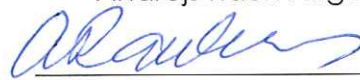


APSTIPRINĀTS  
nodibinājuma „Akadēmiskās informācijas centrs”  
Akreditācijas departamenta vadītājs  
Andrejs Rauhvargers



05.12.2017.

## Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras KVALITĀTES VADĪBAS ROKASGRĀMATA



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Sociālais  
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras kvalitātes vadības rokasgrāmata sagatavota ESF projekta "Atbalsts EQAR aģentūrai izvērīto prasību izpildei" Nr.8.2.4.0/15/1/001 ietvaros.

# Saturs

levads.....	3
Tekstā izmantotie saīsinājumi .....	4
<b>1.Vispārīga informācija par Augstākās izglītības kvalitātes aģentūru .....</b>	<b>5</b>
1.1.Dibināšana un normatīvais regulējums.....	5
1.2.Galvenās funkcijas .....	7
1.3.Organizatoriskā struktūra .....	9
<b>2.Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras misijas vēstījums un stratēģiskie mērķi .....</b>	<b>12</b>
2.1.Misijas vēstījums .....	12
2.2.Stratēģiskie mērķi 2017. – 2021.gadam.....	13
2.3.Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanā iesaistītās puses.....	14
<b>3.Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras Kvalitātes politika .....</b>	<b>16</b>
<b>4.Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras Kvalitātes vadības sistēma un tās uzturēšana .....</b>	<b>18</b>
4.1.Kvalitātes vadības mērķis un standarti.....	18
4.2.Aģentūras darbības atbilstības nodrošināšana Eiropas standartu un vadlīniju 3. daļas standartu prasībām .....	18
4.2.1. Darbības, politika un procedūras kvalitātes nodrošināšanai.....	18
4.2.2.Oficiālais statuss .....	20
4.2.3.Neatkarība .....	20
4.2.4.Tematiska analīze .....	21
4.1.2.Resursi .....	21
4.2.5.Iekšējā kvalitātes nodrošināšana un profesionāla vadība .....	22
4.2.6.Institūciju regulāra ārējā pārbaude.....	23
4.3.Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana.....	23
4.4.Kvalitātes vadības sistēmas dokumentu struktūra .....	25
4.5.Procesu un mērījumu sistēma .....	27
4.5.1. Galvenie procesi .....	27
4.5.2.Procesu un mērījumu sistēmas uzbūve un procesu aprakstu skaidrojums .....	28
4.6.Iekšējā kontrole .....	30

- 1.pielikums. Kvalitātes rokasgrāmatas izmaiņu reģistra veidlapa;  
2.pielikums. Standartu un vadlīniju kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā (ESG) 2. daļas tulkojums latviešu valodā;  
3.pielikums. Procesu un mērījumu sistēma;  
4.pielikums. Risku vadības plāna veidlapa.

## Ievads

Kvalitātes vadības rokasgrāmata (turpmāk tekstā – Rokasgrāmata) nosaka kvalitātes vadības sistēmas pamatelementus, tai skaitā kvalitātes politiku un kvalitātes mērķus, kurus savā darbībā īsteno Akadēmiskās informācijas centra (turpmāk tekstā – AIC) Akreditācijas departaments “Augstākās izglītības kvalitātes aģentūra” (turpmāk tekstā – Aģentūra), kura kompetencē ir augstākās izglītības iestāžu (turpmāk tekstā – augstskolas/ koledžas), studiju virzienu akreditācijas un studiju programmu licencēšanas organizēšana, kā arī citi ar augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanu saistītie uzdevumi.

Rokasgrāmatas mērķis ir dokumentēt Aģentūras praksi kvalitātes vadības jautājumos, lai nodrošinātu visu Aģentūras darbinieku un iesaistīto pušu vienotu izpratni un kvalitātes vadības sistēmas ievērošanu, kā arī informētu sabiedrību par Aģentūras kvalitātes standartiem.

Aktuālā Rokasgrāmata ir pieejama ikvienam Aģentūras mājaslapā. Par Rokasgrāmatas aktualitāti atbild, un to apstiprina Aģentūras vadītājs. Kvalitātes vadības sistēmas pilnveides nepieciešamība tiek izvērtēta un plānota ikgadējās stratēģiskās plānošanas un kontroles procesa ietvaros. Izmaiņas Rokasgrāmatā tiek veiktas, izdodot jaunu versiju, ar kuru tiek nomainīta iepriekšējā. Rokasgrāmatas izmaiņu reģistra veidlapa pieejama šī dokumenta 1.pielikumā.

## Tekstā izmantotie saīsinājumi

AIC - Akadēmiskās informācijas centrs;

Augstskolas/ koledžas – visu veidu augstākās izglītības iestādes;

AIKNP - Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas padome;

AIP - Augstākās izglītības padome;

CEENQA - Centrālās un Austrumeiropas Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas aģentūru tīkls, angļu: *Central and Eastern European Network of Quality Agencies in Higher Education*;

ENQA - Eiropas asociācija kvalitātes nodrošināšanai augstākajā izglītībā, angļu: *European Network for Quality Assurance in Higher Education*;

EQAR - Eiropas Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas aģentūru reģistrs, angļu: *European Quality Assurance Register for Higher Education*;

EQF - Eiropas kvalifikāciju ietvarstruktūra, angļu: *European Qualifications Framework*;

ESG - Standarti un vadlīnijas kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā, angļu: *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area*;

INQAAHE - Starptautiskais augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas aģentūru tīkls, angļu: *International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education*;

SAK - Studiju akreditācijas komisija;

SPLK - Studiju programmu licencēšanas komisija;

SVR - Studiju virzienu reģistrs;

TQM - visaptverošā kvalitātes vadība, angļu: *Total Quality Management*,

UNESCO - Apvienoto Nāciju Izglītības, zinātnes un kultūras organizācija, angļu: *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*.

# 1. Vispārīga informācija par Augstākās izglītības kvalitātes aģentūru

## 1.1. Dibināšana un normatīvais regulējums

AIC ir nodibinājums, kas darbojas saskaņā ar statūtiem, Biedrību un nodibinājumu likumu un citiem Latvijas normatīvajiem aktiem, un ir reģistrēts biedrību un nodibinājuma reģistrā. Tā mērķi ir:

1. Latvijas Republikas dalības nodrošināšana Eiropas Padomes, Eiropas Savienības un Apvienoto Nāciju Izglītības, zinātnes un kultūras organizācijas (UNESCO) izglītības informācijas tīklos, kā arī Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto uzdevumu īstenošana, lai nodrošinātu personu brīvu kustību izglītības un nodarbinātības jomā;
2. Atbalsta sniegšana augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanai, organizējot augstskolu/ koledžu un studiju virzienu akreditāciju un studiju programmu licencēšanu.

