Операционное планирование и мониторинг текущих отчетов сотрудников осуществляется в ходе еженедельных совещаний с участием руководства и всех сотрудников.

7.4 Анализ и мониторинг

Ежегодный анализ и мониторинг результативности и эффективности внутренней

системы обеспечения качества осуществляется руководством, что гарантирует её адекватность, эффективность и результативность. Итоги анализа выносятся на совместные совещания руководства ЕЦА, руководителей подразделений и научного консультанта. Перед этим руководители подразделений проводят анализ на уровне отдела, составляют предложения по улучшению и выносят их на обсуждение и анализ первого руководителя центра. Таким образом обеспечивается поддержание процессов функционирования, анализа и непрерывного улучшения системы обеспечения качества ЕЦА всеми сотрудниками.

Текущий анализ внутренней системы обеспечения качества и мониторинг соответствия деятельности подразделений данной системе проводится руководителями отделов еженедельно, результаты обсуждаются на еженедельных плановых заседаниях. Записи с результатами анализа и мониторинга внутренней системы обеспечения качества поддерживаются в рабочем состоянии.

8. Институциональная и специализированная аккредитация

ЕЦА, являясь специализированным агентством, проводит институциональную и специализированную (программную) аккредитации организаций высшего, послевузовского и дополнительного образования и здравоохранения.

ЕЦА планирует и осуществляет процессы подготовки и проведения аккредитации в соответствии с требованиями МОН РК к аккредитационным органам.

Процесс аккредитации включает процедуры и этапы аккредитации, в том числе: цели, программу мероприятий, сроки проведения, программу посещения ВЭК, потребность в ресурсах, распределение обязанностей и ответственности среди сотрудников ЕЦА (отдел аккредитации и мониторинга), мероприятия по контролю качества процедуры аккредитации, необходимость в создании и предоставлении документов, процессы оценки соответствия стандартам аккредитации и постаккредитационный мониторинг организаций образования (образовательных программ). При планировании аккредитации первый руководитель определяет потребность в разработке или улучшении процессов.

Процесс аккредитации основывается на принципах обеспечения качества проведения аккредитации и обеспечивается эффективной работой Аккредитационного Совета, Экспертного Совета и экспертных комитетов ЕЦА, Внешними экспертными комиссиями, базой данных экспертов, стандартами по аккредитации и руководствами по проведению самооценки организаций образования и образовательных программ. Все процессы аккредитации документируются.

8.1 Принципы обеспечения качества проведения аккредитации

Обеспечение качества высшего профессионального образования и внешняя оценка организаций образования в контексте аккредитации основаны на следующих принципах:

- добровольности – процедура аккредитации проводится на добровольной основе и признании институциональной автономии организации образования;
- ответственности - процесс аккредитации ясно определяет ответственность и отношения, взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами (ВУЗ, студенты, профессиональные организации и специалисты здравоохранения, государство), обеспечивается согласованными стандартами и руководствами, необходимыми ресурсами и инновациями для развития системы аккредитации, поддерживается компетентными экспертами;
- прозрачности - внутренняя и внешняя оценка проводится открыто и прозрачно, обеспечивая доступ к информации по процессу и процедурам, стандартам аккредитации, руководствам проведению самооценки и внешней оценки для всех заинтересованных сторон;
- независимости - внешняя оценка, принятие решения по аккредитации

проводится на основе достоверной информации и полученных результатов внешней экспертной оценки, независимо от третьих лиц (уполномоченных и государственных органов, администрации организации образования и общественного мнения);

- объективности - проведение внешней оценки с применением четко установленных критериев и стандартов аккредитации, с учетом институциональных и программных особенностей и принятие решения по аккредитации на основе результатов внешней оценки и рекомендаций ВЭК;

- конфиденциальности - предоставленная информация и данные отчета по институциональной самооценке и полученная информация при внешней оценке организации образования строго конфиденциальны;

- эффективности - внешняя оценка ориентирована на конечный результат, который способствует улучшению внутренней среды и институциональных механизмов обеспечения качества, развитию культуры качества и обеспечивает взаимосвязь между внутренними и внешними механизмами обеспечения качества.

8.2 Аккредитационный Совет

Аккредитационный совет (АС) осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением об Аккредитационном Совете и Стратегическим планом развития ЕЦА, которые согласуются с научным консультантом и утверждаются генеральным директором ЕЦА.

