

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. Д. СЕРИКБАЕВА**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА




РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

*республиканского государственного казенного предприятия
«Восточно-Казахстанский государственный технический
университет им. Д.Серикбаева»*

РК ВКГТУ VI-2011

*Республика Казахстан
070004, г. Усть-Каменогорск,
Протозанова, 69
Тел.: (8-7232) 26-28-89, 26-67-85
Факс: (8-7232) 26-74-09
E-mail: ekstu@ektu.kz*

Усть-Каменогорск
2011

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 2 из 50 |

Руководство по качеству разработана Центром менеджмента качества ВКГУ на основании международного стандарта ИСО 9001-2008.

Обсуждена на заседании Координационного совета по системе менеджмента качества

Председатель



Ж.О.Кульсеитов

Протокол № 5 от 29.03.2011 г.


Разработано



А.К.Томилин




Ю.Е.Кукина

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 3 из 50 |

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Введение | 4 |
| 1 Область применения | 6 |
| 2 Нормативные документы..... | 6 |
| 3 Термины и определения. Сокращения | 6 |
| 4 Система менеджмента качества | 9 |
| 4.1 Общие требования | 9 |
| 4.2 Требования к документации | 10 |
| 5 Ответственность руководства | 13 |
| 5.1 Обязательства руководства | 13 |
| 5.2 Ориентация на потребителя | 14 |
| 5.3 Политика в области качества | 14 |
| 5.4 Планирование в области качества | 15 |
| 5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией | 16 |
| 5.6 Анализ со стороны руководства | 20 |
| 6 Менеджмент ресурсов | 21 |
| 6.1 Обеспечение ресурсами | 21 |
| 6.2 Человеческие ресурсы (управление персоналом) | 22 |
| 6.3 Управление инфраструктурой | 23 |
| 6.4 Производственная среда | 30 |
| 7 Процессы жизненного цикла продукции | 32 |
| 7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции | 32 |
| 7.2 Процессы, связанные с потребителем | 32 |
| 7.3 Проектирование и разработка | 35 |
| 7.4 Государственные закупки | 37 |
| 7.5 Производство и обслуживание | 41 |
| 7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений | 45 |
| 8 Измерение, анализ и улучшение | 45 |
| 8.1 Общие положения | 45 |
| 8.2 Мониторинг и измерения | 46 |
| 8.3 Управление несоответствующей продукцией | 48 |
| 8.4 Анализ данных | 49 |
| 8.5 Улучшение системы менеджмента качества | 49 |
| Приложение 1 - Структура ВКГТУ..... | 51 |
| Приложение 2 - Карта процессов ВКГТУ..... | 52 |
| Приложение 3 - Матрица атрибутов процессов..... | 53 |
| Приложение 4 – Лист регистрации изменений..... | 60 |

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 4 из 50 |

ВВЕДЕНИЕ

Республиканское государственное казенное предприятие «Восточно-Казахстанский государственный технический университет имени Д. Серикбаева» (ВКГТУ) является высшим учебным заведением, имеющим статус юридического лица, реализующим профессиональные образовательные программы высшего, послевузовского, дополнительного, среднего профессионального образования и довузовской подготовки.

ВКГТУ располагает необходимыми нормативно-правовыми документами для ведения образовательной деятельности (лицензия № 0137391 от 03.02.2010 г. на право ведения технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования, Устав ВКГТУ, пакет внутренних нормативных материалов, профессиональные образовательные программы).

Университет ведет свою историю с момента образования в 1958 году Постановлением Совета Министров СССР от 5 августа № 866 и Постановлением Совета Министров Казахской ССР от 30 августа № 765 Усть-Каменогорского строительного-дорожного института (УКСДИ).

В 1987 году впервые проведена аттестация вуза, подтвердившая его прочное место в ряду ведущих вузов страны.

7 мая 1996 года Постановлением Правительства Республики Казахстан № 573 УКСДИ реорганизован в Восточно-Казахстанский технический университет. По ходатайству вуза Постановлением Правительства Республики Казахстан от 3.11.1997 года № 1485 ему присвоено имя первого ректора Даулета Серикбаева.

В 1999 году на основании приказа Министерства образования и науки Республики Казахстан № 340 от 28.07.1999 года при вузе образован колледж, обучающий по программам среднего специального образования, выпускники которого могут продолжить обучение в университете. В 1999 году в университете, единственном на востоке республики вузе, открыта военная кафедра на основании постановления Правительства Республики Казахстан № 1319 от 07.09.99. «О создании военной кафедры в ВКТУ», приказа МО Республики Казахстан № 155 от 04.10.99 «О реализации постановления Правительства Республики Казахстан», приказа ректора ВКТУ им. Д. Серикбаева № 247 от 29.10.99 «Об открытии военной кафедры в ВКТУ им. Д. Серикбаева».

31 января 2001 года Постановлением Правительства РК № 163 Восточно-Казахстанский технический университет им. Д. Серикбаева переименован в Республиканское государственное казенное предприятие «Восточно-Казахстанский государственный технический университет им. Д.Серикбаева».

В 2007 году комитетом по надзору и аттестации в сфере образования и науки Республики Казахстан была осуществлена проверка деятельности ВКГТУ на соблюдение законодательства Республика Казахстан об образовании.


В 2008 году УК СДИ-ВКГТУ исполнилось 50 лет.

СМК ВКГТУ прошла оценку и регистрацию уполномоченной организацией National Quality Assurance Limited на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2008 (Сертификат соответствия № 20688 от 21 марта 2006).

В 2010 году вуз получил Свидетельство об институциональной аккредитации, серия А №000012 от 30.06.2010 г.

В 2011 году ВКГТУ положительно аттестован государственной аттестационной комиссией сроком на 5 лет, приказ № 148 от 11.03.2011.

В настоящее время ВКГТУ – один из крупнейших вузов Казахстана, ведущий в Восточно-Казахстанской области центр науки, образования и культуры. По результатам независимого анкетирования вузов Казахстана, проводимого Национальным Аккредитационным Центром МОН РК, в 2010 году среди технических вузов Казахстана ВКГТУ им. Д.Серикбаева занял 7 место.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 5 из 50 |

ВКГТУ обеспечивает подготовку специалистов по широкому спектру инженерно-технических, информационно-технологических, экономико-управленческих, естественно-научных, архитектурно-дизайнерских специальностей бакалавриата и магистратуры для предприятий Республики Казахстан.

В составе вуза пять факультетов, 27 кафедр. Структура ВКГТУ приведена в приложении 1.


На балансе университета находятся:

- 9 учебно-лабораторных корпусов;
- корпус регионального научно-технологического парка «Алтай»
- библиотечный и спортивный комплексы (7 читальных и 4 спортивных зала, стадион с беговой дорожкой, открытые плоскостные спортивные сооружения)
- производственные мастерские и гаражи;
- 2 общежития;
- вспомогательные помещения (6 пунктов питания, пункт медицинского обслуживания)
- база отдыха «Простор» на берегу Бухтарминского водохранилища.

Библиотечный фонд университета – более миллиона экземпляров книг.

Высшее руководство ВКГТУ

| | |
|--|--------------------------|
| Ректор Темирбеков Нурлан Муханович | 8 (7232) 26-28-89 |
| Первый проректор Кульсеитов Женис Оразханович | 8 (7232) 26-67-85 |
| Проректор по учебной и методической работе Линок Николай Николаевич | 8 (7232) 24-54-29 |
| Проректор по науке и международному сотрудничеству Абулхаиров Дармен Каратаевич | 8 (7232) 26-05-40 |
| Проректор по социальным вопросам Назбиев Жаксыкельды Дюсупканович | 8 (7232) 24-89-59 |
| Проректор по производственно – экономическим вопросам, главный инженер Рахметжанов Ерлан Уатайевич | 8 (7232) 26-47-10 |
| Проректор по СМК - директор Центра менеджмента качества Томилин Александр Константинович | 8 (7232) 54-05-03 |

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 6 из 50 |

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества (СМК) Республиканского государственного казенного предприятия «Восточно-Казахстанский государственный технический университет им. Д. Серикбаева» (далее ВКГТУ) в соответствии с МС ИСО 9001-2008. Эти требования представлены и детализированы в разделах 4, 5, 6, 7 и 8 данного Руководства по качеству.

Область применения СМК ВКГТУ распространяется на:

- разработку и предоставление образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования;

- проведение научных исследований и научно-производственной деятельности;

- реализацию программ профессионального развития.

Предоставляемые потребителям услуги основываются на наличии:

- государственной лицензии на образовательную деятельность;

- свидетельств государственной аттестации и аккредитации;

- сертификата соответствия СМК;

- квалифицированного профессорско-преподавательского коллектива;

- материально-технической базы;

- обеспеченной инфраструктуры.

Требования международного стандарта ИСО 9001-2008 применимы ко всем видам деятельности ВКГТУ кроме деятельности военной кафедры, колледжа ВКГТУ и Центров дистанционного обучения.

В связи со спецификой вуза, пункт 7.5.5 ИСО 9001-2008 «Сохранение соответствия продукции» не применяется к образовательному процессу и процессу подготовки кадров высшей квалификации.

В настоящем Руководстве по качеству СМК ВКГТУ описана с учетом особенностей услуг, предоставляемых техническим вузом.

2 НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

При разработке Руководства по качеству использованы следующие нормативные документы:

МС ИСО 9000-2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

МС ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования;

МС ИСО 9004-2009 Менеджмент качества. Подход к управлению устойчивым успехом организации.


СТ РК ИСО 19011-2002 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды;

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. СОКРАЩЕНИЯ

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 совершенствования.

Аттестация организаций образования – процедура, проводимая с целью контроля соответствия образовательных услуг, предоставляемых организациями образования, требованиям государственного общеобразовательного стандарта.

Аудит – систематический независимый документированный процесс получения свидетельства аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 7 из 50 |

выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

Валидация - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, относящиеся к конкретному предполагаемому использованию или применению, были выполнены.

Верификация - подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Высшее руководство университета – это ректор и проректоры, деканы факультетов и начальники отделов.

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 образования (ГОСО) - государственные требования к минимальному содержанию и уровню подготовки выпускников по данной учебной специальности.

Идентификация процесса/продукции – однозначное определение наименования, обозначения и содержания процесса/продукции.

Итоговая государственная 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).

Карта процессов – документ, отражающий графически структуру и взаимосвязь процессов, определенных в системе менеджмента качества.

Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

Качество образования - это:

- 1) качество результатов образовательного процесса: соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям ГОСО;
- 2) характеристики системы менеджмента качества:
 - содержание образования;
 - уровень подготовки абитуриентов;
 - квалификация преподавательских кадров;
 - информационно-методическое обеспечение;
 - материально-техническое обеспечение образовательного процесса;
 - степень развития и применения современных образовательных технологий;
 - уровень развития научной деятельности.


Квалификация - отражаемые в документе об образовании вид и степень профессиональной подготовленности специалиста к выполнению профессиональной деятельности или продолжению образования.

Контрольный экземпляр документа - экземпляр документа, оформленный подлинными подписями, полностью подготовленный для издания, хранящийся в специально отведенном месте (например, в фонде нормативной документации).

Критерии оценки результативности/эффективности процесса – показатели, установленные в матрице атрибутов процессов для оценки степени достижения целей процесса (могут быть качественные и количественные).

Лицензия – документ, который подтверждает право ведения образовательной деятельности на основе требований, установленных Министерством образования и науки Республики Казахстан в ГОСО.

Маркетинг образовательных услуг - вид деятельности вуза, направленный на исследование удовлетворенности нужд и потребностей потребителей, призванный ориентировать

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 8 из 50 |

производство образовательных услуг на подготовку специалистов, пользующихся спросом на рынке.

Маркетинговые исследования - систематическое определение круга данных, необходимых для решения стоящей перед вузом проблемы, их сбор, анализ и отчеты о результатах.

Матрица атрибутов процессов – документ, отражающий названия и цели процессов, пункты стандарта МС ИСО 9001-2008, в которых они описаны, входы и выходы, владельцев и критерии оценки результативности/эффективности процессов.

Ответственный за документирование - ответственное лицо, на которое возложены обязанности за составление, оформление и выпуск документов СМК (в том числе записей), обеспечение доступа к ним и сохранности в отдельно взятом подразделении.

Потребитель – организация или лицо, получающие продукцию (например, обучающиеся, работодатели, родители).

Продукция (услуга) - результат (взаимодействия) совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют «входы» в «выходы».

Процессы жизненного цикла продукции – процессы маркетинга, проектирования и разработки, производства, контроля, хранения и реализации продукции. Непосредственным Результатом процессов жизненного цикла продукции является выпуск продукции или оказание услуг, которые предназначены для удовлетворения потребностей внешних потребителей.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Система качества – совокупность подразделений и должностных лиц в организации, которые выполняют определенные функции менеджмента качества в соответствии с установленными правилами и принятыми методиками.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Уполномоченный по качеству – ответственное лицо в подразделении непосредственно руководящее службой качества данного подразделения.

Эффективность - соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

ВКГТУ – Республиканское государственное казенное предприятие «Восточно-Казахстанский государственный технический университет имени Д. Серикбаева».

ВИ – виртуальный институт

ГАК – государственная аттестационная комиссия

ГОСО – государственный общеобязательный стандарт образования

ДП – документированная процедура системы менеджмента качества

ЕНТ – единое национальное тестирование

ИПОиНОТ – институт послевузовского образования и новых образовательных технологий

ЗУНО – знания, умения и навыки обучающихся

КС СМК – Координационный совет по системе менеджмента качества

МОН РК – Министерство образования и науки Республики Казахстан

НИР – научно-исследовательская работа


НПД – научно-производственная деятельность

НИЛ (УНЦ) – научно-исследовательские лаборатории (учебно-научно-производственные центры)

ОН – отдел науки

ППС – профессорско-преподавательский состав

ПГК – промежуточный государственный контроль

| | | | |
|--|--|-------------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 9 из 50 |

Проректор по УМР – проректор по учебно-методической работе

Проректор по Н и МС – проректор по науке и международному сотрудничеству

ПЖЦП - процессы жизненного цикла продукции

РК – руководство по качеству

РУП – рабочий учебный план

СМК – система менеджмента качества

ССБТ – система стандартов безопасности труда

СТ - стандарт

УМКС – учебно-методический комплекс специальности

УМКД – учебно-методический комплекс дисциплины

УМУ – учебно-методическое управление

УМСУ – учебно-методический совет университета

ЦИТ – центр информационных технологий

ЦМК – центр менеджмента качества

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

В ВКГТУ разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК, постоянно улучшается ее результативность в соответствии с требованиями МС ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.