Saskaņā ar grozījumiem Augstskolu likumā (Latvijas Vēstnesis 257 (5317)) un 2015.gada 14.jūlija Ministru kabineta noteikumu Nr.407 "Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi", Nr.408 "Studiju programmu licencēšanas noteikumi" un Nr.409 "Nodibinājuma "Akadēmiskās informācijas centrs" maksas pakalpojumu cenrādis" stāšanās spēkā AIC tika izveidots Akreditācijas departaments (turpmāk - Augstākās izglītības kvalitātes aģentūra), kura kompetencē ir augstskolu/ koledžu, studiju virzienu akreditācijas un studiju programmu licencēšanas organizēšana, kā arī citi ar augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanu saistītie uzdevumi.

Galvenie Aģentūras darbību reglamentējošie ārējie normatīvie akti ir:

- Latvijas Republikas 1995.gada 17.novembrī pieņemtais "Augstskolu likums";
- 2015.gada 14.jūlijā apstiprinātie Latvijas Republikas Ministru kabineta noteikumi Nr.407 "Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi" (turpmāk tekstā – MK noteikumi Nr.407);
- 2015.gada 14.jūlijā apstiprinātie Latvijas Republikas Ministru kabineta noteikumi Nr.408 "Studiju programmu licencēšanas noteikumi" (turpmāk tekstā – MK noteikumi Nr.408);

- 2015.gada 14.jūlijā apstiprinātie Latvijas Republikas Ministru kabineta noteikumi Nr.409 "Nodibinājuma "Akadēmiskās informācijas centrs" maksas pakalpojumu cenrādis" (turpmāk tekstā – MK noteikumi Nr.409);
- Ar 2014. gada 3. novembra Latvijas Republikas Ministru kabineta rīkojumu Nr.640 pieņemtā koncepcija "Latvijas augstākās izglītības ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmas pilnveide" (turpmāk tekstā – MK Koncepcija).

Aģentūra darbojas saskaņā ar Standartiem un vadlīnijām kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā (turpmāk – ESG)<sup>1</sup>. Aģentūra izmanto Eiropas Parlamenta pieņemto Eiropas kvalifikāciju ietvarstruktūru (turpmāk - EQF), kā arī citus Boloņas procesa ietvaros izstrādātos instrumentus, kas pieejami un atzīti Eiropas augstākās izglītības telpā.

Atbilstoši AIC nodibinājuma statusam, **Aģentūra ir neatkarīga Latvijas nacionālā kvalitātes nodrošināšanas institūcija, kura izveidota ar mērķi pilnveidot Latvijas augstākās izglītības ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmu, kas darbotos atbilstoši ESG un veicināt Latvijas augstākās izglītības kvalitāti, atpazīstamību un starptautisku atzīšanu.**

Aģentūras stratēģisko vadību nodrošina Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas padome (turpmāk – AIKNP), to veido iesaistīto pušu organizāciju vadītāji vai pārstāvji.

Aģentūra organizē studiju virzienu un augstskolu/ koledžu akreditāciju, kā arī studiju programmu licencēšanu un izmaiņu izskatīšanu studiju virzienos. Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas process tiek īstenots, veicot secīgi atbilstības un kvalitātes novērtēšanu. Atbilstības normatīvajiem aktiem novērtējumu veic Aģentūras darbinieki, bet kvalitātes novērtēšanu veic Aģentūras atlasīti un apstiprināti eksperti. Aģentūra nodrošina neatkarību un kvalitāti akreditācijas procesu īstenošanā un lēmumu pieņemšanā, piesaistot pēc skaidri noteiktiem kritērijiem un prasībām atbilstošus profesionālus ekspertus un lēmumu pieņēmējus. Lēmumus par augstskolu/ koledžu akreditāciju pieņem AIP, bet par studiju virzienu akreditāciju un studiju programmu licencēšanu attiecīgi SAK un SPLK, ko veido atklātas atlases rezultātā piesaistītie augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas profesionāļi un kuru sastāvu apstiprina AIKNP. Novērtēšanas rezultātā tiek sniegtas rekomendācijas kvalitātes pilnvei-

<sup>1</sup> Pilns dokumenta teksts angļu valodā ir pieejams Eiropas Asociācijas kvalitātes novērtēšanai augstākajā izglītībā (ENQA) mājas lapā: <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/>.

dei un priekšlikumi konstatēto trūkumu novēršanai. Aģentūra veic pēcnovērtējuma aktivitātes, lai pārraudzītu ekspertu sniegto rekomendāciju un priekšlikumu ieviešanu.

## 1.2. Galvenās funkcijas

Saskaņā ar normatīvo regulējumu, Aģentūras galvenās funkcijas ir:

1. Nodrošināt augstskolu/ koledžu un studiju virzienu akreditāciju, kā arī studiju programmu licencēšanu, tajā skaitā:

- izstrādāt un savā darbībā ievērot augstskolu/ koledžu, studiju virzienu un studiju programmu ārējās kvalitātes novērtēšanas metodikas un procedūras, kas atbilst ESG;
- organizēt augstskolu/ koledžu, studiju virzienu novērtēšanas komisiju (ekspertu grupu) darbu akreditācijas gadījumos un ekspertu darbu studiju programmu licencēšanas gadījumos, tai skaitā organizēt augstskolas/ koledžas un studiju virziena ekspertu vai ekspertu grupu vizītes augstskolās/ koledžās, to filiālēs, piedalīties tajās, kā arī nodrošināt nepieciešamās informācijas iegūšanu un pārbaudi atbilstoši MK noteikumu Nr. 407 un MK noteikumu Nr.408 prasībām;
- atlasīt un apstiprināt augstskolas/ koledžas ekspertu grupas sastāvā un studiju virzienu ekspertu grupas sastāvā iekļaujamos ekspertus, kā arī ekspertu grupas vadītāju;
- atlasīt un apstiprināt studiju programmu novērtēšanas ekspertus novērtējuma veikšanai studiju programmu licencēšanas ietvaros;
- organizēt ekspertu mācības gan pirms novērtēšanas vizītes, gan arī akadēmiskā gada laikā;
- izstrādāt SAK un SPLK locekļu un ekspertu atlases kritērijus;
- nodrošināt akreditācijas un licencēšanas procesa dokumentēšanu un arhivēšanu;
- organizēt AIKNP, SAK un SPLK sēdes, pieprasīt un saņemt nepieciešamās ziņas no valsts reģistriem;
- izstrādāt augstskolu/ koledžu un studiju virzienu ekspertu grupas kopīgā atzinuma izstrādes vadlīnijas, kā arī studiju programmas licencēšanas ekspertu kopīgā atzinuma izstrādes vadlīnijas;
- izstrādāt augstskolu/ koledžu un studiju virzienu pašnovērtējuma ziņojuma izstrādes vadlīnijas;