АС осуществляет свою деятельность в соответствии со Стандартами и руководствами Евразийского Центра аккредитации и обеспечения качества образования, разработанными на основе международных Руководящих принципов и Стандартов по обеспечению качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG), Международных стандартов Всемирной Федерации медицинского образования (WFME) и Международных стандартам Организации PhD образования по биомедицинским и клиническим наукам в Европейском регионе (ORPHEUS).

АС возглавляется председателем, избираемым на срок 5 лет. АС является консультативно-совещательным органом ЕЦА, созданным для принятия решений по аккредитации организаций образования и образовательных программ. В своей деятельности АС руководствуется законодательством РК, иными нормативными правовыми актами РК в области образования и здравоохранения, Уставом и нормативными документами ЕЦА.

АС периодически проводит заседания, которые оформляются секретарем в виде протокола, подписываемого председателем. Во время заседаний АС может проводиться видеозапись при соблюдении требований к информационной безопасности. Протоколы и видео (фото)материалы хранятся в бумажной и электронной форме. Ответственность за соответствующее оформление и сохранность протокола и листа регистрации присутствующих членов АС несет секретарь АС, назначаемый из числа сотрудников ЕЦА. Ответственность за составление годового отчета АС несет председатель АС. В конце календарного года отчет передается в ЕЦА и затем храниться в Номенклатуре дел.

Функции АС: оценка качества образовательных услуг организаций образований и организаций здравоохранения, реализующих образовательные программы, на основе действующих стандартов институциональной и/или специализированной аккредитации ЕЦА; принятие решений об аккредитации организаций образования и организаций здравоохранения и/или образовательных программ; внесение предложений по развитию и совершенствованию деятельности ЕЦА.

Состав Аккредитационного Совета формируется в соответствии с Руководящими принципами ВОЗ/ВФМО по аккредитации медицинского образования из числа представителей организаций образования и здравоохранения Республики Казахстан, зарубежных экспертов, представляющих международные организации в области образования, здравоохранения и науки.

АС принимает следующие решения по аккредитации: полная аккредитация - аккредитовать на период 5 лет; аккредитовать на 3 года (для новых образовательных программ, организаций дополнительного образования со сроком работы менее 3-х лет); условная аккредитация - аккредитовать условно на 1 год с повторным посещением организации образования; отказ в аккредитации или отзыв свидетельства об аккредитации. Решение об аккредитации организации образования (образовательной программы) направляется в МНиВО РК для включения в Реестр ЕПВО, размещается на веб-сайте органа аккредитации, включается в международные регистры по качеству образования – ENQA-DEQAR, APQN-DAQAR. Решение об аккредитации образовательной программы бакалавриата по специальности «Общая медицина» (Казахстан), «Лечебное дело» (Узбекистан, Таджикистан) размещается в WFME Portal.

8.3 Экспертный совет

ЭС осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением об Экспертном Совете и Стратегическим планом развития ЕЦА, которые согласуются с научным консультантом и утверждаются генеральным директором ЕЦА. ЭС является постоянно действующим органом и включает председателей экспертных комиссий по профилю специальностей и уровню образования. Координирует деятельность ЭС научный консультант ЕЦА.

ЭС возглавляется председателем, избираемым на срок 5 лет. В своей деятельности ЭС руководствуется законодательством РК, иными нормативными правовыми актами РК в области образования, медицинского образования и здравоохранения, Уставом и нормативными документами ЕЦА. ЭС периодически проводит заседания, которые оформляются секретарем ЭС в виде протокола, подписываемого председателем ЭС. Протоколы и другие материалы, имеющие отношение к ЭС, хранятся в бумажной и электронной форме. Ответственность за соответствующее оформление и сохранность протокола и листа регистрации присутствующих членов ЭС несет секретарь ЭС, назначаемый из числа членов ЭС на 5 лет. Документация по ЭС хранится в Номенклатуре дел.

В составе ЭС формируются Экспертные комиссии по направлениям специализаций и уровням подготовки по следующим направлениям:

- 1) Высшее и послевузовское образование в здравоохранении (институциональная, специализированная аккредитация);
- 2) Непрерывное профессиональное образование (институциональная и специализированная аккредитация дополнительного и неформального образования);
- 3) Сестринское образование (институциональная и специализированная аккредитация технического и профессионального образования, программы академического бакалавриата и прикладного бакалавриата);
- 4) Симуляционное образование;
- 5) Высшее и послевузовское профессиональное образование.