СМК распространяется на следующие уровни управления:

- университет в целом;
- факультеты;
- кафедры;
- структурные подразделения;
- рабочие места.

В рамках СМК ВКГТУ разработана процессная модель, в которой:

- определены, идентифицированы и классифицированы процессы, характерные для СМК ВКГТУ;
- определены последовательность и взаимодействие процессов, отраженные в Карте процессов СМК ВКГТУ (Приложение 2) и Матрице атрибутов процессов (Приложение 3);
- определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами (Матрица атрибутов процессов);
- определены необходимые ресурсы для поддержания всех процессов и их мониторинга (разд. 6 РК);
- указаны источники информации, установлен порядок ее распространения, использования и хранения (пп. 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3 РК);
- установлен порядок мониторинга, измерений и анализа этих процессов путем регулярных внутренних проверок и оценки результативности функционирования СМК с дальнейшей ее корректировкой (п. 8.2. РК).
- приняты меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов на основе систематической проверки качества продукции и предоставляемых услуг, периодического контроля и анализа функционирования СМК со стороны руководства (пункт 5.6 РК) и обратной связи с заинтересованными сторонами.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

В рамках СМК университета функционируют следующие виды документации, представленные в пяти уровнях (рисунок 1):

- **первый уровень** – Политика в области качества, Цели в области качества и Руководство по качеству;
- **второй уровень** – документированные процедуры СМК;

Основные пользователи документации

Руководство университета, заинтересованные стороны

Структурные подразделения университета

Работники университета

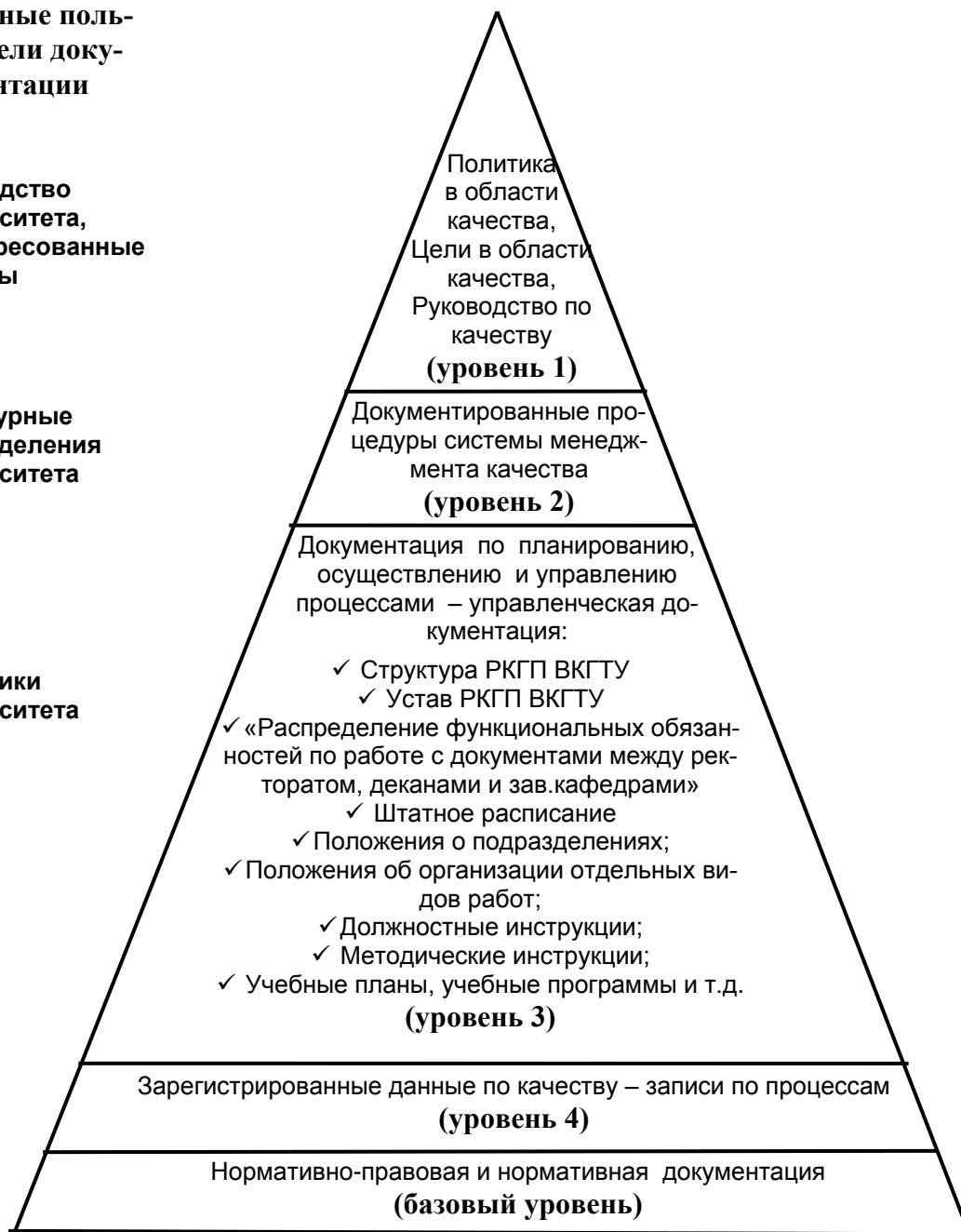



Рисунок 1 – Структура документации СМК ВКГУ

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 11 из 50 |

• **третий уровень** – документация, обеспечивающая эффективное планирование, осуществление процессов и управление ими – управленческая документация, к которой относятся:

- организационная структура Республиканского государственного казенного предприятия «Восточно-Казахстанский государственный технический университет имени Д. Серикбаева»;

- действующий Устав Республиканского государственного казенного предприятия «Восточно-Казахстанский государственный технический университет имени Д. Серикбаева»;

- штатное расписание;
- положения о подразделениях;
- должностные инструкции;
- методические инструкции;
- положения об организации отдельных видов работ;
- учебные планы, учебные программы и т.д.

• **четвертый уровень** – документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов – записи по процессам;

• **базовый уровень** – нормативно-правовая и нормативная документация.

4.2.2 Руководство по качеству

Настоящее Руководство по качеству Республиканского государственного казенного предприятия «Восточно-Казахстанский государственный технический университет им. Д.Серикбаева» является обобщающим документом системы менеджмента качества, разработанной в соответствии с требованиями МС ИСО 9001-2008.

Руководство по качеству определяет организационную структуру СМК ВКГТУ и структуру ее документации, распределение полномочий и ответственности персонала, основные рабочие процессы и необходимые ресурсы.

Руководство по качеству предназначено для двух целей:

1) Используется для внутренних потребностей университета:

- служит справочным руководством для его руководителей и сотрудников, так как включает описание СМК вуза, термины и определения, перечень справочных материалов;
- является основой для высшего руководства ВКГТУ по совершенствованию и эффективному использованию СМК для достижения установленных целей в области качества;
- является материалом для проведения внутренних аудитов;
- используется для обучения руководителей и сотрудников университета.


2) Используется для внешних потребностей университета:

- служит демонстрационным документом для внешних организаций (Комитет по контролю в сфере образования и науки, Национальный Аккредитационный центр МОН РК, предприятия-потребители, абитуриенты, родители, средние общеобразовательные и профессиональные учебные заведения, сертификационные и регулирующие органы и др.);

- является документом, демонстрирующим соответствие деятельности университета требованиям МС ИСО 9001-2008.

Руководство по качеству включает:

- краткую характеристику ВКГТУ (Введение);
- описание организационной структуры ВКГТУ (Приложение 1);
- область применения СМК;
- описание СМК в соответствии с Политикой в области качества и стратегией развития университета, а также требованиями МС ИСО 9001-2008;
- ссылки на обязательные и дополнительные документированные процедуры;
- распределение ответственности и полномочий в области качества.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 12 из 50 |

Ответственным за разработку РК является проректор по СМК-директор ЦМК. Общий контроль возложен на представителя Руководства по качеству – первого проректора ВКГТУ.

Процедура разработки Руководства по качеству, его внедрение и управление им представлена в действующей *ДП ВКГТУ 401 Управление документацией*.

Периодическая проверка актуальности Руководства по качеству ВКГТУ осуществляется не реже одного раза в год ЦМК в соответствии с действующей *ДП ВКГТУ 401 Управление документацией*.

Руководство по качеству ВКГТУ является основным документом информационно-справочной модели системы менеджмента качества университета, размещенной на его сайте по адресу <http://www.ektu.kz/abouttheuniversity/qms.aspx>.

На бумажном носителе имеется один контрольный экземпляр Руководства по качеству ВКГТУ, находящийся в Центре менеджмента качества (ответственный – проректор по СМК-директор ЦМК). У всех владельцев процессов СМК имеются копии Руководства по качеству.

Свидетельством периодической проверки актуальности Руководства по качеству является Лист внесения изменений.

4.2.3 Управление документацией

Управление документацией заключается в создании условий, обеспечивающих получение и хранение необходимой информации, ее быстрый поиск и доведение до потребителей в установленные сроки с наименьшими затратами.

Все документы университета распределяются на внешние и внутренние.

Внешние документы – ГОСТы, ОСТы, ТУ и прочие документы (технические, правовые, официальные предписания и т. д.), разработанные другими предприятиями или организациями.


Внутренние документы – руководящие, организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения, регламенты и т. д.) или инструкции, устанавливающие порядок действий при выполнении какого-либо процесса, разработанные и действующие внутри ВКГТУ.

Под управлением внутренней документацией понимается:

- организация разработки;
- разработка и оформление документов в соответствии с установленными потребностями и существующими нормами;
- согласование, утверждение, регистрация и организация механизма ввода документов в действие;
- создание механизма рассылки документов;
- хранение;
- внесение изменений в документы;
- архивирование и уничтожение документов.

Управление документацией в ВКГТУ осуществляется в соответствии с обязательной документированной процедурой *ДП ВКГТУ 401 Управление документацией* и действующей Инструкцией по делопроизводству РКП «ВКГТУ им. Д. Серикбаева».

Документация ВКГТУ может создаваться, использоваться и храниться как на бумажном носителе, так и в электронном виде. Особенности электронного документооборота описаны в действующей *ДП ВКГТУ 403 Электронный документооборот*.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 13 из 50 |

4.2.4 Управление записями

Управление записями направлено на организацию информационных потоков, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству университета и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения процессов деятельности университета.

Управление записями предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления информации;
- исключение разобщенности и дублирования информации.

Виды записей ВКГТУ, обязательные в соответствии с требованиями МС ИСО 9001-2008 и порядок управления записями определены в действующей *ДП ВКГТУ 402 Управление записями*.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство университета приняло на себя обязательства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному ее улучшению путем:

- доведения до сведения сотрудников университета важности выполнения требований потребителей, заинтересованных сторон, а также законодательных и обязательных требований (п.5.2);
- разработки Политики в области качества (п.5.3);
- разработки Целей в области качества (п.5.4.1);
- проведения анализа со стороны руководства (п.5.6);
- обеспечения необходимыми ресурсами (раздел 6).


Свидетельствами принятия обязательств по разработке, внедрению и постоянному повышению результативности системы менеджмента качества являются:

- протоколы заседаний и решения Ученого совета вуза и ректората, решения КС СМК и приказы ректора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК ВКГТУ;
- результаты анализа СМК со стороны руководства, оформленные соответствующими документами;
- приказы ректора и действия специализированных подразделений (УМУ, ЦМК, и др.), участвующих в создании и поддержании СМК, направленные на разработку ее организационной структуры.

Руководители структурных подразделений университета принимают активное участие в разработке и внедрении СМК.

Руководство университета постоянно информирует сотрудников вуза о требованиях потребителей и заинтересованных сторон, а также законодательных и обязательных требованиях (п.5.2).

В соответствии с требованиями МС ИСО 9001-2008 руководство ВКГТУ обеспечивает осведомленность сотрудников университета об актуальности и важности деятельности в области качества. Выполнение этих обязательств осуществляется через публикации в информационных материалах вуза (газете «За знание», через телевидение и др.) сведений, касающихся качества (например, описание задач в области качества, распространение информации об учебе персонала университета по разработке и внедрению СМК, разъяснение Политики в области качества в каждом структурном подразделении и др.). В университете обеспечена необходимая обратная связь с потребителями.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 14 из 50 |

Руководство ВКГТУ периодически анализирует СМК с целью обеспечения результативности ее функционирования. Непосредственное участие в этой работе принимает Центр менеджмента качества и Координационный совет по СМК.

Для обеспечения разработки и внедрения процессов измерения, анализа и улучшения проводятся регулярные внутренние аудиты, осуществляется сбор данных, которые затем анализируются руководством и используются для принятия решений по совершенствованию деятельности университета.

Руководство обеспечивает функционирование СМК необходимыми ресурсами: персоналом, необходимыми помещениями, финансовыми, материально-техническими и другими ресурсами (раздел 6 РК).

5.2 Ориентация на потребителя

Ориентация на потребителя является одним из основных принципов менеджмента качества университета. Определяющая роль в ориентации всей деятельности ВКГТУ на потребителей принадлежит высшему руководству вуза.

Высшее руководство университета гарантирует, что запросы и ожидания потребителей постоянно отслеживаются, переводятся в требования к качеству всех процессов и их результатам с целью достижения удовлетворенности всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

Основные требования потребителей, заинтересованных сторон, а также законодательные и другие требования, соблюдение которых необходимо для лицензирования, аттестации и аккредитации вуза определены в п. 7.2.1 настоящего Руководства по качеству и в документах второго и третьего уровней.

Высшее руководство университета обеспечивает выполнение требований потребителей и других заинтересованных сторон для повышения их удовлетворенности (п. 8.2.1 РК) и регулярно обсуждает результаты проверок выполнения этих требований на заседаниях ректората, Ученого совета ВКГТУ, Ученых советов факультетов, деканатов, кафедр и других коллегиальных органов управления.


5.3 Политика в области качества

Политика в области качества ВКГТУ определяет основные направления деятельности вуза по обеспечению потребителей услугами на уровне, продиктованном мировым рынком, и непрерывное улучшение их качества. Анализ ее актуальности осуществляется один раз в год.

Процедура анализа и разработки новой Политики университета в области менеджмента качества включает в себя следующие этапы:

- принятие решения о разработке (анализе или актуализации) Политики в области качества (ответственный – ректор);
- разработка новой редакции Политики в области качества (ответственный – первый проректор);
- обсуждение Политики в области качества на Координационном Совете по СМК (ответственный - представитель руководства по качеству, первый проректор);
- анализ замечаний и предложений; составление окончательного варианта Политики в области качества (ответственный – проректор по СМК);
- утверждение Политики в области качества ректором.