2. Nodrošināt studiju virzienu kvalitātes monitoringu/pilnveidi, tajā skaitā:
  - īstenot pēcnovērtējuma aktivitātes, lai pārraudzītu ekspertu sniegto rekomendāciju un priekšlikumu ieviešanu;
  - uzkrāt datus par īstenotajām kvalitātes novērtēšanas procedūrām un to rezultātiem;
3. Veikt sistēmas līmeņa analīzi un pētījumus, kā arī piedalīties projektos saistībā ar ārējās kvalitātes nodrošināšanas jautājumiem, tajā skaitā:
  - analizēt novērtēšanas rezultātus un sniegt rekomendācijas kvalitātes uzlabošanai sistēmas līmenī;
  - apkopot informāciju par labo praksi, salīdzināt to ar citu valstu piemēriem un sniegt atgriezenisko saiti iesaistītajām pusēm, organizējot seminārus un konferences;
4. Informēt sabiedrību par novērtēšanas rezultātiem, tajā skaitā:
  - Aģentūras tīmekļvietnē publicēt informāciju par studiju programmu, studiju virzienu un augstskolu/ koledžu akreditāciju, kā arī studiju programmu licencēšanu;
  - katra gada sākumā publicēt Aģentūras mājaslapā sarakstu ar studiju virzieniem, kuriem konkrētajā gadā jāveic novērtēšana, informēt par gala termiņu pašnovērtējuma ziņojuma iesniegšanai;
  - nodrošināt informācijas par augstskolu/ koledžu un studiju virzienu akreditāciju un programmu licencēšanu aktualizēšanu Valsts izglītības informācijas sistēmā un Studiju virzienu reģistrā;
5. Sniegt nepieciešamo informāciju, konsultācijas un atbalstu augstskolām/ koledžām un citām iesaistītajām pusēm, tajā skaitā:
  - Sniegt konsultācijas un rīkot seminārus/konferences augstskolām/ koledžām par augstākās izglītības jautājumiem, tajā skaitā kvalitātes nodrošināšanas jautājumiem;
  - sniegt informāciju un konsultācijas studiju virzienu un studiju programmu kvalitātes nodrošināšanas jautājumos;
6. Izstrādāt procedūras un vadlīnijas funkciju nodrošināšanai, tajā skaitā:
  - pilnveidot kvalitātes novērtēšanas procedūras, nodrošinot to atbilstību ESG;
  - izstrādāt un pilnveidot iekšējos normatīvos dokumentus un vajadzības gadījumā izstrādāt vadlīnijas, rokasgrāmatas un citus iekšējos normatīvos aktus;

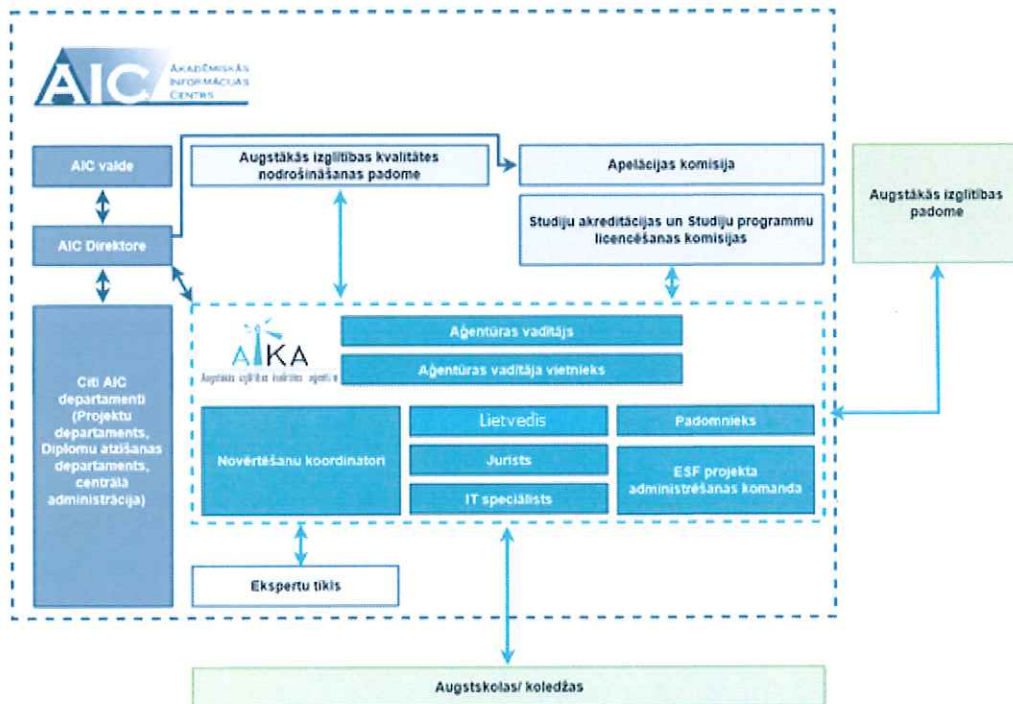


7. Piedalīties starptautiskajos tīklos ārējās kvalitātes nodrošināšanai, tajā skaitā:

- iesaistīties starptautiskajās organizācijās, kas apvieno augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas aģentūras, tajā skaitā ENQA, Centrālās un Austrumeiropas Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas aģentūru tīklā (turpmāk tekstā – CEENQA), Starptautiskajā augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas aģentūru tīklā (turpmāk tekstā – INQAAHE) un Eiropas akreditācijas konsorciijā (turpmāk tekstā - ECA);
- veicināt trīspusējo sadarbību ar Lietuvas un Igaunijas kvalitātes nodrošināšanas aģentūrām, kā arī iesaistīties Ziemeļvalstu augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas tīkla aktivitātēs;
- veidot divpusējo sadarbību ar citām kvalitātes nodrošināšanas aģentūrām, organizējot pieredzes apmaiņas vizītes un kopīgus pasākumus, kā arī dalīties pieredzē kvalitātes nodrošināšanas jomā;
- nodrošināt informācijas apmaiņu starp aģentūrām, piedaloties starptautiskos pasākumos un organizējot tādus Latvijā.

### 1.3. Organizatoriskā struktūra

Aģentūrai ir vadītājs, kura pienākumus viņa prombūtnes laikā pilda un Aģentūras darbu organizē Aģentūras vadītāja vietnieks. Aģentūras darbinieki ir tieši padoti Aģentūras vadītāja vietniekam. Aģentūras organizatoriskā struktūra ir norādīta 1.attēlā.