Задачи Экспертного Совета:

– Привлечение профессорско-преподавательского, административно-управленческого персонала организаций образования, сотрудников государственных учреждений и научно-исследовательских организаций в качестве экспертов ЕЦА к участию в процедуре аккредитации, проведению экспертной оценки деятельности организаций образования и/или образовательных программ.

– Привлечение руководителей и сотрудников организаций в качестве экспертов-работодателей ЕЦА к участию в процедуре аккредитации, проведению экспертной оценки деятельности организаций образования/или образовательных программ.

- Формирование базы экспертов на основе соответствия квалификационным требованиям и номинированных от соответствующих организаций, включая международные ассоциации и организации.
- Обучение экспертов (академические эксперты, работодатели, студенты).
- Разработка и проведение экспертизы Стандартов и Руководств по институциональной/специализированной аккредитации организаций образования/образовательных программ.
- Разработка внутренних регламентов (Положений, Руководств, Рекомендаций) для проведения аккредитации.
- Разработка предложений по улучшению институциональных процессов и внутренних механизмов обеспечения качества организаций образования и улучшения образовательных программ на основе результатов внешней оценки.

8.4 Внешняя экспертная комиссия

ВЭК осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Внешней экспертной комиссии, которое утверждается генеральным директором ЕЦА.

ВЭК создается ЕЦА для проведения институциональной или специализированной (программной) аккредитации на соответствие действующим стандартам ЕЦА во время внешнего визита в организацию образования. Состав ВЭК формируется в соответствии с Положением о ВЭК и включает председателя, сертифицированных экспертов ЕЦА в области образования, зарубежных экспертов, работодателей и студентов. Качественный состав ВЭК формируется с целью всестороннего охвата экспертизой основных направлений деятельности аккредитуемой организации образования, или ключевых аспектов образовательной программы в соответствии со стандартами и критериями институциональной и специализированной аккредитации.

ВЭК проводит внешнюю оценку организации образования или образовательной программы на основе программы визита на период от 2,5 до 4 дней, которая разрабатывается аккредитационным органом, обсуждается с председателем ВЭК и согласовывается с руководством организации образования. Программа визита утверждается генеральным директором ЕЦА.

ВЭК после окончания визита и внешней оценки организации образования или образовательной программы представляет в ЕЦА отчет о результатах посещения с обоснованными выводами и рекомендациями по улучшению организации образования или образовательной программы. Основными документами, которыми руководствуется ВЭК являются Руководство по внешней оценке и визиту в организацию образования и Руководство по составлению отчета ВЭК.

Задачи ВЭК:

- 1) оценка полноты и достоверности результатов самооценки организации образования или образовательной программы;
- 2) составление отчета по итогам внешней экспертной оценки организации образования или образовательной программы на соответствие стандартам ЕЦА;
- 3) разработка рекомендаций по улучшению деятельности организации образования или образовательной программы;
- 4) предоставление отчета о внешней оценке и разработка рекомендаций Аккредитационному Совету ЕЦА в соответствии со стандартами институциональной или специализированной аккредитации.

ЕЦА обеспечивает сертификацию внешних экспертов, которая подтверждает их компетентность в проведении процедуры институциональной/ специализированной аккредитации. При этом эксперту выдается Сертификат сроком на 5 лет. В случае утери или порчи сертификата по заявлению эксперта выдается дубликат сертификата. Сертификат регистрируется ЕЦА в журнале регистрации сертификатов. При выявлении нарушений в деятельности внешнего эксперта, ЕЦА имеет право отозвать сертификат с

исключением из базы экспертов ЕЦА.

ЕЦА организует обучающие семинары для экспертов, при этом при привлечении казахстанских спикеров, ЕЦА берет на себя обязательства по расходам на их проведение.

8.5 Эксперты

База данных экспертов ЕЦА формируется на основании требований к экспертам, описанным Положении об экспертах и размещенным на веб-сайте ЕЦА.