Утвержденная Политика в области качества доводится до сведения сотрудников университета всех структурных подразделений, размещается на университетском сайте, вывешивается во всех подразделениях (ответственный – проректор по СМК-директор ЦМК).

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 15 из 50 |

5.4 Планирование в области качества

5.4.1. Цели в области качества

Цели в области качества ВКГТУ - документ первого уровня документации, определяющий конкретные характеристики перспективного состояния вуза и отдельных позиций его развития, прямо или косвенно влияющих на состояние ПЖЦП и качество их результатов. Цели в области качества ВКГТУ согласуются с Политикой в области качества, ежегодным Планом действий ВКГТУ. Цели в области качества ВКГТУ принимаются на каждый учебный год.

На основании Целей в области качества ВКГТУ разрабатываются Цели в области качества структурных подразделений на каждый учебный год.

Процедура разработки Целей в области качества ВКГТУ включает в себя следующие этапы:

- принятие решения о разработке Целей в области качества (ответственный – ректор);
- разработка новой редакции Целей в области качества (ответственный – первый проректор);
- обсуждение Целей в области качества на Координационном Совете по СМК (ответственный – представитель руководства по качеству, первый проректор);
- анализ замечаний и предложений, составление окончательного варианта Целей в области качества (ответственный – представитель руководства по качеству, первый проректор);
- утверждение Целей в области качества ВКГТУ ректором.


Утвержденные Цели в области качества ВКГТУ доводятся до сведения сотрудников университета всех структурных подразделений, размещаются на университетском сайте, вывешиваются во всех подразделениях (ответственный – проректор по СМК-директор ЦМК).

Процедура разработки Целей подразделений в области качества включает в себя следующие этапы:

- принятие решения о разработке Целей в области качества (ответственные – руководители подразделений);
- разработка новой редакции Целей в области качества (ответственные – уполномоченные по качеству подразделений);
- обсуждение Целей в области качества осуществляется на заседаниях Ученых Советов факультетов, кафедр, отделов (ответственные – руководители подразделений);
- анализ замечаний и предложений; составление окончательного варианта Целей в области качества (ответственные – уполномоченные по качеству подразделений);
- утверждение Целей в области качества руководителями подразделений.

Утвержденные Цели в области качества подразделения доводятся до сведения всех его сотрудников, вывешиваются в подразделении (ответственные – уполномоченные по качеству подразделений).

Внесение изменений в Цели в области качества университета и подразделений осуществляется в соответствии с порядком внесения изменений в документы системы менеджмента качества, изложенным в документированной процедуре *ДП ВКГТУ 401 Управление документацией*.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 16 из 50 |

5.4.2 Планирование системы менеджмента качества

Стратегическое планирование - это процесс формулирования миссии и целей организации, выбора специфических стратегий для определения и получения необходимых ресурсов и их распределения с целью обеспечения эффективной работы организации в будущем. Процесс стратегического планирования является инструментом, помогающим в принятии управленческих решений. Его задача заключается в обеспечении нововведений и изменений в достаточном объеме для адекватной реакции на изменения во внешней среде.

Стратегическое планирование заключается в установлении общих направлений, следование которым обеспечивает рост и укрепление позиций университета.

Стратегическими документами ВКГТУ являются:

1. Миссия – стратегическая (генеральная) цель, выражающая смысл существования, общепризнанное предназначение университета и отражающая роль, которую ВКГТУ хочет играть в обществе. **Миссия ВКГТУ им. Д. Серикбаева заключается** в подготовке конкурентоспособных кадров с высшим образованием посредством предоставления качественных образовательных услуг на основе интеграции науки, образования и производства в современных условиях инновационного развития Республики Казахстан. Миссия ВКГТУ представлена на сайте университета: <http://www.ektu.kz/abouttheuniversity/passport/mission.aspx>

Разработка миссии осуществляется путем обсуждения ее с коллективом вуза, окончательный вариант одобряется на Координационном совете по СМК и утверждается ректором, после чего миссия оформляется в виде отдельного документа и подлежит обязательной рассылки по структурным подразделениям.

2. Политика в области качества (п.5.3),

3. Цели в области качества (п. 5.4.1),

4. Стратегия развития ВКГТУ им. Д.Серикбаева на 2011-2020 гг., целью разработки и внедрения которой являлась модернизация высшего профессионального образования, ориентация на инновационный подход, объединяющий образование, науку и производство; подготовка высококвалифицированных специалистов, укрепление инновационно-образовательных и научно-производственных связей с зарубежными странами, интеграция в мировое образовательное пространство.

В качестве основного элемента стратегии развития университета выступает его инновационный потенциал и опыт инновационной деятельности в образовательной, научной и производственной деятельности. Стратегия развития университета представлена на сайте ВКГТУ по адресу <http://www.ektu.kz/abouttheuniversity/passport/strategy.aspx>

5. Стратегический план развития ВКГТУ им. Д.Серикбаева на 2011-2015 гг.

6. Среднесрочный индикативный план ВКГТУ им. Д.Серикбаева на 2010-2012 гг.

Данные планы определяют задачи университета на среднесрочную перспективу.

Планирование СМК осуществляется:


- через сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внесении в нее изменений;
- через планы работы КС по СМК и ЦМК ВКГТУ;
- через планирование внешних и внутренних аудитов;
- через Цели в области качества ВКГТУ и его подразделений на каждый учебный год.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия персонала

Для обеспечения эффективного управления качеством определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления университетом.

Ректор университета осуществляет свою деятельность в соответствии:

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 17 из 50 |

- с действующим Законом Республики Казахстан «Об образовании»;
- с приказом Министра образования и науки Республики Казахстан № 338 от 13.07.2009 г. «Типовые квалификационные характеристики должностей педагогических работников и приравненных к ним лиц»;
- с Уставом РКГП ВКГТУ.

Опирается на руководителей высшего звена, обеспечивает разработку и неуклонное проведение Политики в области качества на всех уровнях, несет ответственность за общее руководство качеством, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования системы качества и достижения основных целей университета.

Координационный Совет по СМК осуществляет решение следующих задач:

- рассмотрение проекта Политики и Целей ВКГТУ в области качества, а также документов СМК первого и второго уровня;
- разработка предложений по общей концепции развития СМК ВКГТУ;
- анализ функционирования СМК,
- определение конкретных процедур и инструментов измерения и контроля качества процессов и их результатов на основе действующего Руководства по качеству, утвержденных Документированных процедур, Положений, приказов и распоряжений, касающихся организации всех видов деятельности ВКГТУ,
- планирование работы по развитию СМК,
- выработка рекомендаций для руководства о применении предупреждающих и корректирующих действий,
- обсуждение и анализ аналитических отчетов по результатам аудитов и различных видов мониторинга процессов.

Координационный Совет по СМК функционирует на основании Положения о Координационном Совете по СМК ВКГТУ.

Руководители структурных подразделений университета проводят свою работу в соответствии с Политикой в области качества, требованиями настоящего Руководства по качеству, Уставом университета, Положениями о подразделениях, Должностными инструкциями и другими нормативными документами. Руководители структурных подразделений университета несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных обязанностей.


Проректор по СМК-директор ЦМК несет ответственность за:

- актуализацию и совершенствование документации СМК первого и второго уровней;
- осуществляет анализ состояния СМК, разработку, реализацию и координацию программ и планов проведения аудита;
- организует и проводит внутренние аудиты;
- дает оценку соответствия всей СМК или отдельных ее процессов требованиям МС ИСО 9001-2008 с точки зрения достижения целей в области качества;
- поддерживает и актуализирует информационно-справочную модель СМК вуза;
- организует обучение руководителей и персонала основам менеджмента качества и организационно-методическим подходам к внедрению и совершенствованию СМК ВКГТУ.

Проректор по СМК-директор ЦМК осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Центре менеджмента качества.

В состав ЦМК входит **организационно-методический отдел**, который осуществляет:

- научно-методическое и организационное сопровождение СМК ВКГТУ;
- поддержание в рабочем состоянии и совершенствование Руководства по качеству, Документированных процедур и других документов СМК;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 18 из 50 |

- организационно-методическое сопровождение работы КС по СМК;
 - обучение персонала университета основам менеджмента качества, сертификации и внутренним аудитам;
 - актуализацию и архивирование документов СМК высшего уровня;
 - анализ соответствия деятельности университета требованиям Руководства по качеству, Документированных процедур СМК, Политики и Целей в области качества и подготовки предложений по устранению несоответствий;
 - разработку общей концепции и процедур мониторинга процессов с целью получения объективной информации о качестве самих процессов и их результатов;
 - разработку методов анализа оценки удовлетворенности потребителей (абитуриентов, студентов, выпускников, работодателей и др. заинтересованных сторон), проведение различных видов анкетирования и опросов;
 - проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества, осуществление контроля и измерения процессов СМК;
 - развитие методики применения корректирующих процедур и предупреждающих действий для всех процессов и ее совершенствование;
 - подготовка отчетов по результатам аудитов, анкетирования и опросов для анализа со стороны руководства ВКГТУ;
 - организационно-методическое сопровождение стратегии постоянных улучшений КАЙДЗЕН;
 - подготовку отчетов о функционировании СМК ВКГТУ.
- Деятельность этого отдела регламентируется действующим Положением об организационно-методическом отделе ЦМК.


Уполномоченный подразделения по СМК осуществляет:

- управление документами СМК подразделения в соответствии с принятыми требованиями;
- проведение самопроверок в подразделении с целью выявления несоответствий в работе персонала, готовит предложения по их устранению совместно с руководителем подразделения;
- помощь при проведении внутренних аудитов подразделения в качестве уполномоченного по аудиту;
- контроль выполнения корректирующих мероприятий, разработанных по результатам самопроверок аудитов подразделения;
- проведение анализа эффективности корректирующих действий в подразделении;
- связь и обмен информацией с другими уполномоченными по СМК подразделений ВКГТУ по вопросам, относящимся к СМК;
- проведение обучения персонала подразделения по вопросам СМК;
- принимает участие в анализе функционирования СМК в подразделении.

В необходимых случаях кроме уполномоченного по СМК назначается ответственный за документирование СМК в подразделении, который выполняет часть вышеперечисленных обязанностей.

В состав ЦМК входит **отдел тестирования**, функциями которого являются:

- разработка общей концепции и процедур мониторинга образовательного процесса с целью получения объективной и независимой информации о качестве самого процесса и его результатов;
- научно-методическое сопровождение процедуры тестирования;
- организационное сопровождение всех процедур контроля знаний студентов;
- взаимодействие с факультетами, кафедрами, УМУ, ЦИТ и ВИ по вопросам организации и проведении тестирования;
- обучение персонала тестовым технологиям;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 19 из 50 |

- сбор и анализ информации о качестве образовательного процесса и подготовка предложений по применению корректирующих и предупреждающих действий;
- подготовка вопросов к рассмотрению на заседаниях Координационного совета по СМК;
- организационно-методическое сопровождение работы Учебно-координационного совета по мониторингу и управлению качеством образовательного процесса;
- обеспечение информационно-справочной службы ЦМК.

Деятельность этого отдела регламентируется действующим Положением об отделе тестирования ЦМК.

Группа внутренних аудиторов состоит из ведущих преподавателей и сотрудников университета, прошедших обучение по программе «Подготовка внутренних аудитов» и осуществляет внутренние аудиты под контролем руководителя организационно-методического отдела ЦМК.

Назначаются внутренние аудиторы распоряжением проректора по СМК - директора ЦМК и осуществляют свою деятельность в соответствии с действующей **ДП ВКГТУ 801 Внутренние аудиты**.

Каждый член трудового коллектива университета несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований системы менеджмента качества в рамках своих функциональных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействия персонала, который руководит, выполняет и проверяет работы, влияющие на качество, определены и установлены в нормативных документах системы менеджмента качества, Уставе ВКГТУ, Положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях руководителей и сотрудников.

5.5.2 Представитель руководства по качеству

Ректором университета назначен представитель руководства по качеству – первый проректор университета, который несет ответственность и ему делегированы соответствующие полномочия, распространяющиеся на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК.

Представитель руководства по качеству является одновременно председателем Координационного совета по системе менеджмента качества.

Его функциональными обязанностями являются:


- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМК;
- предоставление отчетов ректору о действии СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие распространению понимания требований заинтересованных сторон по всему университету.

Представитель руководства по качеству осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим Положением о представителе руководства по качеству.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Высшее руководство Университета обеспечивает обмен информацией в пределах ВКГТУ путем:

- рассылки организационно-распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и другой документации в электронном виде или на бумажных носителях;
- проведения заседаний Ученого совета ВКГТУ, ректората, Координационного совета по СМК, УМСУ;
- публикаций в вузовской газете «За знание»;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 20 из 50 |

- размещения информации на сайте университета;
- проведения совещаний и заседаний на всех уровнях управления;
- проведения собраний и конференций трудовых коллективов вуза, факультетов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий;
- издания распоряжений по факультетам (кафедрам);
- проведения заседаний Ученых Советов факультетов, заседаний деканатов и кафедр;
- проведения обучающих семинаров в области менеджмента качества;
- проведения совещаний с уполномоченными по качеству структурных подразделений;
- приема по личным и служебным вопросам;
- ведения деловой переписки (докладные и аналитические записки, рапорты, заявления и т.п.).

Ответственность за внутренний обмен информации по СМК возложена на первого проректора ВКГТУ, а также на владельцев процессов и руководителей структурных подразделений.

Действенным инструментом по организации внутреннего обмена информацией о функционировании СМК является назначение уполномоченных по качеству в каждом подразделении. В перечень его обязанностей согласно п. 5.5.1 настоящего РК, включено обеспечение обмена информацией.

5.6 Анализ со стороны руководства (добавить самоотчеты и отчеты по аккредитации, конкурса по качеству и т.п.)

5.6.1 Общие положения

Руководство университета на заседаниях Ученого совета или ректората ВКГТУ один раз в год заслушивает отчет о состоянии и развитии СМК ВКГТУ, ее пригодности и результативности.


Для этого проректор по СМК-директор ЦМК проводит анализ данных (п. 8.4) и формирует материалы для отчета по итогам деятельности СМК ВКГТУ, которые согласовываются с представителем руководства по качеству. В отчет включается оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК вуза, в том числе в Политике и Целях в области качества. На основе анализа результативности СМК вносятся предложения по корректировке плана действий, направленного на ее совершенствование и улучшение качества процессов и их результатов.