1.attēls. Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras organizatoriskā struktūra

Aģentūras darbinieki pilda Aģentūras vadītāja un Aģentūras vadītāja vietnieka rīkojumus un uzdevumus. Katra darbinieka amata pienākumi ir noteikti amata aprakstā. Aģentūras darbinieku (novērtēšanas koordinatoru) pamatuzdevumi ir organizēt kvalitātes novērtēšanas procedūras (studiju programmu licencēšana, studiju virzienu akreditācija, augstskolu/ koledžu akreditācija un izmaiņu izskatīšana studiju virzienos), informēt augstskolas/ koledžas un sabiedrību kopumā par jautājumiem, kas saistīti ar kvalitātes nodrošināšanu, organizēt SPLK, SAK un AIKNP darbu, organizēt ekspertu mācības un seminārus iesaistītajām pusēm. Aģentūras atbilstību ārējo normatīvo aktu prasībām, kā arī pamatprocesu īstenošanā iesaistās arī Aģentūras jurists un padomnieks. Eiropas Sociālā fonda projekta "Atbalsts EQAR aģentūrai izvirzīto prasību izpildei" (Nr.8.2.4.0/15/I/001) īstenošanai Aģentūrā ir izveidota projekta komanda. Aģentūra atbalsta tās darbinieku profesionālo pilnveidi, nodrošinot iespēju papildināt savas zināšanas dažādos semināros un konferencēs gan Latvijā, gan ārvalstīs.

Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas procedūru īstenošanai Aģentūra piesaista, novērtē, izvirza un apmāca novērtēšanas ekspertus, kuru darbs tiek organizēts novērtēšanas komisijās (ekspertu grupās). Katram kvalitātes novērtēšanas veidam ir atšķirīgs ekspertu skaits un ekspertiem noteiktās prasības. Lai nodrošinātu kvalitātes novērtēšanas izskatīšanas procedūras, Aģentūra ir izveidojusi ekspertu datu bāzi, kas regulāri tiek papildināta ar jauniem ekspertiem, kā arī tiek atjaunota informācija par esošajiem ekspertiem.

Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanai Aģentūra organizē AIKNP, SAK un SPLK darbu, kā arī sadarbojas ar AIP.

AIKNP īsteno šādas funkcijas:

- veic stratēģisku vadību un plānošanu augstskolu un koledžu akreditācijas organizēšanai un studiju virzienu akreditācijas nodrošināšanai, kā arī studiju programmu licencēšanai AIC;
- apstiprina SAK un SPLK locekļu atlases kritērijus;
- apstiprina SAK un SPLK sastāvu, priekšsēdētāju un vietnieku;
- apstiprina SAK un SPLK reglamentu.

SAK un SPLK veic šādas funkcijas:

- izskata augstskolas vai koledžas iesniegumu par studiju virziena akreditāciju;
- pieņem lēmumu par attiecīgā studiju virziena akreditāciju vai par atteikumu akreditēt attiecīgo studiju virzienu;
- apstiprina Aģentūras izstrādāto studiju virzienu novērtēšanas metodiku;

- izskata augstskolas vai koledžas iesniegumu studiju programmas licencēšanai;
- lemj par studiju programmu licencēšanu vai licences anulēšanu;
- pēc augstskolu/ koledžu lūguma SAK un SPLK lemj par izmaiņu izdarīšanu studiju virzienā vai tā akreditācijas lapā MK noteikumos Nr.407 noteiktajos gadījumos;
- lemj par izmaiņu izdarīšanu licencē MK noteikumos Nr.408 noteiktajos gadījumos.

Aģentūra nodrošina iespēju augstskolām/ koledžām apstrīdēt SPLK vai SAK lēmumus, organizējot apelācijas komisijas darbu.

Augstskolu un koledžu akreditācijas organizēšanā Aģentūra sadarbojas ar AIP, kuras funkcijas noteiktas MK noteikumos Nr.407.

Atbalsta un vadības procesu īstenošanu Aģentūra saskaņo ar AIC valdes priekšsēdētāju, kurš vajadzības gadījumā Aģentūras darba atbalstam piesaista citus AIC departamentus.

## 2. Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras misijas vēstījums un stratēģiskie mērķi

Aģentūras misijas vēstījums un stratēģiskie mērķi izstrādāti saskaņā ar dokumentu "Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras Stratēģiskie virzieni 2017. – 2021.gadam" un apstiprināti 2017.gada 8.marta AIKNP sēdē.

12

### 2.1. Misijas vēstījums

#### Vīzija:

Augstākās izglītības kvalitātes aģentūra ir uzticama un starptautiski atzīta, tā veicina nepārtrauktu augstākās izglītības kvalitātes pilnveidi Latvijā un iesaistās Eiropas un globālās augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas telpas procesos.

#### Misija:

Augstākās izglītības kvalitātes aģentūra:

- veicina Latvijas augstākās izglītības kvalitātes pilnveidi un sniedz ieguldījumu kvalitātes kultūras izveidē un uzturēšanā atbilstoši Standartiem un vadlīnijām kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā;
- veic ekspertīzi un nodrošina uzticamu informāciju par augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas un pilnveidošanas jautājumiem;
- ir uzticams partneris augstskolām/ koledžām, politikas veidotājiem, esošajiem un potenciālajiem studentiem un citām iesaistītajām pusēm Latvijā un ārvalstīs;
- tās augsto reputāciju nodrošina darbinieku un ekspertu profesionalitāte, uzkrātā pieredze augstākās izglītības pārmaiņu vadīšanas procesos Eiropā, tai skaitā Austrumeiropā un Centrāleiropā.

#### Vērtības:

- Objektivitāte:

*Aģentūra savā darbībā un tai noteikto funkciju un uzdevumu izpildē nodrošina neatkarību, caurredzamību, neitralitāti, pamatotību un profesionalitāti, kas*

tiek nodrošināta ar atbilstošu personāla un ekspertu atlasi, kā arī iepriekš noteiktām procedūrām.

- **Kompetence:**

Aģentūras īstenoto funkciju un uzdevumu kvalitāti nodrošina darbinieku un piesaistīto ekspertu atbilstošā kompetence, uzkrātā vietējā un starptautiskā pieredze, kā arī nepārtraukta kompetences attīstība.

13

- **Sadarbība:**

Aģentūras darbības, tās zīmola un reputācijas pamatā ir efektīva sadarbība ar augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanā iesaistītajām pusēm vietējā un starptautiskajā mērogā.

## 2.2. Stratēģiskie mērķi 2017. – 2021.gadam

Aģentūras galvenie **stratēģiskie mērķi** laika periodam no 2017.gada līdz 2021.gadam ir šādi:

1. Nodrošināt Latvijas augstākās izglītības ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmas atbilstību Standartiem un vadlīnijām kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā (ESG).
2. Veikt Latvijas augstākās izglītības ārējo kvalitātes novērtēšanu un veicināt augstskolu/ koledžu, studiju virzienu un studiju programmu iekšējo kvalitātes nodrošināšanas sistēmu pilnveidi.
3. Nodrošināt Aģentūras finansiālo ilgtspēju tās misijas īstenošanai atbilstošā kvalitātē un saskaņā ar pieņemtajām vērtībām.
4. Būt par augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas kompetences centru Latvijā un veicināt Latvijas augstākās izglītības starptautisku atpazīstamību un atzīšanu.
5. Veicināt Aģentūras starptautisko sadarbību un konkurētspēju, iesaistoties augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas politikas veidošanas procesos, kvalitātes novērtēšanas un pilnveides veicināšanā.