Структура базы данных экспертов ЕЦА формируется с учетом требований следующих нормативных документов: (1) Об утверждении требований, предъявляемые к аккредитационному органу в сфере высшего и послевузовского образования и правил признания аккредитационных органов в сфере высшего и послевузовского образования, в том числе зарубежных. Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 ноября 2016 года № 629. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 ноября 2016 года № 14438; (2) О внесении изменений в приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 ноября 2016 года № 629 "Об утверждении Правил признания аккредитационных органов, в том числе зарубежных, и формирования реестра признанных аккредитационных органов, аккредитованных организаций образования и образовательных программ". Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 4 октября 2018 года № 531. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 октября 2018 года № 17628; (3) Об утверждении требований и правил признания аккредитационных органов, в том числе зарубежных. Приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 13 февраля 2023 года № 34. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 14 февраля 2023 года № 31902.

Эксперт руководствуется в своих действиях и поступках Кодексом этики внешнего эксперта по аккредитации ЕЦА, который подписывает при включении состав ВЭК. Нарушение требований данного Кодекса ведет к прекращению отношений с экспертом. Кодекс является общедоступным и публичным документом, размещен на веб-сайте ЕЦА. и требует ознакомления с ним всех экспертов, привлекаемых для процессов аккредитации.

Эксперт должен обеспечивать соответствие уровня своей квалификации установленным требованиям ЕЦА с учетом изменения законодательства РК в области образования (в том числе государственных образовательных стандартов и требований), совершенствования форм и методов проведения аккредитационной экспертизы, развития компьютерной техники и информационных технологий путем повышения квалификации, а также путем самообразования.

Эксперт участвует в семинарах, конференциях и иных мероприятиях, проводимых ЕЦА.

8.6 Стандарты и руководства по аккредитации

Стандарты и руководства по институциональной и специализированной аккредитации разрабатываются членами Экспертного Совета ЕЦА, анализируются и одобряются научным консультантом, рецензируются компетентными представителями организаций образования и здравоохранения, утверждаются и вводятся в действие приказом генерального директора.

Стандарты и руководства издаются на бумажных носителях в форме брошюры, размещаются на веб-сайте ЕЦА и хранятся в соответствующей папке Номенклатуры дел и на электронных носителях. Стандарты и руководства доступны для скачивания на веб-сайте ЕЦА. Изменения и дополнения вносятся в действующий стандарт аккредитации в целях дальнейшего его улучшения.

Стандарты обновляются и актуализируются каждые 5 лет. Внесение изменений и дополнений в стандарт осуществляет ЕЦА. В случае инициирования изменений и дополнений в действующие стандарты заинтересованными сторонами, предложения и замечания направляются в ЕЦА. Изменения и дополнения в действующие стандарты

аккредитации после их одобрения утверждаются приказом генерального директора ЕЦА в новой редакции с изменениями к действующему стандарту.

Стандарты по аккредитации ЕЦА основаны на Международных стандартах Всемирной Федерации Медицинского Образования (WFME) по улучшению качества образования (2015, 2020, 2023, 2025), Стандартов и руководящих принципов обеспечения качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG), Международных Стандартов PhD образования в биомедицине и науках о здоровье в Европе Организации PhD образования в области биомедицины и наук о здоровье Европейской системы (ORPHEUS), Ассоциации Медицинских Школ Европы (AMSE), Всемирной Федерации Медицинского Образования (WFME) с учетом национальной спецификации и в соответствии с национальными потребностями и приоритетами системы здравоохранения Республики Казахстан.

Руководства по проведению самооценки – институциональной или программной – разработаны на основе Стандартов аккредитации ЕЦА. Руководства предназначены для проведения организацией образования процедуры институциональной или специализированной (программной) самооценки и включает рекомендации по составлению отчета по самооценке и подготовки к внешней оценке и визиту ВЭК.

Основными целями внедрения стандартов аккредитации являются:

- внедрение системы внутреннего и внешнего обеспечения качества на институциональном и национальном уровне, гармонизированной с принципами наилучшей международной практики обеспечения качества высшего профессионального образования;

- содействие в развитии культуры качества, которая поддерживается студентами, академическими сотрудниками, руководством и АУП организации образования;

- внешняя оценка на соответствие выполнения требований стандартов аккредитации и гарантия качества образовательных программ в области медицины, стоматологии, фармации, общественного здравоохранения и сестринского дела с учетом уровней образования;

- внешняя оценка на соответствие выполнения требований стандартов аккредитации и гарантия качества организаций высшего, послевузовского, дополнительного образования и колледжей;

- содействие непрерывному улучшению качества образовательных программ и обеспеченности ресурсами в соответствии с требованиями быстро изменяющихся условий и потребностей рынка труда, и достижению конкурентоспособности национальной системы высшего профессионального образования;

- защита интересов государства, общества и прав потребителей путем предоставления достоверной информации общественности и уполномоченным органам в сфере образования и здравоохранения о результатах аккредитации.