Записями анализа со стороны руководства являются протоколы и решения Ученого совета ВКГТУ, ректората, приказы и распоряжения ректора (*ДП ВКГТУ 402 Управление записями*). Ответственность за управление записями анализа со стороны руководства возлагается на секретарей Ученого совета и ректората, отдел организации делопроизводства и контроля.

5.6.2 Входные данные для анализа

Входные данные для анализа со стороны руководства включают:

- отчеты по результатам комплексной проверки университета Комитетом по контролю в сфере образования и науки или Национальным Аккредитационным Центром МОН РК;
- 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 СМК университета;
- обратная связь с потребителями (результаты анкетирования абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, представителей предприятий-работодателей);

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 21 из 50 |

- рейтинг университета среди технических вузов Казахстана (сведения Национального Аккредитационного Центра МОН РК);
- отчеты деканов факультетов о результатах трудоустройства и адаптации выпускников вуза к условиям рынка труда;
- аналитические записки проректора по СМК-директора ЦМК и доклады представителя руководства по качеству о повышении качества и деятельности СМК;
- анализ функционирования процессов СМК и соответствия образовательной услуги требованиям ГОСО Республики Казахстан;
- отчеты о предпринятых предупреждающих и корректирующих действиях;
- действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа;
- рейтинговая оценка деятельности факультетов и кафедр вуза;
- предложения сотрудников и студентов;
- идеи сотрудников, представленные в соответствии с действующим ДП ВКГТУ 806 Стратегия Кайдзен;
- сведения об изменениях в законах и документах Министерства образования и науки Республики Казахстан, способных повлиять на деятельность вуза, а так же сведения о любых изменениях, произошедших в системе управления вуза (расширение сферы деятельности, структурные изменения и т.д.);
- и другое.

5.6.3 Выходные данные анализа

Выходными данными анализа со стороны руководства являются:

- предложения по улучшению СМК и образовательных услуг,
- планы корректирующих действий,
- планы по устранению недостатков и замечаний, выявленных в ходе государственной аттестации или аккредитации,
- программы внутренних аудитов,
- оценки качества продукции и услуг,
- потребность в необходимых ресурсах,
- и другие.


6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

Обеспечение ресурсами

Университету необходимы ресурсы для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности и удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Ресурсами, необходимыми для системы менеджмента качества являются:

- человеческие ресурсы (научно-педагогические и другие виды работников);
- инфраструктура и материальные ресурсы, включая обслуживающие устройства, технические средства и программное обеспечение, оборудование, помещения, аудитории, вспомогательные подразделения и т.п.;
- производственная среда.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 22 из 50 |

6.2 Человеческие ресурсы (управление персоналом)

6.2.1 Общие положения

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 отдел кадров, 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;
- Нормативными актами Президента и Правительства Республики Казахстан;
- Правилами ведения и хранения трудовых книжек (утверждены приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 05.07.2007 г. №149-П);
- Приказами и распоряжениями Министерства образования и науки Республики Казахстан;
- действующим Уставом Республиканского государственного казенного предприятия «Восточно-Казахстанский государственный технический университет имени Д. Серикбаева»;
- Действующим Коллективным договором между администрацией и трудовым коллективом ВКГТУ им. Д. Серикбаева;
- Правилами внутреннего распорядка ВКГТУ им. Д. Серикбаева.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка персонала

При подборе и расстановке кадров во всех подразделениях университета, прежде всего, учитываются профессиональные качества преподавателей и сотрудников, их способность обеспечить успешное выполнение возложенных на них обязанностей. Эта процедура осуществляется на основании Трудового Кодекса Республики Казахстан, правил замещения должностей ППС в высших учебных заведениях, квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих, а также коллективного договора ВКГТУ. Требования в отношении персонала регламентируются должностными инструкциями. С целью определения компетенции сотрудников ВКГТУ осуществляется рейтинговая аттестация ППС и сотрудников отделов, служб в соответствии с действующими Положением о поощрительном рейтинговом фонде оплаты труда по системе «Управление по целям» и *ДП ВКГТУ 604 «Рейтинг ППС, кафедр и факультетов ВКГТУ им. Д.Серикбаева»*.

По результатам рейтинговой оценки ППС издается приказ ректора о рейтинговых надбавках к заработной плате ППС. Руководителям структурных подразделений и сотрудникам (кроме ППС) рейтинговые доплаты устанавливаются ежемесячно в зависимости от рейтинга данного подразделения и вклада сотрудника в выполнение целей подразделения.

Основным документом, определяющим работу каждого преподавателя, является индивидуальный план, в который вносится планируемая на предстоящий учебный год учебная, учебно-методическая, научно-исследовательская и другие виды работ, в том числе и по повышению квалификации. В конце учебного года преподаватели составляют отчет о выполнении индивидуального плана, на основании которого принимается решение об аттестации его на следующий учебный год. С целью среднесрочного планирования на три года составляется индивидуальный индикативный план.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 23 из 50 |


Деятельность по управлению персоналом, влияющим на качество продукции, включает:

- определение должностной компетенции персонала на каждом рабочем месте и создание организационно-правовой основы служебной деятельности сотрудников (правила о замещении должностей ППС в высших учебных заведениях, должностные инструкции, квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих);
- управление подготовкой научно-педагогических кадров высшей квалификации (анализ качественного и количественного состава ППС, записи в личных делах ППС и сотрудников);
- управление кадрами (правильный подбор кадров, их расстановка и использование);
- управление повышением квалификации преподавателей и сотрудников (план повышения квалификации, отчеты о его выполнении, работа сектора подготовки кадров высшей квалификации, ИПОиНОТ, договоры с организациями о прохождении курсов, семинаров по повышению квалификации, использование должностей СНС, творческих отпусков и т.д.);
- организацию обменом опыта внутри университета и со сторонними организациями (научно-методические и научные конференции, семинары, взаимопосещение занятий, открытые лекции и т.п.);
- организацию и развитие рейтинговой оценки труда ППС и сотрудников;
- проведение инструкций на рабочем месте (при необходимости), о чем производится соответствующая запись;
- обучение персонала СМК;
- оценку результатов мер, принятых на всех уровнях в области кадровой политики (заседания Ученого Совета ВКГТУ, Ученых Советов факультетов, кафедр и т.д.);
- обеспечение осведомленности персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества (информирование о решениях, принимаемых на всех уровнях, публикации в газете «За знание», на сайте ВКГТУ и т.д.);
- поддержание в рабочем состоянии записей об образовании, подготовке и опыте ППС и сотрудников (личные дела сотрудников, трудовые книжки);
- повышение ответственности сотрудника за результаты его деятельности, осуществляемой на основании трудового договора;
- обеспечение объективности при аттестации сотрудника, его поощрении и при наложении на него дисциплинарного взыскания;
- укрепление служебной дисциплины в университете;
- разрешение трудовых споров.

6.3 Управление инфраструктурой

Инфраструктура вуза включает:

- здания и сооружения;
- рабочие места;
- технические средства и программное обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;
- планово-финансовую деятельность;
- информационные ресурсы образовательного процесса;
- деятельность издательства ВКГТУ.

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 24 из 50 |

6.3.1. Управление зданиями и сооружениями

На балансе университета находятся:

- 9 учебно-лабораторных корпусов;
- библиотечный и спортивный комплексы (7 читальных и 4 спортивных зала, стадион с беговой дорожкой, открытые плоскостные спортивные сооружения)
- производственные мастерские и гаражи;
- 2 общежития;
- вспомогательные помещения (пункты питания и пункт медицинского обслуживания)
- база отдыха «Простор» на берегу Бухтарминского водохранилища.

Управления зданиями и сооружениями заключается в обеспечении сохранности зданий и сооружений университета и улучшения их эксплуатационных качеств путем обеспечения выполнения правил и норм технической эксплуатации.

Техническая эксплуатация корпусов включает в себя:


- обеспечение надлежащего технического и санитарного состояния помещений корпусов;
- составление годового плана текущего ремонта, а также плана капитального ремонта по мере износа отдельных частей и элементов зданий и инженерного оборудования;
- выполнение профилактического или непредвиденного текущего и капитального ремонтов;
- проведение ежегодных осенних осмотров зданий до начала отопительного сезона для проверки готовности каждого здания к зимним условиям с составлением соответствующих актов и уточненных объемов работ текущего ремонта на планируемый год;
- эксплуатация и содержание корпусов университета при минимальных затратах денежных средств, материальных ресурсов и рабочей силы;
- выполнение задач по обеспечению сохранности зданий и помещений и обеспечение бесперебойной работы коммунальных и электрических сетей;
- осуществление контроля и оценки качества ремонтно-строительных работ, выполняемых подрядными организациями и приемка в эксплуатацию отремонтированных объектов.

Для обеспечения своевременного проведения текущего и капитального ремонта:

- на основании актов осмотров зданий составляются дефектные ведомости на производство работ;
- при необходимости составляются калькуляции на выполнение отдельных видов работ;
- разрабатывается проектно-сметная документация;
- согласуется и утверждается проектная документация и планируемые мероприятия с государственными надзорными органами;
- перед проведением особо сложных работ проводится техническое освидетельствование состояния основных несущих строительных конструкций зданий и сооружений строительными лабораториями.

Основными нормативными актами, регламентирующими данную деятельность, являются:

- СНиП Республики Казахстан 3.02-02-2001 Общественные здания и сооружения, утв. приказом Комитета по делам строительства Министерства экономики и торговли Республики Казахстан от 28.02.2002 № 44;
- СНиП Республики Казахстан 1.02-01-2001 О порядке разработки; согласование, утверждение и составление проектно-сметной документации на строительство и капитальный ремонт предприятий, зданий и сооружений;
- СНиП Республики Казахстан 2.02-05-2002 Пожарная безопасность зданий и сооружений

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 25 из 50 |

- СНиП Республики Казахстан 1.03-05-2001 Техническая безопасность в строительстве;
- Постановление Правительства Республики Казахстан от 02.11.1998 г. №1118 «Перечень работ, выполняемых при текущем и капитальном ремонте зданий»;
- ГОСО РК 5.03.009-2006 Система образования Республики Казахстан. Учебно-материальные активы вузов. Основные положения.
- Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда;
- Нормы и правила строительного производства;
- Технические указания на производство и приемку общестроительных и специальных работ при капитальном ремонте жилых и общественных зданий;
- Строительные нормы по реконструкции, капитальному ремонту и текущему ремонту жилых зданий и объектов коммунального и социально-культурного назначения;
- Обследование конструкций зданий и сооружений,
- Нормы технического обслуживания и текущего ремонта зданий.

Инспекция состояния конструкций зданий и сооружений осуществляется следующими сторонами:

- постоянно действующей комиссией из числа инженерно-технических работников университета, совместно с комендантами корпусов и общежитий;
- работниками специализированных строительных лабораторий, имеющих государственную лицензию на обследование строительных конструкций и инженерного оборудования зданий;
- специалистом по охране труда и технике безопасности ВКГТУ;
- государственными надзорными органами по пожарной безопасности, охране труда, санитарии, ЧС, экологии и т.д.;
- внутренними и внешними аудиторами.


6.3.2 Управление аудиторным фондом

Аудиторный фонд университета является одним из основных материально-технических ресурсов образовательного процесса. Он формируется из:

- лекционных залов;
- аудиторий;
- лабораторий;
- читальных залов;
- чертежных залов;
- деканатов;
- кафедр;
- кабинетов, отделов;
- спортивных сооружений.

Аудиторным фондом управляет начальник учебно-методического управления в соответствии с:

- Законом Республики Казахстан «Об образовании» от 27.07.2007 г. №319-III-ЗРК;
- Действующим ГОСО Республики Казахстан по специальностям магистратуры и бакалавриата, утв. приказом МОН РК, Астана;
- СНиП II-68-78 Высшие учебные заведения. Нормы проектирования, утв. Постановлением государственного комитета Совета министров СССР по делам строительства от 17.05.1978 № 87;
- СНиП Республики Казахстан 3.02-02-2001 Общественные здания и сооружения, утв. приказом Комитета по делам строительства Министерства экономики и торговли Республики Казахстан от 28.02.2002 № 44;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 26 из 50 |

- ГОСО Республики Казахстан 5.03.014-2006 Образование высшее профессиональное. Учебные и научные лаборатории вузов. Основные положения.

- ГОСО Республики Казахстан 5.03.009-2006 Система образования Республики Казахстан. Учебно - материальные активы высших учебных заведений. Основные положения.

- Нормативными документами по охране труда и здоровья;

- Правилами техники безопасности для специализированных лабораторий и машинных залов.

С целью эффективного и рационального использования аудиторного фонда учебно-методическим управлением составляется расписание занятий по всем формам обучения, которое утверждается проректором по УМР, на основании сведений:

- о студенческом контингенте,

- об академических студенческих группах,

- из рабочих учебных планов,

- из графика учебного процесса,

- из приказов по вузу о закреплении аудиторного фонда за структурными подразделениями.

Для осуществления обратной связи собираются сведения о состоянии и занятости аудиторного фонда образовательным процессом от факультетов, кафедр, преподавателей для их анализа. Контроль над использованием аудиторного фонда в образовательном процессе согласно расписанию занятий и утвержденному графику соответствующих мероприятий осуществляет УМУ.

6.3.3 Управление компьютеризацией в университете

Управление техническими средствами, оргтехникой, программным обеспечением и компьютеризацией университета в целом осуществляют центр информационных технологий в рамках своей компетенции в соответствии со следующими документами:

- Государственной лицензией Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи АБА №000820, выдана 3.03.05 г. Агентством Республики Казахстан по информатизации и связи;

- Законом Республики Казахстан № 567-III «О связи», утв. 5.07.2004 года Президентом Республики Казахстан;

- Законом Республики Казахстан № 233-III «О национальной безопасности Республики Казахстан» (с изменениями, внесенными Законами Республики Казахстан от 28.04.2000 г. № 45-III; от 05.07.04 г. № 568-III; от 20.12.04 г. № 13-III), утв. 26.06.1998 г. Президентом Республики Казахстан;

- Постановлением Правительства Республики Казахстан от 29.09.2004 года № 998 «О некоторых вопросах лицензирования деятельности в области связи» с изменениями, внесенными постановлением Правительства Республики Казахстан от 20.07.05 г. № 755;

- Правилами присоединения сетей телекоммуникаций к сети телекоммуникаций общего пользования и регулирования пропуск трафика по сети телекоммуникаций общего пользования Республики Казахстан, утв. приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 12.07.2004г. № 145-п;

- Законом Республики Казахстан «Об образовании» от 27.07.2007 г. №319-III-ЗРК;

- Положением о центре информационных технологий;

- Положением о корпоративной компьютерной сети;


- ДП ВКГТУ 601 Защита электронных информационных ресурсов.