Uzdevumi un aktivitātes stratēģisko mērķu sasniegšanai norādītas dokumentā „Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras attīstības stratēģiskie virzieni 2017. – 2021.gadam”.

## 2.3. Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanā iesaistītās puses

Aģentūra misijas īstenošanā ievēro šādu augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanā iesaistīto pušu intereses un vajadzības:

- Latvijas Republikas Saeima un valdība, Izglītības un zinātnes ministrija;
- Latvijas un ārvalstu augstskolas/ koledžas;
- Latvijas studējošie (Latvijas Studentu apvienība);
- Studētgribētāji Latvijā un ārvalstīs;
- Studējošo un studētgribētāju vecāki (aizbildņi);
- Uzņēmumi un profesionālās asociācijas (darba devēji);
- Citas augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas institūcijas;
- Valsts pārvaldes iestādes;
- Plašsaziņas līdzekļi;
- Sabiedrība.

14

Aģentūras darbība vērsta uz:

- vienotu Eiropas augstākās izglītības kvalitātes standartu nodrošināšanu Latvijā, iesaistoties normatīvo aktu izstrādē, kā arī sadarbojoties ar citām augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas institūcijām, tai skaitā ENQA, Eiropas Augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas aģentūru reģistru (turpmāk – EQAR), ārvalstu kvalitātes nodrošināšanas aģentūrām un citām iesaistītajām pusēm;
- kvalitatīvu augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas procedūru īstenošanu;
- augstas kvalitātes ekspertīzes un konsultāciju sniegšanu studiju kvalitātes paaugstināšanai augstskolām/ koledžām;
- tautsaimniecības stiprināšanu un zinātnes attīstības veicināšanu, ņemot vērā visu iesaistīto pušu intereses un vajadzības, iesaistot tās augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas procesā. Kvalitatīvai augstākajai izglītībai ir kopējā ekonomiskā un sociālā ietekme valsts un reģionu līmenī.

Aģentūras sadarbības formas ar tās misijas īstenošanā iesaistītajām pusēm uzskaitītas tabulā nr.1.

## Aģentūras sadarbības formas ar tās misijas īstenošanā iesaistītajām pusēm

Iesaistītās puses	Sadarbības forma
Latvijas Republikas Saeima un valdība, Izglītības un zinātnes ministrija	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra veic Latvijas Republikas ārējos normatīvajos aktos noteiktās funkcijas, kā arī iesaistās ārējo normatīvo aktu izstrādē.</li> <li>▪ Aģentūra īsteno Latvijas iekļaušanos vienotajā Eiropas augstākās izglītības telpā.</li> <li>▪ Izglītības un zinātnes ministrijas pārstāvji tiek iesaistīti Aģentūras veidotajās darba grupās, valsts sekretārs ir AIKNP loceklis.</li> </ul>
Valsts pārvaldes iestādes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra nodrošina informācijas apmaiņu ar citām valsts pārvaldes iestādēm atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, tai skaitā, pieprasot atzinumus un viedokļus no atbildīgajām iestādēm, lai nodrošinātu pilnīgu informāciju kvalitātes nodrošināšanas funkciju īstenošanai.</li> </ul>
Latvijas un ārvalstu augstskolas/ koledžas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra organizē neatkarīgas kvalitātes novērtēšanas procedūras, kā arī informē, māca un sniedz konsultatīvu atbalstu augstskolām / koledžām. Aģentūra monitorē augstskolu/ koledžu kvalitātes pilnveidi. Latvijas augstskolu/ koledžu pārstāvji tiek iesaistīti Aģentūras veidotajās darba grupās. Rektoru padomes, Latvijas Koledžu asociācijas un Latvijas Mākslas augstskolu asociācijas pārstāvji ir AIKNP locekļi.</li> </ul>
Latvijas studējošie (Latvijas Studentu apvienība)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra nodrošina Latvijā studējošo interešu respektēšanu, iesaistot tos augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas procedūrās. Latvijas Studentu apvienības pārstāvji tiek iesaistīti Aģentūras veidotajās darba grupās, Latvijas Studentu apvienības prezidents ir AIKNP loceklis.</li> </ul>
Studētgrībētāji Latvijā un ārvalstīs	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūras darbības rezultātā Latvijā ir pieejamas tikai kvalitatīvas, aktuālas, Eiropas vienotiem standartiem atbilstošas studiju programmas, kuras īsteno uzticamas augstskolas/ koledžas un kuru apguves rezultātā tiek izsniegts valsts atzīts diploms.</li> </ul>
Studējošo un studētgrībētāju vecāki (aizbildņi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra nodrošina uzticamu informāciju par studiju programmu licencēšanu, studiju virzienu akreditāciju, kā arī augstskolu/ koledžu akreditāciju.</li> </ul>
Uzņēmumi un profesionālās asociācijas (darba devēji)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra nodrošina darba devēju interešu respektēšanu, iesaistot tos augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas procedūrās, tādējādi ņemot vērā darba devēju vērtējumu un intereses nepieciešamo speciālistu un profesionāļu sagatavošanā.</li> <li>▪ Profesionālo asociāciju pārstāvji - Latvijas Darba devēju konfederācijas, Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras, Biedrības "Lauksaimnieku organizāciju sadarbības padome" un Latvijas Ārstu biedrības pārstāvji ir AIKNP locekļi.</li> </ul>
Citas augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas institūcijas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra iesaistās ENQA, CEENQA, INQAAHE un ECA darbā, kā arī savstarpējā pieredzes apmaiņā un pasākumos, sniedzot ekspertīzi un nodrošinot uzticamu informāciju par augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas un pilnveidošanas jautājumiem.</li> <li>▪ Aģentūra aktīvi veicina trīspusējo sadarbību ar Lietuvas un Igaunijas kvalitātes nodrošināšanas aģentūrām, kā arī iesaistās Ziemeļvalstu augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas tīkla aktivitātēs.</li> <li>▪ Aģentūra veido divpusējo sadarbību ar citām kvalitātes nodrošināšanas aģentūrām, organizējot pieredzes apmaiņas vizītes, sniedzot saturu aģentūru veidotajos semināros, kā arī, daloties pieredzē attiecībā uz ārvalstu ekspertu piesaisti.</li> </ul>
Plašsaziņas līdzekļi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra sniedz uzticamu informāciju par Latvijas augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas procesu gaitu un to rezultātiem.</li> </ul>
Sabiedrība	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūras darbības rezultātā Latvijas augstākās izglītības piedāvājumā ir tikai kvalitatīvas un aktuālas studiju programmas, kas sekmē zinātnes un tautsaimniecības attīstību.</li> </ul>