8.7 Правила и процедуры по процессу аккредитации

Процесс аккредитации включает следующие основные элементы и этапы:

- 1) предоставление организацией образования заявления и краткой характеристики своей деятельности в аккредитационный орган;

- 2) подписание двухстороннего договора между аккредитационным органом и организацией образования о проведении институциональной (специализированной) аккредитации с указанием стоимости процедуры и сроков исполнения;

- 3) процедура самооценки организации образования (образовательной программы) в соответствии с критериями и требованиями настоящего стандарта и предоставление отчета о самооценке в аккредитационный орган;

- 4) рассмотрение и рецензирование отчета о самооценке организации образования (образовательной программы) в аккредитационном органе;

5) процедура внешней оценки - посещение организации образования ВЭК, которая проводит внешнюю оценку, составляет отчет и рекомендации для Аккредитационного Совета;

6) подготовка материалов по итогам работы ВЭК (заключительный отчет ВЭК) и предоставление их в Аккредитационный Совет;

7) рассмотрение вопроса об аккредитации организации образования (образовательной программы) и принятие окончательного решения Аккредитационным Советом аккредитационного органа на основе предоставленных материалов и рекомендаций ВЭК;

8) публикация краткого отчета об аккредитации организации образования (образовательной программы) на веб-сайте органа аккредитации в случае положительного решения;

9) последующие процедуры для проверки устранения замечаний, предпринятых организацией образования на основании рекомендаций, содержащихся в отчете ВЭК;

Процедура институциональной (специализированной) аккредитации проводится в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319-III за счет финансовых средств организаций образования по заявлению данной организации.

В период проведения самооценки аккредитационный орган оказывает организации образования консультационные услуги, в том числе проведение обучающего семинара, по предварительному соглашению (в рамках Договора об аккредитации).

После завершения процедуры самооценки организация образования не позднее 2-х месяцев до предполагаемого визита ВЭК высылает в аккредитационный орган электронный вариант отчета по самооценке своей образовательной деятельности (образовательной программы) на трех языках (государственный, русский, английский языки). Отчеты должен сопровождаться письмом, подписанным первым руководителем организации образования, который удостоверяет правдивость данных отчета по самооценке.

Отчет тщательно изучается всеми членами внешней экспертной комиссии до посещения организации образования. Эксперты составляют перечень вопросов и список документов, которые намереваются изучить до визита в организацию образования. Организация образования может ознакомиться со списком вопросов и внести дополнения в отчет по самооценке до визита экспертной комиссии в организацию образования. Затем осуществляется визит ВЭК для оценки достоверности результатов институциональной (специализированной) самооценки.

Регламент работы ВЭК в организации образования осуществляется согласно стандарту и руководству по внешней оценке при посещении организации образования, утвержденному аккредитационным органом.

8.8 Требования по формированию отчета по внешней оценке

В ЕЦА разработано Руководство по составлению отчета ВЭК. Отчет об итогах внешней оценки аккредитуемой организации образования (образовательной программы) предоставляется экспертами в аккредитационный орган не позднее 14-ти рабочих дней после завершения визита ВЭК. После этого отчет высылается аккредитационным органом в организацию образования для ознакомления и фактической проверки. Окончательная версия отчета передается в аккредитационный совет заблаговременно до планируемой даты заседания. В последующем, после принятия решения Аккредитационным советом, отчет ВЭК передается в организацию образования для разработки плана корректирующих мероприятий в период проведения постаккредитационного мониторинга.

Принятие решения Аккредитационным Советом осуществляется на основе отчета по самооценке организации образования (образовательной программы), заключительного отчета внешней экспертной комиссии, презентации председателя ВЭК на заседании

Аккредитационного совета.

8.9 Принятие решение по апелляции и рассмотрению жалоб

8.9.1 Процедура апелляции

Основанием для подачи апелляции является несогласие организации образования с решением Аккредитационного Совета по итогам институциональной/специализированной аккредитации. Организация образования имеет право обратиться в ЕЦА в течение 7 (семи) рабочих дней с момента письменного уведомления организацией образования о решении, принятом на заседании Аккредитационного Совета. Апелляция организации образования регистрируется и направляется генеральному директору ЕЦА, которая передается председателю Комиссии. «Заявителю» направляется уведомление о получении апелляции на указанный в заявлении e-mail адрес.