- Расписанием учебного процесса, утв. проректором по УМР;

- Реестром платных услуг, оказываемых информационно-образовательным отделом;

- Калькуляциями на все виды платных услуг;

- Положением об оказании платных услуг;

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 27 из 50 |

6.3.4 Управление материально-техническим обеспечением

Процесс управления материально-техническим обеспечением осуществляется отделом государственных закупок и материально-технического обеспечения (далее ОГЗиМТО) в соответствии:

- Закона Республики Казахстан от 21 июля 2007 года № 303 – III «О государственных закупках»;
- Правила осуществления государственных закупок от 27 декабря 2007 года № 1301;
- ГОСО Республики Казахстан 5.03.009-2006 Система образования Республики Казахстан. Учебно-материальные активы высших учебных заведений. Основные положения Материально-техническое обеспечение включает:
 - сбор информации (заявки, договоры о ценах, тарифах) от всех подразделений университета;
 - переписку с организациями-поставщиками материалов и оборудования (предоставление ими прайс-листов);
 - заключение договоров по вопросам обеспечения (договоры хранятся в ОГЗиМТО и бухгалтерии);
 - удовлетворение заявок на материалы и оборудование по обеспечению всех видов деятельности университета;
 - составление сводной заявки на материально-техническое обеспечение по всем подразделениям;
 - ведение учета по приходу и расходу материалов и оборудования на центральном складе университета в программе 1С: Бухгалтерия;
 - выполнение соглашения по охране труда;
 - осуществление хозяйственных нужд и другое.

6.3.5 Управление планово-финансовой деятельностью

Планово-финансовая деятельность включает в себя:


- составление штатных расписаний по видам персонала (ППС, АУП, УВП, ОП) и программам финансирования университета;
- составление сметы расходов университета;
- разработка проекта Бюджета университета на каждый год.

Процесс планово-финансовой деятельности имеет следующие выходы:

- составление штатных расписаний по видам персонала (ППС, АУП, УВП, ОП) и программам финансирования университета;
- сметы расходов университета;
- лимиты бюджетных обязательств.

Осуществляется управление планово-финансовой деятельностью в соответствии с:

- Закон Республики Казахстан «Об образовании»;
- Инструкцией по планированию расходов на подготовку кадров с высшим профессиональным образованием, утв. Приказом Министерства образования и науки Республики Казахстан от 18.09.2002 № 681;
- Приказом Министерства образования и науки «Об утверждении финансовых нормативов по высшему образованию», утв. приказом Министерством образования и науки Республики Казахстан от 13.06.2002 года № 467;
- Приказом Министра финансов Республики Казахстан от 27.12.2005 года. № 441 «Правила разработки и предоставления планов финансово-хозяйственной деятельности государ-

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 28 из 50 |

ственных предприятий, акционерных обществ (товариществ с ограниченной ответственностью), контрольные пакеты акции (доли участия) которых принадлежат государству»;

- Постановлением Правительства Республики Казахстан от 29.12.2007 № 1400 «О системе оплаты труда гражданских служащих, работников организаций, содержащихся за счет средств государственного бюджета, работников казенных предприятий»;
- Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет»;
- Законом Республики Казахстан «О государственных закупках» от 21 июля 2007 года № 303 – III (с изменениями и дополнениями);
- ГОСО Республики Казахстан 5.03.009-2006 Система образования Республики Казахстан. Учебно-материальные активы высших учебных заведений. Основные положения;
- Положением о финансово-экономическом управлении ВКГТУ.

6.3.6 Управление электронными информационными ресурсами

К электронным информационным ресурсам ВКГТУ относятся:


- Образовательный портал (ОП SPOTAL) и все документы, размещенные на нем,
- «1-С Бухгалтерия» и финансово-экономические документы,
- «1-С Кадровый учет» и персональные данные работников,
- система электронного документооборота,
- сайты ВКГТУ, факультетов, кафедр и других подразделений,
- служебная информация, хранящаяся на серверах и служебных компьютерах,
- все виды программного обеспечения (ПО) и операционные системы (СО),
- электронные научные и методические материалы,
- интегрированная библиотечная информационная система ИРБИС.

Управление электронными информационными ресурсами в ВКГТУ осуществляется в соответствии с:

- Законом Республики Казахстан «Об образовании»;
- Законом об информатизации;
- Трудовым кодексом Республики Казахстан;
- Законом Республики Казахстан «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»;
- ДП ВКГТУ 601 Защита электронных информационных ресурсов;
- ДП ВКГТУ 602 Образовательный портал ВКГТУ;
- ДП ВКГТУ 603 Концепция управления электронными образовательными ресурсами. Электронная библиотека ВКГТУ;
- ДП ВКГТУ 403 Электронный документооборот;
- ДП 703 Организация процесса обучения с применением дистанционных образовательных технологий;
- ДП ВКГТУ 808 Итоговый контроль и оценка знаний студентов;
- ДП ВКГТУ 807 Оценка рейтинга студентов;
- Положением о корпоративной компьютерной сети ВКГТУ;
- Положением о правилах техники безопасности ВКГТУ.

Управление электронными информационными ресурсами образовательного процесса осуществляет Виртуальный институт. Эта деятельность выделена как обеспечивающий процесс «Управление электронными информационными ресурсами образовательного процесса» и осуществляется в соответствии с:

- Приказом МОН РК «Об утверждении Правил организации учебного процесса по дистанционным образовательным технологиям» № 590 от 29 ноября 2007 г.;
- ГОСО Республики Казахстан 5.03.010-2006 Система образования Республики Казахстан. Информационные ресурсы и библиотечный фонд. Основные положения;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 29 из 50 |

– ГОСО Республики Казахстан 5.03.004-2006 Организация дистанционного обучения. Основные положения;

- Положением о Виртуальном институте ВКГТУ им. Д.Серикбаева;
- Положением о Центре Довузовской подготовки;
- Положением о «Жас-Талап KZ».
- Положением об оказании платных услуг,
- Действующими документированными процедурами по управлению информационными ресурсами.

Все остальные электронные информационные ресурсы используются в соответствующих процессах. Распределение полномочий и ответственности, а также порядок использования электронных информационных ресурсов и меры их защиты регламентированы в **ДП ВКГТУ 601 Защита электронных информационных ресурсов.**

6.3.7 Управление деятельностью издательства ВКГТУ

Издательство ВКГТУ занимается обеспечением образовательного процесса учебно-методической литературой и оказанием типографских услуг в соответствии с:


- Государственной лицензией № 0000067 на занятие деятельностью по изданию учебно-методических пособий и дополнительной литературы, выданной Министерством образования и науки Республики Казахстан, 2 июня 2004 г.;
- Трудовым кодексом Республики Казахстан;
- Закон Республики Казахстан «Об авторском праве и смежных правах»;
- Положением об Издательстве ВКГТУ им. Д. Серикбаева;
- Положением об издании литературы в Издательстве ВКГТУ им. Д. Серикбаева;
- Положением об оказании платных услуг;
- Нормами расхода материалов и трудозатраты для составления калькуляций стоимости печатно-множительных работ при оказании платных услуг и актов списания материалов.

6.3.8 Управление библиотечными ресурсами

Библиотека университета является одним из ведущих структурных подразделений вуза, обеспечивающим литературой и информацией учебно-воспитательный процесс и научные исследования, а также центром распространения знаний, духовного и интеллектуального общения.

Информационная работа библиотеки обеспечивается в соответствии с:

- Законом Республики Казахстан «Об образовании»;
- Законом Республики Казахстан «О культуре»;
- Примерной структурой библиотек организаций высшего профессионального образования и науки Республики Казахстан, утв. Приказом Министерства образования и науки Республики Казахстан от 17.08.2000 г. № 827;
- Приказом МОН РК «Об утверждении документов по библиотечному делу для библиотек системы образования» № 508 от 18.07.03 (с изменениями, внесенными приказом МОН РК);
- Приказом МОН РК «О едином координационном, научно-методическом и информационном центре библиотек системы образования Республики Казахстан» № 249 от 27.03.2000 г. (с изменениями от 15.01.2004г.);
- ГОСО Республики Казахстан 5.03.010-2006 Система образования Республики Казахстан. Информационные ресурсы и библиотечный фонд. Основные положения;
- ДП ВКГТУ 603 Концепция управления электронными образовательными ресурсами. Электронная библиотека ВКГТУ;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 30 из 50 |

- Ежегодным планом действий Восточно-Казахстанского государственного технического университета им. Д. Серикбаева;
- Положением о библиотеке ВКГТУ им. Д. Серикбаева;
- Положением об оказании платных услуг;
- Положением об исключении литературы, периодических изданий и других документов из фондов научной библиотеки ВКГТУ им. Д. Серикбаева;
- Положения об отделах библиотеки;
- Правилами пользования научной библиотекой ВКГТУ им. Д. Серикбаева.

6.3.9 Управление транспортом

Процесс управления автотранспортом является процессом, обеспечивающим образовательный процесс с использованием следующих материально-технических ресурсов:

- подвижной состав автомобильного транспорта;
- здания, сооружения, помещения и инженерные коммуникации гаража;
- гаражно-техническое и иное оборудование;
- горюче-смазочные и иные эксплуатационные материалы;
- расходные материалы (автомобильные шины, аккумуляторные батареи и пр.)

Управление транспортом заключается в бесперебойном, безопасном и комфортном обеспечении потребностей подразделений и служб университета в автомобильных перевозках на основе эффективной системы менеджмента качества, реализующей принцип непрерывного совершенствования процесса, управления работами по транспортировке пассажиров и грузов.

Процессом управления автотранспортом управляет директор ПЦ-проректор по АХР в соответствии с:

- положением об автотранспортном отделе;
- нормативами расходования горюче-смазочных и иных эксплуатационных материалов;
- правилами эксплуатации автомобильных шин;
- правилами эксплуатации аккумуляторных батарей;
- правилами дорожного движения;
- правилами технической эксплуатации транспортных средств;
- положением о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта;
- правилами и нормативами по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности.


В целях обеспечения эффективного и рационального использования автотранспортным отделом осуществляется эксплуатация, техническое обслуживание и ремонт и хранение автомобильной техники на основании:

- заявок на выделение автотранспорта
- графиков работы автотранспорта
- планов работы.

6.4 Производственная среда

Управление производственной средой является процессом, обеспечивающим ПЖЦП с использованием следующих материально-технических ресурсов:

- здания, сооружения и территории;
- инженерные сети и коммуникации;
- транспортные средства;
- производственное оборудование и инвентарь.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 31 из 50 |

Производственная среда университета организована в соответствии с действующей нормативной документацией. Периодически производится аттестация производственных объектов на соответствие действующим требованиям осуществления трудовой деятельности, безопасности и гигиены труда.

Управление производственной средой в университете направлено на обеспечение безопасных условий осуществления учебного процесса и трудовой деятельности, а также, благоприятной окружающей рабочей обстановки, что определяется следующими факторами:

- соблюдением правил внутреннего распорядка;
- соблюдением правил безопасности и охраны труда;
- использованием в работе коллективных и индивидуальных средств защиты, специальной одежды, обуви;
- эргономичностью.

Управление производственной средой включает:

- управление системой безопасности осуществления учебного процесса и трудовой деятельности;
- стимулирование здоровых и безопасных условий учебного процесса и трудовой деятельности;
- управление санитарно-бытовыми условиями;
- надзор и контроль безопасности условий осуществления учебного процесса и трудовой деятельности на основе соблюдения действующего законодательства в области безопасности и охраны труда;
- организацию и проведение административного и общественного контроля по вопросам безопасности и охраны труда.

Результатами управления производственной средой являются:


- анализ и профилактика производственного травматизма;
- улучшение условий учебного процесса и трудовой деятельности;
- обучение и проверка знаний персонала и студентов по вопросам безопасности и охраны труда;
- внедрение системы управления охраной труда в соответствии с международными стандартами.

Производственная среда ВКГТУ в соответствии с ССБТ ГОСТ 12.0.003-74 «Опасные и вредные производственные факторы. Классификация» включает в себя следующие опасные и вредные производственные факторы:

- физические (температура воздушной среды, влажность и подвижность воздуха, уровень ионизирующих излучений, уровень статического электричества, напряжение в электрических сетях, ионизация воздуха, уровень естественного света, освещенность учебно-лабораторных, административных и производственных помещений, движущиеся машины и механизмы, подвижные части оборудования, разрушающиеся конструкции, повышенный уровень шума и вибрации);
- химические;
- биологические;
- психофизиологические (физические и нервно-психические перегрузки).

Процессом управления производственной средой руководит проректор по ПЭВ в соответствии с:

- положением о производственном центре;
- нормативами расходования эксплуатационных и иных материалов;
- правилами технической эксплуатации производственного оборудования;
- правилами и нормативами по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 32 из 50 |

7 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

К процессам жизненного цикла продукции (далее - ПЖЦП) ВКГТУ относятся следующие процессы:

- образовательный процесс;
- процесс НИР и НПД;
- процесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации.

Университет планирует, разрабатывает и осуществляет ПЖЦП в соответствии с:

- Законом Республики Казахстан «Об образовании»;
- Законом Республики Казахстан «О науке»;
- Внутренней распорядительной документацией ВКГТУ им. Д. Серикбаева.

При планировании ПЖЦП учитываются:

- Политика в области качества;
- цели в области качества ВКГТУ;
- требования к продукции, содержащиеся в нормативных документах;
- потребность в разработке процессов и документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- критерии качества продукции, необходимость деятельности по верификации и валидации, мониторингу, измерению, контролю и испытаниям для конкретной продукции;
- необходимость записей свидетельствующих о соответствии ПЖЦП и произведенной продукции установленным требованиям (п. 4.2.4 РК).

Планирование ПЖЦП документируется в виде:

- планов работы Ученого Совета ВКГТУ и советов факультетов;
- планов приема и выпуска по всем формам и видам обучения;
- учебных планов по образовательным программам;
- планов работы и развития отдельных подразделений;
- тематических планов научных исследований и пр.

При планировании образовательного процесса предусматривается:


- подготовка необходимой документации для открытия образовательной программы/специальности (материально-техническая база, кадровый состав, учебно-методическая обеспеченность, медицинское обслуживание, пункты питания, спортивные сооружения и т.д.);
- получение государственной лицензии;
- приобретение ГОСО Республики Казахстан специальности в МОН РК и типовых программ дисциплин обязательного компонента специальности;
- заключение договоров с ведущими вузами дальнего и ближнего зарубежья.