Iesaistītās puses	Sadarbības forma
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aģentūra nodrošina uzticamu informāciju par studiju programmu licencēšanu, studiju virzienu akreditāciju, kā arī augstskolu/ koleģiju akreditāciju.</li> </ul>

### 3. Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras Kvalitātes politika

16

#### KVALITĀTES POLITIKA

1. Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras (Aģentūra) Kvalitātes politika nosaka prasības pret kvalitāti kā vienu no augstākajiem mērķiem. Šī politika definē kvalitātes līmeni kā pakāpi, kādā Aģentūras pakalpojumi spēj izpildīt nozari regulējošās un standartu prasības, kā arī Aģentūras darbībā ieinteresēto pušu vajadzības. Kvalitātes politika ir Kvalitātes vadības sistēmas sastāvdaļa Aģentūras darbības koordinētas plānošanas un īstenošanas nodrošināšanai. Tā sekmē Aģentūras misijas īstenošanu, stratēģisko mērķu sasniegšanu un ilgtspējīgu darbību.
2. Aģentūras Kvalitātes politika balstās uz:
  - 2.1. Augstskolu likumu un citiem Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, kuros noteiktas Aģentūras funkcijas un uzdevumi;
  - 2.2. Standartiem un vadlīnijām kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā (ESG);
  - 2.3. Aģentūras misijas pamatnostādņem, vērtībām un stratēģiskajiem attīstības virzieniem;
  - 2.4. Akadēmiskās informācijas centra (AIC) statūtiem un ētikas kodeksu.
3. Aģentūras **kvalitātes principi** ir:
  - 3.1. augsta kvalitāte;
  - 3.2. objektivitāte un uzticamība;
  - 3.3. nepārtraukta pilnveide;
  - 3.4. sistēmiska pieeja un efektivitāte;
  - 3.5. atbildība un sadarbība.
4. Aģentūras **kvalitātes mērķi** ir:
  - 4.1. veicināt vienotas augstākās izglītības kvalitātes izpratnes un standartu veidošanu un pielietošanu Eiropā, tostarp Latvijā;



- 4.2. pastāvīgi nodrošināt aģentūras darbības atbilstību ESG;
  - 4.3. pastāvīgi veicināt sadarbību ar iesaistītajām pusēm un nodrošināt sabiedrībai aktuālu un precīzu informāciju par augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanu;
  - 4.4. pastāvīgi uzturēt un attīstīt kvalitātes vadības sistēmu procesu sistemātiskai norisei, pilnveidošanai un kvalitātes paaugstināšanai;
  - 4.5. palielināt resursu izmantošanas efektivitāti.
5. Aģentūras kvalitātes vadība tiek īstenota atbilstoši izcilības pieejai (TQM), pieņemot to kā organizācijas filozofiju, kas aptver visas darbības jomas.
6. Kvalitātes politikas un kvalitatīvu procesu īstenošanai tiek nodrošināti šādi priekšnoteikumi:
- 6.1. vadības izpratne un atbildība;
  - 6.2. īstenota stratēģiskā vadība;
  - 6.3. visa personāla iesaistīšana un atbildīga iesaistīšanās kvalitātes pārvaldības sistēmas izstrādē, uzturēšanā, tās efektivitātes izvērtēšanā un pilnveidē;
  - 6.4. sadarbība ar iesaistītajām pusēm aģentūras misijas īstenošanā;
  - 6.5. darbības caurspīdība un atgriezeniskās saites nodrošināšana;
  - 6.6. resursu efektīva un lietderīga izmantošana, plānošana un nodrošināšana;
  - 6.7. galveno procesu identificēšana un integrēšana procesu un mērījumu sistēmā;
  - 6.8. regulārs rezultātu monitorings, kā arī pilnveidojumu plānošana un īstenošana;
  - 6.9. personāla motivēšana paaugstināt kompetenci;
  - 6.10. pieredzes apmaiņa ar citām aģentūrām.

## 4. Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras Kvalitātes vadības sistēma un tās uzturēšana

### 4.1. Kvalitātes vadības mērķis un standarti

Kvalitātes vadības sistēma ir izveidota ar mērķi paaugstināt Aģentūras darbības efektivitāti, sakārtot un sistematizēt iekšējos procesus un procedūras, palīdzēt darbiniekiem un iesaistītajām pusēm izprast savu lomu organizācijā, kā arī paaugstināt motivāciju iesaistīties Aģentūras darbības pilnveidošanā. Kvalitātes vadības sistēma nodrošina Aģentūras darbības atbilstību saistošajām nozares prasībām, kā arī labas pārvaldības praksei. Aģentūras kvalitātes vadības sistēmas mērķis ir virzīt un kontrolēt Aģentūras darbību attiecībā uz kvalitātes mērķiem, kas noteikti Aģentūras kvalitātes politikā.

Aģentūras kvalitātes vadība **tiek īstenota atbilstoši ESG prasībām**, to īstenošanai **pielietojot izcilības pieeju** (TQM), pieņemot to kā organizācijas filozofiju, kas aptver visas darbības jomas un ir vērsta uz visu iesaistīto pušu vajadzību apmierināšanu, nodrošinot sistēmpieeju vadīšanai, tai skaitā procesu īstenošanā un, uz faktiem balstītu lēmumu pieņemšanā, kā arī nosakot visu darbinieku un iesaistīto pušu iesaisti un apņemšanos veicināt nepārtrauktu pilnveidi savas kompetences ietvaros.

### 4.2. Aģentūras darbības atbilstības nodrošināšana Eiropas standartu un vadlīniju 3.daļas standartu prasībām

#### 4.2.1. Darbības, politika un procedūras kvalitātes nodrošināšanai

**3.1. Standarts: Aģentūrām regulāri jāveic ESG 2. daļā ietvertās ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbības. Aģentūrām jābūt skaidriem un saprotamiem darba mērķiem un uzdevumiem, kuri ir daļa no sabiedrībai pieejama aģentūras misijas paziņojuma. Tiem jāsašķan ar aģentūras ikdienas darbu. Aģentūrām jānodrošina iesaistīto pušu dalība aģentūras pārvaldībā un darbībā.**

Vadlīnijas: Lai kvalitātes nodrošināšana būtu jēgpilna, ir būtiski, ka augstskolas/ koledžas un sabiedrība uzticētos aģentūrai. Tādēļ kvalitātes nodrošināšanas mērķi un uzdevumi tiek aprakstīti un publicēti līdz ar aprakstu par sadarbību starp aģentūru un iesaistītajām pusēm augstākajā izglītībā, īpaši ar augstskolām/koledžām, kā arī ar aģentūras darbības jomas aprakstu.