Для принятия решения по апелляции ЕЦА формирует Комиссию по апелляции (далее-Комиссия), действующей на основании Положения о Комиссии по апелляции и осуществляющей свою деятельность как коллегиальный орган ЕЦА.

Комиссия в своей деятельности руководствуется: Конституцией РК, Гражданским кодексом РК, другими законами и нормативно-правовыми актами РК, международными договорами и соглашениями в области аккредитации организаций образования.

Комиссия состоит из 6 (шести) человек, включая 4 (четырёх) постоянных членов (председатель, заместитель из числа зарубежных экспертов, секретарь, юрист) и 2 (двух) непостоянных, в том числе одного представителя обучающихся.

Председатель и заместитель председателя Комиссии назначается на основе предложений профессиональных ассоциаций работодателей/ организаций образования, и утверждаются решением генерального директора ЕЦА. При отсутствии председателя Комиссии по уважительной причине его полномочия выполняет заместитель.

Срок полномочий постоянных членов Комиссии составляет три года. По истечению срока полномочий новый состав Комиссии избирается по вышеуказанному принципу или в случае надлежащего исполнения своих обязанностей срок полномочий действующих членов Комиссии пролонгируется решением генерального директора ЕЦА.

Непостоянные члены Комиссии, формируются председателем Комиссии и оформляются приказом генерального директора ЕЦА.

Комиссия в течении 30 (тридцати) календарных дней после получении апелляции принимает решение, содержащее рекомендации по апелляции для АС, которое выносится на рассмотрение его следующего заседания. Повторная апелляция не проводится. Заседание Комиссии является закрытым и может проводиться в дистанционном формате с использованием on-line платформ. Заседания Комиссии правомочно, если в нем приняли участие все члены Комиссии. Решение об апелляции принимается путем открытого голосования на основании большинства голосов членов Комиссии и оформляется протоколом, который подписывается председателем Комиссии и его членами. В случае равенства голосов, голос Председателя Комиссии является решающим.

Решение Комиссии является окончательным, оформляется в письменной форме и отражается в протоколе, который передается для ознакомления генеральному директору ЕЦА. Повторная апелляция не проводится. Претензии по результатам апелляции не рассматриваются.

Решение Комиссии в письменной форме за подписью генерального директора ЕЦА направляется Заявителю по истечению 30 (тридцати) дней после подачи апелляции.

Решение Комиссии служит основанием для внесения изменений в Реестр аккредитованных организаций образования и/или образовательных программ ЕЦА и Реестр ЕВПО МНиВО Республики Казахстан.

7.9.2 Процедура рассмотрения жалоб

Основанием для подачи жалобы могут быть любые решения, действия и

бездействия сотрудников и внешних экспертов ЕЦА, если такими решениями и действиями были нарушены права и обязанности заявителя. Жалоба организации образования регистрируется и направляется генеральному директору ЕЦА, которая передается председателю Комиссии. «Заявителю» направляется уведомление о получении жалобы на указанный в заявлении e-mail адрес.

Для принятия решения по жалобе ЕЦА формирует Комиссию по рассмотрению жалоб (далее - Комиссия), действующей на основании Положения о Комиссии по рассмотрению жалоб и осуществляющей свою деятельность как коллегиальный орган ЕЦА.

Комиссия в своей деятельности руководствуется: Конституцией Республики Казахстан; Гражданским кодексом Республики Казахстан; другими законами и нормативно-правовыми актами Республики Казахстан; международными договорами и соглашениями в области аккредитации организаций образования; настоящим Положением и нормативными документами ЕЦА.

Комиссия состоит из 5 (пяти) независимых членов, на добровольной основе, из них 3 постоянных члена (председатель, заместитель председателя, секретарь) и 2 непостоянных члена.

Постоянные члены Комиссии формируются на основе предложений профессиональных ассоциаций работодателей/ организаций образования, и утверждаются решением генерального директора ЕЦА. При отсутствии председателя Комиссии по уважительной причине его полномочия выполняет заместитель.