7.2 Процессы, связанные с потребителем

Внешними потребителями образовательных услуг и результатов НИР и НПД университета являются:

- все категории обучающихся: бакалавры, слушатели курсов, магистранты, докторанты, а также их родители или попечители;
- государство;
- предприятия, организации;
- частные лица.

К внутренним потребителям относятся преподаватели и сотрудники университета. Все ПЖЦП университета связаны с внешними и внутренними потребителями.

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 33 из 50 |

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

Требования государства, Министерства образования и науки Республики Казахстан, Комитета по контролю в сфере образования и науки определяются:

- Государственной программой развития образования в Республике Казахстан на 2011-2020 годы. Утв. Указом Президента Республики Казахстан №1118 от 10.12.2010 г.;
- Стратегическим планом МОН РК на 2011 – 2015 гг., утвержденным Постановлением Правительства Республики Казахстан от 19.02.2011, № 160;
- Действующими ГОСО Республики Казахстан по специальностям магистратуры и бакалавриата;
- Типовыми правилами деятельности организаций образования, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования. Утв. постановлением Правительства Республики Казахстан № 195 от 02.03.2005 г.
- Правилами организации учебного процесса по кредитной технологии обучения, утв. приказом МОН РК №566 от 22.11.2007 г.,
- Правилами организации и осуществления учебно-методической работы. Утверждены приказом МОН РК №583 от 29.11.2007г.
- Правилами лицензирования образовательной деятельности. Утв. постановлением Правительства Республики Казахстан от 02.06.2007 г., № 452.
- Правилами государственной аттестации организаций образования. Утв. постановлением Правительства Республики Казахстан от 24.12.2007 г., № 1270.
- ГОСО Республики Казахстан 5.03.008-2006 Система образования Республики Казахстан. Контингент обучающихся. Основные положения.
- ГОСО Республики Казахстан 5.04.019-2008 Высшее образование. Бакалавриат. Основные положения.
- ГОСО Республики Казахстан 5.04.033-2008 Послевузовское образование. Магистратура. Основные положения.
- и др.


Требования абитуриентов определяются в ходе:

- агитационной и профориентационной работы;
- проведения единого национального тестирования (ЕНТ) абитуриентов;
- проведения комплексного тестирования среди выпускников прошлых лет;

Приемная комиссия университета осуществляет свою деятельность в соответствии с:

- действующими Типовыми правилами приема на обучение в организации образования, реализующие профессиональные учебные программы высшего образования;
- действующими Правилами организации и проведения единого национального тестирования от 16.03.2004 №213;
- действующей Таблицей соответствия Классификаторов специальностей бакалавриата и Классификатора направлений подготовки среднего профессионального образования Республики Казахстана»;
- Ежегодными приказами МОН РК «Об организации приема документов и проведении комплексного тестирования абитуриентов, поступающих в вузы Республики Казахстан»;
- Ежегодными приказами МОН РК «Об утверждении составов государственных комиссий по организации и проведению единого национального тестирования»;
- Ежегодными приказами МОН РК «Об утверждении составов региональных комиссий по организации и проведению комплексного тестирования абитуриентов и председателей апелляционных комиссии»
- Инструктивными письмами МОН РК по вопросам приема в Вузы.

Определение требований студентов к оказываемой услуге осуществляется в рамках проведения социологических опросов, встреч с представителями студенческого самоуправ-

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 34 из 50 |

ления, конференций, приема заявлений, запросов и т.д. (п. 8.2.1 РК). Используются также отзывы, рецензии, письма, статьи и другие материалы, выражающие требования потребителей.

Так как образовательная деятельность неразрывно связана с воспитанием будущих специалистов, определяются социальные требования к выпускникам (социально-психологическая компетентность, отношение к здоровому образу жизни, отношение к труду и т.п.). Эта деятельность осуществляется Центром социального развития ВКГТУ.

Требования к продукции НИР и НПД закреплены в соответствующих договорах.

Требования к выпускникам докторантуры PhD в рамках процесса подготовки кадров высшей квалификации осуществляется в соответствии с:

- ГОСО Республики Казахстан. Докторантура. Основные положения.
- ГОСО Республики Казахстан Послевузовское образование. Докторантура (специальности PhD).

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

Анализ требований, относящихся к образовательным услугам и другим видам продукции проводится до принятия университетом решения об оказании образовательных услуг в рамках какой-либо программы (учебной специальности, дополнительных образовательных услуг и т.д.) или участия в какой-либо НИР или НПД. В ходе этого анализа определяются:


- требования к образовательным услугам или результатам НИР и НПД;
- способность университета выполнять эти требования.

Результаты этого анализа документируются в виде соответствующих записей (решение Ученого Совета ВКГТУ или ректората, утверждение высшим руководством).

7.2.3 Связь с потребителями

Университет поддерживает постоянную связь с потребителями и информирует их о предоставляемых услугах в сфере образования, НИР и НПД путем публикаций в прессе, на сайте ВКГТУ, в рекламной продукции, в ходе встреч с потенциальными потребителями и т.д. Университет осуществляет обратную связь с потребителями (заинтересованными сторонами) с целью определения соответствия предоставляемых услуг их требованиям путем социологических исследований, встреч, конференций, приема заявок, запросов и т.д. (п. 8.2.1 РК). Используются также отзывы, рецензии, письма, статьи и другие материалы, выражающие требования потребителей.

Работа с обращениями потребителей осуществляется в соответствии с законом Республики Казахстан от 12.01.07 № 221 «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Обращения потребителей (предложения, заявления, жалобы, отклики и запросы) учитываются централизованно и регистрируются в Журнале регистрации заявлений и обращений граждан в день поступления их в Университет. Письменные и устные обращения, полученные должностными лицами во время личного приема посетителей, также подлежат централизованной регистрации. Ответы на обращения даются ректором и проректорами, а также деканами факультетов в устной или письменной форме. Подробно работа с обращениями потребителей описана в действующей Инструкции по делопроизводству РКПП ВКГТУ им. Д. Серикбаева и в п.10 *ДП ВКГТУ 403 Электронный документооборот*.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 35 из 50 |

7.3 Проектирование и разработка

Под проектом (разработкой) понимаются материалы, подготовленные к открытию новой образовательной программы или выполнению новых НИР и НПД.

Проектирование и разработка в рамках ПЖЦП инициируется:

- необходимостью открытия новой образовательной программы (учебной специальности, курсов и т.д.), подготовки магистрантов, докторов PhD, а также заявками на выполнение НИР и НПД;
- изменением требований ГОСО, или условий договора, контракта на выполнение НИР и НПД;
- внесением предложений по улучшению основной образовательной программы или научно-технического задания.

Руководство проектированием и разработкой образовательных программ осуществляют владельцы процессов, предусматривающих образовательную деятельность. Подготовкой проектов образовательных программ непосредственно занимаются заведующие выпускающими кафедрами. Они работают во взаимодействии с деканами факультетов, УМУ и сектором подготовки кадров высшей квалификации. Координирующая роль при этом отводится учебно-методическому совету ВКГТУ и проректору по УМР.

Проектированием и разработкой проектов НИР и НПД занимаются руководители договоров, тем, проектов. Координирующая роль отводится отделу науки и проректору по НиМС. Порядок организации и планирования НИР и НПД в структурных подразделениях университета описан в *ДП ВКГТУ 704 Научно – исследовательская работа и научно-производственная деятельность.*

К стадиям проектирования и разработки можно отнести следующие:

- изучение нормативной документации;
- сбор и анализ требований потребителей и самой организации;
- подготовка проекта;
- согласование проекта.

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

В ходе планирования проектирования и разработки университет устанавливает:


- стадии проектирования и разработки;
- проведение анализа, верификации и валидации по стадиям;
- ответственность и полномочия сотрудников;
- организационно-методическую подготовку образовательного процесса (планирование разработки учебных планов, рабочих программ).

Результатами планирования проектирования и разработки являются: приказы, распоряжения, решения ректората, планы набора обучающихся, перспективное планирование НИР и НПД и т.д.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки ПЖЦП

Входными данными для проектирования и разработки служат:

- общие требования к выпускникам специальности, изложенные в ГОСО или договорах на проведение НИР и НПД;
- законодательные требования;
- информация от работодателей о требованиях к специалистам или от заказчиков НИР и НПД;
- информация от выпускников об удовлетворенности полученным образованием;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 36 из 50 |

- требования органов лицензирования, аттестации и аккредитации МОН РК,
- замечания, высказанные комиссиями по аттестации или аккредитации;
- рекомендации профессиональных организаций;
- запросы общественных групп (родителей, Ассоциации выпускников ВКГТУ и т.п.);
- информация о материально-технической базе ВКГТУ, его кадровом составе, научно-методическом обеспечении и др.;
- внутренние требования вуза (правила трудового распорядка, положение о приемной комиссии и т.д.).

При проектировании и разработке новых образовательных или научно-производственных программ принимаются во внимание входные данные соответствующих процессов, записанные в Матрице атрибутов процессов (Приложение 3).

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки ПЖЦП

Выходными данными проектирования и разработки являются:

- лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере образования;
- научные проекты, планы НИР И НППД;
- УМКС, УМКД, и т.д.,

Последние утверждаются до их использования; они представлены в форме, позволяющей провести их верификацию (проверку), о чем делаются соответствующие записи в ходе согласования и утверждения. Состав и оформление УМКД и УМКС описаны в *ДП ВКГТУ 701 Управление учебно-методической работой* и *И ВКГТУ 701.01-01 Разработка и оформление учебно-методического комплекса дисциплины*.

Выходные данные проектирования и разработки проверяются на соответствие входным требованиям и имеют ссылки на соответствующий процесс закупок (заявки на закупку учебной литературы, оборудования, мебели, подбор аудиторий, и т.д.).

7.3.4 Анализ проекта и разработки

На всех стадиях согласования и утверждения проводится анализ проекта или разработки в соответствии с запланированными мероприятиями с целью:

- оценить способность результатов проектирования и разработки удовлетворять предъявленным требованиям;
- выявить проблемы и внести предложения по улучшению разрабатываемых проектов.


В анализе проектов принимают участие кафедры деканы факультетов, УМУ и УМСУ и другие коллегиальные органы управления.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация учебных планов и рабочих учебных программ в ВУЗе проводится в соответствии с планом ответственными исполнителями (зав. кафедрой, декан факультета, начальник УМУ, проректор по УМР) путем его согласования и утверждения.

В качестве записей используются выписки из протоколов заседания кафедры, согласование с председателем учебно-методической комиссии факультета и нормоконтролером.

Процедура согласования и утверждения учебно-методической литературы описана в *ДП ВКГТУ 701 Управление учебно-методической работой*.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 37 из 50 |

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидация образовательных проектов и разработок определяется прохождением университетом процедуры государственной аттестации со стороны Комитета по контролю в сфере образования и науки.

Валидация проекта и разработки НИР и НПД определяется наличием заключенного контракта, договора на выполнение этих работ.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Предложения или решения об изменениях проекта и разработки ПЖЦП оформляются в виде соответствующих записей (протоколы заседаний кафедры, Ученых советов и заседаний деканатов факультетов, ректората, Ученого Совета ВКГТУ и т.д.).

Эти изменения анализируются, верифицируются и утверждаются в том же порядке, что и основной проект.

7.4 Государственные закупки

Закон Республики Казахстан «О государственных закупках» от 21 июля 2007 года №303 – III (далее Закон), Правила осуществления государственных закупок от 27 декабря 2007 года №1301 и Правила проведения электронных государственных закупок от 02 апреля 2010 года № 281 – (далее Правила) регулируют и определяют порядок процедуры организации и проведения государственных закупок товаров, работ, услуг.

7.4.1 Процесс государственных закупок

Процесс государственных закупок включает в себя:

- 1) разработку и утверждение годового плана государственных закупок;
- 2) выбор поставщика и заключение с ним договора о государственных закупках;
- 3) исполнение договора о государственных закупках.

План государственных закупок товаров, работ, услуг формируется с учетом поданных заявок всех подразделений университета, направленных на поддержание и развитие процессов, а также обеспечение оптимальных условий для развития материально-технической базы университета и социально-бытовых условий проживания студентов.


Ответственными по формированию плана государственных закупок товаров, работ, услуг является: финансово – экономическое управление (ФЭУ) и отдел по государственным закупкам и материально-техническому обеспечению (ОГЗиМТО) университета.

Университет, который является одновременно организатором госзакупок и Заказчиком, в течение десяти рабочих дней со дня утверждения финансового плана МОН РК разрабатывает и утверждает годовой план государственных закупок, который должен содержать следующие сведения:

- 1) номенклатура товаров, работ, услуг, включая суммы, выделенные для осуществления государственных закупок;
- 2) способ, за исключением случаев, предусмотренных статьей 4 Закона, и сроки осуществления государственных закупок;
- 3) планируемые сроки и место поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг;
- 4) планируемые сроки поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с графиком и разбивкой по годам в пределах выделенных сумм на каждый финансовый год в случаях, предусмотренных статьей 37 Закона.

В течение пяти рабочих дней со дня утверждения годового плана государственных закупок университет размещает его на веб-портале государственных закупок.

Решение об осуществлении государственных закупок принимается только на основании утвержденного годового плана государственных закупок.

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 38 из 50 |

7.4.2 Способы осуществления государственных закупок

1. Государственные закупки, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 1 статьи 4 настоящего Закона, осуществляются одним из следующих способов:

- 1) конкурса. Конкурс может проводиться с использованием двухэтапных процедур;
- 2) запроса ценовых предложений;
- 3) из одного источника;
- 4) на организованных электронных торгах;
- 5) через товарные биржи.

Способ осуществления государственных закупок выбирается заказчиком в соответствии с настоящим Законом без согласования с уполномоченным органом.

Государственные закупки, осуществляемые способами конкурса и из одного источника, могут проводиться посредством электронных государственных закупок в порядке, определенном Правительством Республики Казахстан.

Государственные закупки, осуществляемые способом запроса ценовых предложений, проводятся посредством электронных государственных закупок в порядке, определенном Правительством Республики Казахстан.

Электронные государственные закупки способом запроса ценовых предложений проводятся на товары, работы, услуги, спецификация которых не имеет для заказчика существенного значения, при этом решающим условием является цена.