Aģentūrai ir izstrādāta darbības vidēja termiņa Stratēģija („**Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras attīstības stratēģiskie virzieni 2017. – 2021. gadam**”), kurā definēts misijas vēstījums un noteikti mērķi, kā arī uzdevumi mērķu sasniegšanai. To kvalitātes pakāpe definēta Aģentūras **Kvalitātes politikā**. Uzdevumi iekļauti aģentūras **darba plānos**. Kā instruments uzdevumu īstenošanai tiek

pielietota **Procesu un mērījumu sis-**

**tēma**, kurā atbilstoši ārējiem normatīviem aktiem un ESG 2.daļas standartiem un vadlīnijām (2.pielikums) identificēti galvenie pamatprocesi (ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbības), vadības un atbalsta procesi. Procesu un mērījumu sistēmā norādīti galveno procesu īpašnieki, iesaistītie darbinieki, procesu apraksti, kā arī veicamie mērījumi, pēc kuriem var novērtēt Aģentūras darbības rezultātus, kvalitāti un stratēģisko mērķu sasniegšanas līmeni. Stratēģija nosaka stratēģiskās kontroles veikšanas procedūru. Aģentūras un augstākajā izglītībā iesaistīto pušu (tai skaitā augstskolu/ koledžu) mijiedarbība ir definēta Stratēģijā. Aģentūras Stratēģija, Kvalitātes vadības rokasgrāmata un tajā ietvertā Kvalitātes politika un Procesu un mērījumu sistēma ir publicēta Aģentūras mājaslapā.

Ārvalstu pārstāvja daļība tiek nodrošināta AIKNP, ārvalstu eksperti

### 3.1. standarta Vadlīniju turpinājums.

Aģentūras kompetenci var palielināt, iekļaujot aģentūras padomēs ārvalstu locekļus. Aģentūras iesaistās dažādās ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbībās, lai sasniegtu dažādus mērķus. Tās var būt novērtēšana, pārbaude, audīts, izvērtējums, akreditācija vai citas līdzvērtīgas darbības programmas vai augstskolas/ koledžas līmeni, tādēļ šīs darbības var tikt veiktas dažādi.

tiek iekļauti ekspertu grupās studiju virzienu un augstskolu/ koledžu akreditācijas veikšanai. AIC ir ENQA afiliētais biedrs. Aģentūra aktīvi līdzdarbojas starptautiskās augstākās izglītības kvalitātes institūcijās, tai skaitā, CEENQA, INQAAHE un ECA,

kā arī sadarbojas ar Baltijas valstu aģentūrām un piedalās aģentūru sanāsmēs un forumos.

### 3.1. standarta Vadlīniju turpinājums.

Ja aģentūra vienlaikus veic arī citas darbības, ir skaidri jānošķir ārējo kvalitātes nodrošināšanu no citiem aģentūras darbības veidiem.

Aģentūras īstenotās ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbības un to veidi noteikti gan ārējos normatīvos aktos, gan Aģentūras izstrādātajās metodikās.

Aģentūra veic augstskolas, koledžas vai studiju virziena atbilstības novērtējumu un nodrošina ārējo kvalitātes novērtēšanu, piesaistot ekspertus, kuri, izvērtējot kvalitāti, analizē pašnovērtējuma ziņojumus, klātienē apmeklē augstskolas/ koledžas un intervē visas studiju procesa īstenošanā un pilnveidē iesaistītās puses.

## 4.2.2. Oficiālais statuss

**3.2. Standarts: Aģentūrām jābūt likumdošanas pamatam un jābūt valsts institūciju oficiāli atzītām kā kvalitātes nodrošināšanas aģentūras.**

*Vadlīnijas:* It īpaši gadījumos, kad ārējā kvalitātes nodrošināšana tiek veikta pārvaldības nolūkiem, augstskolām/koledžām jābūt drošībai, ka šo novērtējumu rezultāti tiks atzīti attiecīgajā augstākās izglītības sistēmā, un tos akceptēs valsts, iesaistītās puses un sabiedrība.

matota arī MK Konceptijā. Aģentūras stratēģisko vadību nodrošina AIKNP, kuras sastāvā ir iesaistīto pušu pārstāvji.

## 4.2.3. Neatkarība

**3.3. Standarts: Aģentūrām jābūt neatkarīgām un jāstrādā autonomi. Tām jābūt pilnīgai atbildībai par savām darbībām un šo darbību rezultātiem, un bez trešo personu ietekmes.**

*Vadlīnijas:* Autonomām augstskolām/koledžām ir vajadzīgas neatkarīgas aģentūras kā partneri. Apsverot aģentūras neatkarību, ir būtiski šādi aspekti:

- organizatoriskā neatkarība, ko apliecina oficiāli dokumenti (piemēram, valdības normatīvie akti, likumi vai aģentūras statūti), kuri paredz aģentūras funkcionēšanas neatkarību no trešajām personām, piemēram, augstskolas/koledžas, valdības un citu iesaistīto pušu organizācijas;
- operacionālā neatkarība: aģentūras procedūru un metožu izveidošana un to pielietošana, kā arī ārējo ekspertu atlase un apstiprināšana, notiek neatkarīgi no trešajām personām, tādām kā augstskolas/koledžas, valdības un citas iesaistītās puses;
- [novērtēšanas] formālo rezultātu neatkarība: lai gan kvalitātes nodrošināšanas procedūrās piedalās eksperti no dažādām atbilstošām jomām, tajā skaitā studenti, par kvalitātes nodrošināšanas rezultātiem atbild aģentūra.

Katrs, kurš piedalās aģentūras veiktajās ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbībās (piemēram, kā eksperts), ir informēts, ka, lai gan viņu var būt nominējusi trešā puse, pildot aģentūras uzdevumu, tam jādarbojas kā neatkarīgai personai, nevis savas organizācijas vārdā. Neatkarība ir nepieciešama, lai nodrošinātu, ka visas procedūras un lēmumi balstās tikai uz kompetenci.

kvalitātes novērtēšanas procedūru organizēšanā, tai skaitā ekspertu atlasē un apstiprināšanā, dokumentācijas pārbaudē u.c. Procedūru organizēšanas objektivitāti un konsekveni nodrošina Aģentūras darbība saskaņā ar iepriekš noteiktām metodikām, procesiem, kā arī saskaņā ar AIC Ētikas kodeksu. Ekspertu atlase un grupu izveide notiek saskaņā ar

Aģentūra izveidota kā nodibinājuma AIC departaments saskaņā ar AIC statūtiem, kas grozīti, pamatojoties uz izmaiņām Augstskolu likumā, kā arī MK noteikumos Nr.407 un MK noteikumos Nr.408. Aģentūras izveide pastatēģisko vadību nodrošina

### **Neatkarība:**

Pamatojoties uz MK Konceptiju, Aģentūra izveidota kā AIC departaments.