Срок полномочий постоянных членов Комиссии составляет 5 (пять) лет. По истечению срока полномочий постоянных членов Комиссии новый состав постоянных членов Комиссии избирается по вышеуказанному принципу или в случае надлежащего исполнения своих обязанностей срок полномочий действующих постоянных членов Комиссии пролонгируется решением генерального директора ЕЦА. Непостоянные члены Комиссии (в том числе обучающиеся) формируются председателем Комиссии и оформляются приказом генерального директора органа аккредитации. Срок полномочий непостоянных членов Комиссии равен сроку рассмотрения жалобы.

Секретарем Комиссии на период 5 лет назначается сотрудник ЕЦА, который не участвует в обсуждении по сути жалобы и принятии решений, осуществляет организационное и техническое сопровождение, а также протоколирование результатов работы Комиссии. Перед началом работы Комиссии анализируется отсутствие конфликта интересов с заявителем. При наличии конфликта интересов приказом генерального директора ЕЦА назначается другой работник ЕЦА.

При рассмотрении жалобы Комиссией соблюдается конфиденциальность сведений, представляющих коммерческую тайну и личные данные. Комиссия может запрашивать копии необходимых для рассмотрения предмета жалобы документов, дополнительную информацию (в т.ч. в устной форме) у ЕЦА, председателя и членов ВЭК. Комиссия в течении 30 (тридцати) календарных дней после получения жалобы принимает решение, содержащее рекомендации по жалобе для генерального директора ЕЦА. Заседание Комиссии является закрытым и может проводиться в дистанционном формате с использованием on-line платформ.

Решение по жалобе принимается путем открытого голосования на основании большинства голосов членов Комиссии и оформляется протоколом, который подписывается председателем Комиссии и его членами. В случае равенства голосов, голос Председателя Комиссии является решающим.

По результатам рассмотрения заявления Комиссия вправе рекомендовать генеральному директору ЕЦА принять соответствующие меры.

8.10 Постаккредитационный мониторинг

ЕЦА проводит постаккредитационный мониторинг в течение всего периода

аккредитации организации образования или образовательной программы.

Постаккредитационный мониторинг организации образования проводится путем предоставления в ЕЦА ежегодного отчета о выполнении плана улучшения на основе рекомендации ВЭК.

ЕЦА вправе направить комиссию экспертов по рассмотрению поступивших жалоб относительно качества обучения или ненадлежащей реализации образовательных программ данной организацией образования.

9. Процессы непрерывного улучшения

ЕЦА проводит непрерывное улучшение своей деятельности, опираясь на наилучшие зарубежные практики в области аккредитации и обеспечения качества образования и здравоохранения.

Целью проведения непрерывного улучшения является достижение оптимального качества предоставляемых ЕЦА услуг.

ЕЦА стремится постоянно улучшать результаты своей деятельности путем:

- внесения соответствующих задач в Стратегию развития ЕЦА;
- вовлечения сотрудников, экспертов и других заинтересованных сторон в процессы непрерывного улучшения;
- анализа внутренней системы обеспечения качества со стороны руководства;
- проведения регулярных внутренних проверок;
- оценки уровня удовлетворенности потребителей;
- оценки процесса организации и проведения аккредитации;
- разработки корректирующих и предупреждающих действий.

В Стратегический план развития ЕЦА и ежегодный план работы внесены задачи по непрерывному улучшению основных видов деятельности. Процессы внутренней системы обеспечения качества проектируются в соответствии с требованиями органов по признанию.

Изучаются и анализируются:

- информация о лучшей практике аккредитации зарубежом;
- сведения о характеристиках, критериях и тенденциях процессов и услуг в сфере аккредитации, включая возможности применения предупреждающих действий;
- сведения из внешних источников о тенденциях, новых технологиях, изменениях требований и предпочтений потребителей в сфере аккредитации (в частности, организаций образования, государства и общества в целом).

ЕЦА проводит оценку качества своей деятельности, используя следующие механизмы:

1) Оценка эффективности и результативности внутренней системы обеспечения качества путем:

- анализа процессов обеспечения качества высшим руководством ЕЦА;
- анализа ключевых процессов деятельности ЕЦА (мониторинг, аккредитация, администрирование, планирование, обеспечение ресурсами, финансирование, обеспечение информационно-коммуникационными средствами, международное сотрудничество, связи с общественностью, веб-сайт);
- обсуждение процесса и качества разработанных документов, эффективности делопроизводства;
- обсуждение организации процесса аккредитации;
- анализа процессов деятельности ЭС, АС.