Государственные закупки способом из одного источника могут проводиться в случаях, если:

1) у заказчика, закупившего товары, работы, услуги у какого-либо поставщика, возникает необходимость произвести у того же поставщика другие закупки в целях унификации, стандартизации или обеспечения совместимости с имеющимися товарами, оборудованием, технологией, работами или услугами;

2) государственные закупки способом конкурса признаны несостоявшимися. Настоящее положение не распространяется на случаи, когда государственные закупки способом конкурса были признаны недействительными в соответствии с законами Республики Казахстан;

3) имеется необходимость в осуществлении государственных закупок ежедневной и (или) еженедельной потребности на период до подведения итогов государственных закупок способом конкурса и вступления в силу договора о государственных закупках.

4) принятые организатором государственных закупок меры, предусмотренные пунктами 6 и 8 статьи 31 настоящего Закона, не привели к заключению договора о государственных закупках.

Государственные закупки *на организованных электронных торгах* осуществляются через системы электронной торговли, обеспечивающие приобретение товаров, работ, услуг в режиме реального времени;


Государственные закупки товаров *через открытые товарные биржи* осуществляются в соответствии с законодательством РК о товарных биржах.

Способ закупок выбирает сам заказчик и проводит закупки товаров, работ, услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан о государственных закупках.

7.4.3 Извещение об осуществлении государственных закупок

Извещение организатором государственных закупок потенциальных поставщиков об осуществлении государственных закупок товаров, работ, услуг *способом конкурса* производится в соответствии со статьей 18 Закона.

Организатор государственных закупок не позднее трех рабочих дней со дня утверждения конкурсной документации, но не менее тридцати календарных дней до окончательной даты представления потенциальным поставщикам заявок на участие в конкурсе обязан:

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 39 из 50 |

1) направить текст объявления об осуществлении государственных закупок способом конкурса юридическому лицу, определенному уполномоченным органом в соответствии с настоящим Законом, для опубликования текста объявления в Бюллетене;

2) разместить на интернет-ресурсе заказчика текст объявления об осуществлении государственных закупок способом конкурса, а также утвержденную конкурсную документацию;

3) разместить на веб-портале государственных закупок текст объявления об осуществлении государственных закупок способом конкурса;

4) обеспечить на интернет-ресурсе заказчика регистрацию в хронологическом порядке факта представления утвержденной конкурсной документации с указанием сведений о (об) месте нахождения, почтовом и электронном адресах, а также других сведений о лице, получившем конкурсную документацию.

В соответствии с требованиями статей 20, 24, 25, 27 Закона 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.

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

Организация и проведение 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 с использованием веб-портала организатору 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*, предложившим 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 приглашения принять участие в государственных закупках, которое должно содержать сведения в соответствии статьи 33 Закона.

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

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 40 из 50 |

7.4.4 Заключение договора о государственных закупках

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 подведения итогов государственных закупок *способом конкурса заказчик направляет победителю конкурса один экземпляр протокола об итогах 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 пяти рабочих дней со дня утверждения итогов подписывает и направляет победителю электронных государственных закупок *способом запроса ценовых предложений* проект договора о госзакупках, который должен быть подписан потенциальным поставщиком, в течение пяти рабочих дней со дня представления ему организатором государственных закупок подписанного договора о государственных закупках.

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.

7.4.5 Верификация закупленной продукции

В типовом договоре государственных закупок товара, 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 и акта выполненных работ – форма 2 В, утвержденной постановлением Госкомстата РК от 16.10.1994 г. № 73;
- акта о приемке – сдачи объекта в эксплуатацию (выполненных подрядных работ в целом), подписанного комиссией Заказчика, Подрядчиком и утвержденного проректором по ПЭВ.

2) *Товары и услуги принимаются на основании:*

- акта приемки – сдачи, подписанного Поставщиком и завизированный руководителем, по заявке которого закуплен товар (руководитель библиотеки, декан факультета, зав. кафедрой, комендант учебного корпуса или общежития, начальник отдела, руководитель общественной организации или информационно - творческой службой, и т.д.) и утвержденного:

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 41 из 50 |


- ректором университета или лица его замещающего (услуги связи, коммунальные услуги, программное обеспечение и др.)
- проректором по науке и международному сотрудничеству (научное оборудование, получение лицензии и аккредитации испытательных лабораторий и др.);
- проректором по учебно-методической работе (учебное оборудование, типовые программы и стандарты, учебная литература и др.);
- проректором по социальным вопросам (услуги по организации и проведению общественных мероприятий университета, рекламно- информационное обслуживание и др.);
- проректором по ПЭВ (товары и услуги производственно - хозяйственного процесса и материально – технического снабжения).

7.5 Производство и обслуживание (НИР и НПД)

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

В ВКГТУ образовательный процесс планируется и осуществляется в управляемых условиях в соответствии с:

- Законом «Об образовании» Республики Казахстан от 27.07.2007 № 319-III-ЗК;
 - Правилами проведения промежуточного государственного контроля в организациях образования;
 - Типовыми правилами проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся в высших учебных заведениях, утв. приказом МОН РК № 125 от 18.03.2008 г. с изменениями и дополнениями;
 - ГОСО РК 5.04.019-2008 Высшее образование. Бакалавриат. Основные положения.
 - ГОСО РК 5.03.004–2009 Организация обучения по дистанционным образовательным технологиям. Основные положения,
 - ГОСО РК 5.03.005-2009 Система образования Республики Казахстан. Профессиональная практика. Основные положения,
 - ГОСО Республики Казахстан 5.03.006-2006 Система образования Республики Казахстан. Контроль и оценка знаний в высших учебных заведениях. Основные положения;
 - ГОСО Республики Казахстан 5.03.007-2006 Система образования Республики Казахстан. Образовательно-профессиональные программы. Основные положения;
 - ГОСО Республики Казахстан 5.03.015-2009 Система образования Республики Казахстан. Учебная работа и педагогическая нагрузка. Основные положения;
 - ГОСО Республики Казахстан 5.03.011-2006 Система образования Республики Казахстан. Научно-исследовательская работа в высших учебных заведениях. Основные положения;
 - Правилами организации учебного процесса по кредитной технологии обучения, утв. приказом МОН РК №566 от 22.11.2007 г.,
 - ДП ВКГТУ 807 Оценка рейтинга студентов;
 - ДП ВКГТУ 808 Итоговый контроль и оценка знаний студентов;
 - Правила перевода и восстановления обучающихся по типам организации образования, утвержденные приказом МОН РК от 09.12.2008 г., № 638;
 - ДП ВКГТУ 706 Перевод и восстановление обучающихся в ВКГТУ им.Д.Серикбаева;
 - П ВКГТУ 702.02 Положение о практике,
 - П ВКГТУ 702.03 Положение об учебной лаборатории.
- В процессе подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации руководствуются:
- Законом «Об образовании» РК от 27.07.2007 г., №319-III-ЗРК,
 - Законом «О науке» РК от 18.02.2011 г., № 408-IV ЗРК,

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 42 из 50 |

- ГОСО РК 5.04.034 -2008 Послевузовское образование Докторантура;
- Государственным классификатором Республики Казахстан. Классификатор специальностей высшего и послевузовского образования Республики Казахстан. Утвержден и введен в действие приказом Комитета по техническому регулированию и метрологии Министерства индустрии и торговли Республики Казахстан от 20.03.2009, № 131од;
- Перечнем соответствия специальностей докторантуры PhD Классификатору специальностей высшего и послевузовского образования Республики Казахстан с Номенклатурой специальностей научных работников. Приказ МОН РК от 21.06.2010, № 317;
- Типовыми правилами проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся. Приказ МОН РК от 18 марта 2008 года № 125 с изменениями и дополнениями;
- Типовыми правила приема на обучение в организации образования, реализующие профессиональные учебные программы послевузовского образования. Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 01.04.2008 года №161, с изменениями и дополнениями.


Воспитательная работа со студентами неразрывно связана с образовательной деятельностью и составляет единую учебно-воспитательную деятельность в рамках образовательного процесса.

Кредитная система обучения и инновационный курс развития обусловили возникновение новых форм воспитательной работы с молодежью, пропаганды здорового образа жизни и профилактики религиозного экстремизма и национализма. В новых условиях организации образовательного пространства упор делается на усиление роли студенческого самоуправления, на формирование таких стратегий, которые обеспечивают заинтересованность и осознание перспективности этой работы со студенческой молодежью.

Социально-культурный и спортивно – массовый процесс организуется Центром социального развития ВКГТУ, который осуществляет перспективное и оперативное планирование этой работы на всех уровнях и создан в целях активизации воспитательной работы в университете. В состав Центра социального развития входят: Молодёжный ресурсный центр, Совет кураторов и наставников, Совет по правовому воспитанию и профилактике правонарушений, Информационно – творческий центр, спортклуб, лаборатория социологических исследований, спортивно-оздоровительный лагерь «Простор» им. А.Сидорова.

Центр социального развития в проведении воспитательной работы опирается на основополагающие идеи и принципы Всеобщей декларации прав человека, Конституции Республики Казахстан, Стратегии «Казахстан - 2030», Закона об образовании, а также другие программные государственные и внутренние документы:

- Комплексную программу воспитания в организациях образования Республики Казахстан;
- План мероприятий ВКГТУ по разъяснению и пропаганде Послания Президента народу Казахстана;
- План мероприятий по активизации патриотического воспитания студентов ВКГТУ им.Д.Серикбаева на 2010-2012 гг.;
- План мероприятий по реализации программы ВОЗ «Здоровые университеты» ВКГТУ им.Д.Серикбаева на 2009-2012 гг.;
- План воспитательных мероприятий Университета;
- План работы Совета по правовому воспитанию и профилактике правонарушений;
- План работы Совета кураторов и наставников;
- Комплексный план мероприятий по профилактике ВИЧ/СПИД, наркомании в ВКГТУ;
- План по проведению отдельных мероприятий, направленных на воспитание и пропаганду здорового образа жизни.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 43 из 50 |

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Университет обеспечивает прямые и косвенные свидетельства, гарантирующие в определенной степени способность образовательного процесса достигать запланированных результатов.

К прямым свидетельствам относятся:

- лицензия на право образовательной деятельности;
- отзывы руководителей организаций и предприятий о качестве знаний и навыков выпускников ВКГТУ;
- свидетельства об аттестации и аккредитации вуза;
- сертификат соответствия СМК;
- сертификаты о прохождении повышения квалификации;
- количество и престижность полученных грамот, премий, званий и других знаков отличия;
- оценки выпускников, выставленные в транскриптах и приложениях к дипломам.

К косвенным свидетельствам относятся:

- квалификация персонала университета;
- обеспеченность современным учебным и лабораторным оборудованием;
- применение современных технологий обучения;
- наличие внутренней системы обеспечения качества подготовки специалистов.

Валидация процессов НИР и НПД оценивается на основе показателей развития этих видов деятельности в ВКГТУ (например, объем поступающих финансовых средств). Качество этих процессов обеспечивается:

- уровнем научно-технической квалификации ППС и сотрудников;
- применением современной техники и технологий;
- наличием СМК.


7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость определяется соответствующей организацией информационных потоков. Они обеспечивают регулярное представление заинтересованным лицам полной и достоверной информации об учебной деятельности обучающегося (бакалавра, магистранта, докторанта, слушателя курсов и т.д.), о ходе выполнения НИР и НПД. Эта информация используется для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества образовательной услуги или работ по выполнению НИР и НПД.

Идентификация и прослеживаемость в рамках образовательного процесса осуществляются путем:

- закрепления учебных специальностей за факультетами и кафедрами;
- закрепления за кафедрами учебных дисциплин;
- нумерации студенческих групп с указанием специальности и года поступления;
- ведения личных дел студентов, магистрантов и докторантов;
- ведения электронной отчетности по учебной деятельности в ОП SPORTAL (рейтинговые и экзаменационные ведомости, выполнение индивидуального учебного плана студента, сводная ведомость по группе, журнала посещаемости и т.п.);
- оформления и выдачи студенческих билетов;
- ведением преподавательских журналов;
- ведением журналов регистрации направлений на сдачу экзаменов и зачетов.

Идентификация и прослеживаемость образовательной услуги осуществляется в ходе ее оказания, и сохраняется после ее завершения на сроки, определяемые действующими инструкциями.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 44 из 50 |

Идентификация и прослеживаемость в рамках процесса НИР и НПД осуществляются путем:

- регистрации Отделом науки всех выполняемых научных тем, проектов, с указанием руководителей, заказчика и прочих реквизитов;
- присвоения каждой научной теме идентификационного шифра;
- оформления руководителями НИР и НПД отчетов по процессам и видам деятельности (ежемесячных, квартальных, полугодовых и годовых) и сдача их в библиотеку университета.

Идентификация и прослеживаемость в рамках процесса подготовки кадров высшей квалификации осуществляются путем:

- закрепления специальностей докторантуры PhD за кафедрами;
- ведением сектором подготовки кадров высшей квалификации личных дел докторантов PhD;
- регистрацией в секторе подготовки кадров высшей квалификации отчетов докторантов PhD.

7.5.4 Собственность потребителей

ВКГТУ проявляет заботу о собственности потребителя, которая находится под управлением организации, ею используется (например, подлинники документов о полученном ранее образовании, материальные объекты, необходимые для выполнения НИР и НПД) или принята на временное хранение (например, одежда в гардеробе). Университет организует идентификацию, верификацию и защиту с целью обеспечения сохранности собственности потребителя. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель извещается об этом и производится соответствующая запись (акт, протокол, рапорт, служебная записка и т.п.).


Управление интеллектуальной собственностью осуществляется в рамках Международного права и Законодательства Республики Казахстан об интеллектуальной собственности, в частности Гражданского Кодекса (гл.49), законов Республики Казахстан «Об авторском праве и смежных правах» от 10.06.1996, «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» от 26.07.1999 и др.

Условия по сохранению интеллектуальной собственности потребителя (например, при заключении договоров о выполнении НИР и НПД) отражается в договорах, контрактах, заявках на изобретения и патенты и т.п., а также в документах, регламентирующих издательскую деятельность ВКГТУ.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

В связи со спецификой вуза, этот пункт не применяется к образовательному процессу, т.к. его результаты (знания, умения, навыки) имеют нематериальный характер и поэтому не требуют действий по сохранению, идентификации, упаковке и т.д.

Сохранение соответствия некоторых видов продукции НИР и НПД (например, опытных образцов, лабораторных установок и т.п.) обеспечивается надлежащими условиями хранения и транспортировки, которые в этих случаях определяются соответствующими договорами.

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 45 из 50 |

7.6 Управление устройствами (оборудованием) для мониторинга и измерений

Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется университетом в ходе проведения контрольных мероприятий:

- промежуточных аттестаций в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки знаний студентов;
- сдачи экзаменов и зачетов;
- защиты курсовых работ и проектов;
- защиты отчетов о прохождении практики;
- сдачи государственных экзаменов;
- защиты выпускной квалификационной работы.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательной услуги являются:

- экзаменационные материалы;
- тесты;
- балльно-рейтинговая система оценок;
- компьютерный метод тестирования.

Университет разработал и внедрил на 1, 2 и 3 курсах дневного отделения систему объективного и независимого контроля качества образовательной услуги. Организационные и методические аспекты этого метода содержатся в ДП ВКГТУ 808 Итоговый контроль и оценка знаний студентов. Основой этого метода является технология компьютерного тестирования, разработаны соответствующие методики и процедуры.

Управление средствами измерений в ВКГТУ осуществляется согласно закона Республики Казахстан № 603- II «О техническом регулировании» от 9.11.2004 г., закона Республики Казахстан № 53-II «Об обеспечении единства измерений» от 7.06.2000 и СТ РК ИСО/МЭК 17025-2007 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

При поведении НИР и НПД используются необходимые средства для мониторинга и измерений. Эти средства снабжены соответствующей технической документацией (технические паспорта, свидетельства поверки, калибровки и т.п.), определен порядок их использования и обслуживания (принадлежность, должностные инструкции, инструкции по ТБ). Поверка метрологического оборудования производится в сроки, определяемые технической документацией, о чем делаются соответствующие записи. Контрольно-измерительное оборудование, используемое только для учебных целей, поверке и калибровке не подвергается и имеет пометку «У» - учебное.

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ


8.1 Общие положения

В ВКГТУ определены и внедрены методы и средства, необходимые для выявления требований и удовлетворенности потребителей, демонстрации соответствия продукции, измерения и анализа результативности СМК, а также для ее непрерывного улучшения.

В ВКГТУ внутри каждого процесса определены, планируются и осуществляются:

- измерения;
- анализ;
- улучшения.

Эти процедуры планируются и осуществляются для того, чтобы система менеджмента качества и все предоставляемые услуги соответствовали:

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 46 из 50 |

- законодательным требованиям;
- нормативным требованиям, в том числе МС ИСО 9001-2008 и ГОСО;
- требованиям заинтересованных сторон.

В университете измерения процессов СМК производятся путем:

- оценки знаний, умений и навыков обучающихся на всех этапах получения образования;
- сравнения результатов деятельности с плановыми показателями;
- оценки удовлетворенности потребителей;
- проведения внутренних аудитов.

В СМК ВКГТУ определены тип, место, время, периодичность измерений и требования к регистрации данных в записях по качеству. Результативность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов.

В университете определены и используются простейшие статистические методы (диаграммы, гистограммы и др.).

Владелец процесса организует мониторинг и измерение самого процесса и его продукции. Например, ответственным за мониторинг и измерение образовательного процесса является начальник УМУ. Качество продукции этого процесса измеряется в ходе контрольных мероприятий, промежуточных аттестаций, экзаменационных сессий, защиты выпускных квалификационных работ, сдачи государственных экзаменов. Ответственными за измерение качества продукции образовательного процесса назначены заместители деканов по учебной и воспитательной работе и заведующие всех кафедр.

Внутренние аудиты планируются и проводятся под руководством проректора по СМК-директора ЦМК. Результаты измерений и аудитов анализируются на уровне владельцев процессов, КС по СМК, УМСУ, собираются и обобщаются предложения по улучшению отдельных видов деятельности или их взаимодействия и направляются высшему руководству ВКГТУ для анализа на высшем уровне и принятия решений.

8.2 Мониторинг и измерения


8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Требования потребителей определяются при помощи анкетирования, социологических опросов, изучения конкурсной ситуации по специальностям при зачислении на обучение, а также в результате изучения письменных и устных обращений потребителей и заинтересованных сторон. Требования предприятий и организаций определяются на основании заявок по трудоустройству молодых специалистов, договоров на обучение специалистов, сведений службы занятости ВКО, количества нетрудоустроенных в течение года после окончания университета выпускников по специальности и др.

В процессе предоставления образовательных (в том числе, дополнительных) услуг и осуществления научных исследований и разработок в ВКГТУ на постоянной и плановой основе осуществляется сбор информации об удовлетворенности и\или неудовлетворенности потребителей, являющейся критерием измерения результативности функционирования системы менеджмента качества.

Мониторинг удовлетворенности потребителей предоставляемых услуг проводится путем:

- анализа результатов самоаттестации вуза;
- проведения плановых встреч высшего руководства со студентами и сотрудниками вуза, общих собраний факультетов, групп;
- анкетирования абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, работодателей и пр.;
- анализа пожеланий и отзывов со стороны организаций о выпускниках;

| | | | |
|--|--|-----------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГУ VI-2011 | Стр. 47 из 50 |

- анализа выпуска методической продукции;
- анализа выпуска научной продукции, по отзывам заказчиков, актам приемки-сдачи, количеству и уровню научных публикаций, проведенных научных форумов.

Процедура планирования, разработки и проведения мониторинга удовлетворенности потребителей описана в действующей *ДП ВКГУ 805 Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей.*

Результаты мониторинга представляются в соответствующие отделы, в случае необходимости обсуждаются на заседаниях ректората, КС по СМК и других коллегиальных органов управления. В результате анализа разрабатываются планы корректирующих действий.

8.2.2 Внутренние аудиты

В университете проводятся внутренние аудиты СМК для того, чтобы определить:

- соответствие выполненных мероприятий в рамках СМК запланированным;
- соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001-2008;
- результативность функционирования СМК;
- потенциальные возможности для улучшения СМК.

Внутренний аудит включает планирование, оперативное управление, контроль и предложения по улучшению. Внутренний аудит проводится при взаимодействии всех структурных подразделений университета в соответствии с разработанным планом-графиком. При составлении программы аудитов учитываются состояние и важность подлежащих аудиту процессов и областей, а также результаты предыдущих аудитов, определяются критерии, периодичность и методы проведения аудита.

В университете разработана программа обучения аудиторов с целью обеспечения объективности результатов аудита.

В ходе аудита владельцы процессов и/или назначенные ими участники процессов обязаны:

- обеспечить беспрепятственный доступ аудиторов к необходимой информации;
- назначить сотрудника для предоставления аудитору необходимой помощи при проведении проверки;
- предпринять все необходимые корректирующие действия по устранению выявленных несоответствий и вызвавших их причин.


По итогам аудита составляется отчет, содержащий анализ состояния СМК в данном подразделении и предложения по и ее улучшению.

Ответственность и требования, касающиеся планирования и проведения аудитов, информирование об их результатах, изложены в действующей *ДП ВКГУ 801 Внутренние аудиты.*

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Мониторинг и измерение процессов строится на основе оценки результативности процессов, как конечного результата, так и по ходу процесса. Разработка целей в области качества и последующая оценка этих целей представляет собой часть такого мониторинга. Также вариантом может служить разработка среднесрочных индикативных планов и оценка их выполнения. Целью внутривузовской системы контроля является соблюдение требований ГОСО и других регламентирующих документов, предупреждение, выявление и устранение недостатков, обобщение и распространение передового опыта, поиск резервов улучшения процессов.

Для мониторинга и измерения образовательного процесса применяются следующие методы:

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 48 из 50 |

- входной контроль знаний студентов;
- текущий и рубежный контроль успеваемости в соответствии с ДП ВКГТУ 807 Оценка рейтинга студентов;
- итоговый контроль (экзамены) в соответствии с ДП ВКГТУ 808 Итоговый контроль и оценка знаний студентов;
- промежуточный государственный контроль;
- аттестация всех видов практики в соответствии с ДП ВКГТУ 702.02 Положение о практике;
- итоговая государственная аттестация;
- проверка состояния методического обеспечения учебного процесса.

Способность процесса НИР и НПД, а также процесса подготовки кадров высшей квалификации достигать запланированных результатов оценивается по результатам их деятельности и отражается в годовом отчете, утверждаемом Ученым советом ВКГТУ. Виды отчетности по НИР и НПД отражены в *ДП ВКГТУ Научно-исследовательская работа и научно-производственная деятельность*.

Результаты измерений протоколируются в соответствии с п.4.2.4 настоящего Руководства по качеству и действующей *ДП ВКГТУ 402 Управление записями*.

Результаты измерений используются для поддержания и улучшения процессов в соответствии с пп.8.4 и 8.5 настоящего Руководства по качеству, действующими *ДП ВКГТУ 803 Корректирующие действия* и *ДП ВКГТУ 804 Предупреждающие действия*.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Свидетельством соответствия продукции критериям качества являются записи об успеваемости студентов в образовательном портале ОП SPORTEL, экзаменационных ведомостях, транскриптах, приложениях к диплому, учебных карточках студентов, итогах промежуточной государственной аттестации, итогах экзаменационных сессий, в личных делах студентов; протоколах заседаний ректората, Ученого совета, подразделений, кафедр, а также отчетах по самоаттестации, отчетах о воспитательной работе, отчетах по НИР и НПД, отчетах докторантах, проведенных научных и научно-методических конференциях, издания научных журналов, монографий и сборников.

Определение уровня качества предоставленной образовательной услуги и качества подготовки специалистов осуществляется при:

- сдаче государственных экзаменов;
- защите выпускной квалификационной работы.

Управление устройствами для мониторинга и измерений изложено в п. 7.6 РК.


Результаты осуществления требуемых измерений и наблюдений регистрируются, документируются и сохраняются в соответствии с п. 4.2.4 настоящего Руководства по качеству и действующей *ДП ВКГТУ 402 Управление записями*.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

В ВКГТУ проводится идентификация и управление несоответствующей продукцией в отношении всех процессов. Виды возможных несоответствий, средства управления, ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией в рамках ПЖЦП определены в действующей *ДП ВКГТУ 802 Управление несоответствующей продукцией*.

Несоответствия в учебно-воспитательном процессе могут возникнуть:

- из-за недостатков, допущенных в процессе формирования студенческого контингента;
- вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов и их реализации;

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 49 из 50 |

- вследствие применения неправильных методик и ошибок методического сопровождения;
- вследствие недостатков планирования;
- вследствие просчетов в организации самого процесса и его управления;
- из-за недостаточного материально-технического обеспечения;
- из-за недостаточной квалификации профессорско-преподавательского состава;
- по вине обучающихся.

Университет обеспечивает идентификацию, регистрацию, анализ и устранение причин возникающих несоответствий.

Ответственность за управление несоответствиями возложена на владельцев процессов. Общее руководство и контроль возложены на первого проректора.

8.4 Анализ данных

В ВКГТУ проводится анализ данных с целью определения пригодности и результативности СМК для непрерывного улучшения и повышения ее качества.

Университет анализирует соответствующие данные, полученные в ходе мониторинга и измерений с целью определения:

- степени удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- соответствия продукции и услуг предъявляемым требованиям;
- характеристик процессов, продукции и услуг, включая информацию о происходящих тенденциях и возможностях принятия предупреждающих действий;
- поставщиков.

Ответственность за общий анализ данных возложена на ректора университета.

Анализ данных проводится на заседаниях Ученого совета, ректората, КС по СМК, Ученых Советов факультетов и кафедр, а также ректоратом, подразделениями, ЦМК при взаимодействии всех структурных подразделений университета.

Анализ данных включает:


- сбор;
- анализ, в том числе с использованием статистических методов (диаграмм, гистограмм, диаграмм разброса и корреляционного анализа);
- сравнение достигнутых результатов с запланированными;
- доклад на соответствующем уровне,
- обсуждение и принятие решений;
- передача информации на все уровни управления и структурные подразделения университета.

8.5 Улучшение системы менеджмента качества

8.5.1 Постоянное улучшение

В университете разработаны процессы регулярного анализа и развития СМК, направленные на ее непрерывное совершенствование и улучшение качества образовательной услуги. Целью постоянного улучшения является повышение результативности и эффективности СМК. Для этого университет использует Политику и Цели в области качества, планирование качества, результаты внутренних аудитов.

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

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
|  | ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Д.СЕРИКБАЕВА | | Редакция: шестая |
| | Система менеджмента качества | РК ВКГТУ VI-2011 | Стр. 50 из 50 |

8.5.2 Корректирующие действия

Университет осуществляет корректирующие действия, предпринимаемые для устранения причин существующих несоответствий, чтобы предотвратить их повторение (*ДП ВКГТУ 803 Корректирующие действия*).

Для снижения или устранения причин несоответствия производится их анализ. При анализе обнаруженных несоответствий определяются причины, для чего проводится анализ требований ко всем видам услуг и всех соответствующих процессов, записей по качеству, рейтингов МОН РК и ВКГТУ, отчетов комиссий по аттестации и аккредитации вуза, отчетов и рекламаций потребителей и др. При анализе используются статистические методы. Результаты анализа несоответствий используются при:

- планировании предупреждающих действий, необходимых для предотвращения причин данных несоответствий;
- планировании корректирующих мероприятий, направленных на устранение причин несоответствий и их повторного возникновения;
- организации, проведении и регистрации корректирующих мероприятий для достижения установленного уровня качества;
- анализе результативности предпринятых корректирующих действий.

8.5.3 Предупреждающие действия

Для предотвращения возникновения несоответствий применяются предупреждающие действия (*ДП ВКГТУ 804 Предупреждающие действия*). При этом выделяются следующие этапы:

- выявление возможных несоответствий путем анализа данных;
- анализ причин возможных несоответствий;
- планирование предупреждающих действий, необходимых для предотвращения причин возможных несоответствий;
- организация, проведение и регистрация предупреждающих действий;
- анализ результативности предупреждающих действий.

В случае установления неэффективности предпринятых предупреждающих действий и появления несоответствий, реализуется процесс корректирующих действий.

Процесс корректирующих и предупреждающих действий осуществляется во всех структурных подразделениях университета, участвующих в СМК. Ответственность за корректирующие и предупреждающие действия возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых они осуществляются.

Сбор информации об улучшении качества в результате корректирующих и предупреждающих действий осуществляется владельцами процессов и ЦМК на основе сведений отделов, служб, рейтинга вуза, докладных записок руководителей подразделений и др. Ответственным за анализ эффективности корректирующих и предупреждающих действий является проректор по СМК-директор ЦМК. Затем эти сведения передаются для анализа руководству.

Проведение и результаты корректирующих и предупреждающих действий оформляются документально. В документации указывается должность и фамилия лица, ответственного за реализацию каждого конкретного мероприятия.