Итоги оценки эффективности и результативности внутренней системы обеспечения качества выносятся на обсуждение ежемесячно, на совместных заседаниях руководства ЕЦА, руководителей подразделений, председателей ЭС, АС. Если в процессах не достигаются ожидаемые результаты, то разрабатываются корректирующие

действия.

2) Внутренняя оценка деятельности путем проведения проверки качества функционирования подразделений ЕЦА в соответствии с утвержденным планом работы отдела (отделов). Внутренняя оценка системы обеспечения качества планируется с учетом приоритетности проверяемого вида/направления работы и процессов деятельности. Генеральный директор ЕЦА несет ответственность и определяет требования к планированию и проведению внутренних проверок, периодичности их проведения, а также к отчетам и ведению записей. Генеральный директор ЕЦА раз в 5 лет создает рабочую группу с целью проведения внутренней проверки, при этом аудиторы не проводят проверку собственной работы. По результатам внутренних оценок деятельности оформляются акты о проверке, которые предоставляются ответственным сотрудникам для ознакомления и планирования дальнейших корректирующих действий и действий по улучшению. Заранее оговаривается дата повторной проверки, на которой ответственный сотрудник должен предоставить доказательства внесенных изменений и улучшений.

3) Оценка уровня удовлетворенности потребителей путем проведения контактных или онлайн опросов, анкетирования, получения обратной связи от аккредитуемых организаций образования, внешних экспертов, анализ полученной информации и использование её для улучшения процесса аккредитации и методического обеспечения аккредитации. Анкеты и опросники разрабатываются ЕЦА. Имеются анкеты и опросники для сотрудников и преподавателей организаций образования, практикующих специалистов, студентов разных уровней образования. Ответственность за оценку удовлетворённости потребителей несет руководитель отдела аккредитации и мониторинга. Аналитические отчеты визируются руководителем отдела аккредитации и мониторинга и выносятся на обсуждение экспертного совета. Аналитические отчеты хранятся на бумажных носителях в Номенклатуре дел отдела и на электронных носителях.

4) Оценка процесса организации и проведения аккредитации, как ведущего направления деятельности ЕЦА.

Применяется плановый подход к процессу аккредитации и последующих мероприятий (процедура принятия решения АС, отправка решения АС в МНиВО РК, постаккредитационный мониторинг).

Ответственные за аккредитацию сотрудники ЕЦА и эксперты готовят организационные материалы (заявки, договора, заявления), разрабатывают методологическое сопровождение процесса аккредитации (стандарты, руководства, рекомендации, профили качества и критерии внешней оценки).

Отдел аккредитации и мониторинга совместно с членами экспертного совета составляют, согласовывают и утверждают состав ВЭК, ответственный за оценку соответствия стандартам аккредитации. Ведутся записи, подтверждающие проведение этапов аккредитации и посещения ВЭК организации образования.

После завершения аккредитации и принятия решения АС аккредитационный орган приступает к постаккредитационному мониторингу с целью оценки соблюдения и дальнейшего следования организации образования стандартам аккредитации и выполнения рекомендаций ВЭК.

Оценка качества процесса аккредитации проводится путем определения:

- уровня удовлетворенности потребителей (преподавателей, студентов, работодателей) по итогам проведения анкетирования и опроса в организации образования;
- опроса экспертов, участвовавших в работе ВЭК;
- качественного состава ВЭК;
- соблюдения регламента программы посещения ВЭК;
- отсутствия жалоб и апелляций от организации образования;

Данные по результативности процессов анализируются на еженедельных

заседаниях, заседаниях рабочих групп, Экспертных и Аккредитационного Советов. Результаты этого анализа в форме рекомендаций (включающих предупреждающие действия) передаются для анализа со стороны руководства.

5) Разработка корректирующих и предупреждающих действий

С целью устранения причин несоответствий, для предотвращения их повторного возникновения, ЕЦА разрабатывает и предпринимает корректирующие действия, которые включают:

- анализ несоответствия;
- установление причин несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения повторного возникновения;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

С целью устранения причин потенциальных несоответствий ЕЦА разрабатывает и предпринимает предупреждающие действия:

- установление причин потенциального несоответствия;
- анализ потенциального несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения возникновения несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ ПО ПРОЦЕССАМ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КАЧЕСТВА ЕЦА**

№ п/п	Название процесса	Наименование документа	Ответственный исполнитель		Отметка о согласовании		Отметка об ознакомлении	
			ФИО	должность	подпись	дата	подпись	дата



ECAQA.ORG