### **Operacionālā neatkarība:**

Augstskolu likumā noteikts, ka AIC organizē akreditācijas un licencēšanas procesu un MK noteikumos Nr.407 un MK noteikumos Nr.408 uzskaitītas AIC tiesības un pienākumi, kā arī uzdevumi kvalitātes nodrošināšanas jautājumos.

### **Novērtēšanas rezultātu neatkarība:**

Aģentūra uzņemas atbildību par kvalitātes novērtēšanas procedūru īstenošanas kvalitāti, jo piedalās visu ārējās

iepriekš definētām vadlīnijām. Ekspertu objektivitāte un atbilstošā kompetence tiek nodrošināšana, ekspertu līgumos iekļaujot norādes par konsekvenci un objektivitāti, kas apliecinātas ar ekspertu parakstītiem apliecinājumi par interešu konflikta neesamību.

#### 4.2.4. Tematiskā analīze

##### 3.4. Standarts: Aģentūrām regulāri jāpublicē ziņojumi, kuros tiek aprakstīti un analizēti galvenie secinājumi par to darbību ārējā kvalitātes nodrošināšanā

*Vadlīnijas:* Veicot savu darbu, aģentūra iegūst informāciju par programmām un augstskolām/ koledžām, kas var būt noderīga arī ārpus konkrētās procedūras, tādējādi sniedzot materiālu strukturētai augstākās izglītības sistēmas analīzei kopumā. Iegūtie secinājumi var veicināt kvalitātes nodrošināšanas politikas un procedūru pārskatīšanu un pilnveidi augstskolu/ koledžu, nacionālā un starptautiskā kontekstā. Vispusīga un rūpīga šīs informācijas analīze uzrādīs attīstību, tendences un labas prakses piemērus vai arī ieilgušo problēmu jomas.

Aģentūra gatavo tematiskās analīzes, tai skaitā apkopojot labās prakses piemērus, un novērtēšanas rezultātu rekomendāciju apkopojumus, atbilstoši iepriekš noteiktam plānam (gada ietvaros), kā arī nodrošina to publicēšanu Aģentūras mājaslapā.

Aģentūra organizē tematiskos seminārus par kvalitātes novērtēšanu augstākajā izglītībā augstskolām, ekspertiem un citām iesaistītajām pusēm.

#### 4.2.5. Resursi

##### 3.5. Standarts: Aģentūrām jābūt pietiekamiem un atbilstošiem cilvēku un finanšu resursiem savu darbu veikšanai.

*Vadlīnijas:* Ņemot vērā augstākās izglītības būtisku ietekmi uz sabiedrības un indivīdu attīstību, sabiedrības interesēs ir nodrošināt aģentūrām pietiekamu un atbilstošu finansējumu. Aģentūru resursi ļauj tām efektīvi un iedarbīgi organizēt un īstenot ārējās kvalitātes nodrošināšanas aktivitātes. Turklāt resursu esamība ļauj aģentūrām pilnveidot un pārskatīt savu darbu un informēt sabiedrību par savām aktivitātēm.

Informācija par cilvēkresursiem – 1.3. nodaļa Organizatoriskā struktūra.

Aģentūras ieņēmumus veido saņemtā maksa par akreditācijas un licencēšanas pakalpojumu sniegšanu, kā arī valsts budžeta finansējums.

Pakalpojumu izmaksas par augstskolu un koledžu, to studiju virzienu un studiju programmu novērtēšanu noteiktas saskaņā ar MK noteikumiem Nr.409. Aģentūras izdevumi ietver personāla atalgojumu, samaksu ekspertiem par novērtēšanas veikšanu, atlīdzību SAK un SPLK komisiju locekļiem, kā arī izdevumus par studiju virzienu reģistra un mājaslapas tehnisku uzturēšanu, dalības maksas starptautiskās organizācijās, komandējumu izdevumus, ar semināru un mācību organizēšanu saistītos izdevumus, t.sk. telpu nomu un pieaicināto lektoru izdevumus, biroja telpu

nomu un uzturēšanu, biroja preces un sakarus, grāmatvedības pakalpojumus un neparedzētos izdevumus, tai skaitā apelācijas komisijas darba samaksu. Ņemot vērā, ka ieņēmumi no maksas pakalpojumu sniegšanas nav pastāvīgi, kā arī tie pilnā apmērā nesedz Aģentūras funkciju īstenošanas izmaksas, to segšanai tiek piešķirts valsts budžeta finansējums. Valsts budžeta finansējuma nepieciešamība pamatota ar MK Konceptiju. Aģentūra izmanto arī tās darbības atbalstam pieejamos Eiropas Savienības projektu līdzekļus. Aģentūras personāla un finanšu resursi ilgtermiņā tiek plānoti Stratēģijas izstrādes un kontroles procesā.

#### 4.2.6. Iekšējā kvalitātes nodrošināšana un profesionāla vadība

##### 3.6. Standarts: Aģentūrām jābūt savām iekšējās kvalitātes nodrošināšanas procedūrām, lai definētu, nodrošinātu un pilnveidotu pašu aģentūru darbības kvalitāti un taisnīgumu.

*Vadlīnijas:* I Aģentūrām jābūt atbildīgām viņas iesaistītajām pusēm, tādēļ augsti profesionālie standarti un taisnīgums ir neaizstājami aģentūras darbā. Lai nodrošinātu, ka aģentūru pakalpojumi augstskolām/ koledžām un sabiedrībai ir optimāli, aģentūru darbību pārbaude un pilnveide tiek veikta nepārtraukti. Aģentūras darbojas saskaņā ar savu iekšējās kvalitātes nodrošināšanas politiku, kas ir pieejama aģentūras interneta vietnē. Šī politika:

- nodrošina, ka visas aģentūras darbā iesaistītās personas ir kompetentas un rīkojas profesionāli un ētiski;
- ietver iekšējus un ārējus atgriezeniskās saites mehānismus, kuri nodrošina nepārtrauktu aģentūras pilnveidi;
- sarga pret jebkura veida iecietības trūkumu vai diskrimināciju;
- izveido piemērotu komunikāciju ar attiecīgajām pārvaldes institūcijām, kuru jurisdikcijā darbojas aģentūra;
- nodrošina, ka jebkādu apakšuzņēmēju darbības un to sagatavotie materiāli atbilst ESG, ja atsevišķi vai visi aģentūras īstenojamie kvalitātes nodrošināšanas procedūru elementi tiek nodoti citiem izpildītājiem;
- ļauj aģentūrai noteikti to augstskolu/ koledžu statusu un atzišanu, kurām aģentūra veic ārējo kvalitātes nodrošināšanu.

**kas kodeksu.** Aģentūras iekšējās kvalitātes vadības sistēma, tās mērķis un standarti, kā arī sistēmas uzturēšanas jautājumi izskaidroti Aģentūras mājaslapā publiski pieejamā **Kvalitātes vadības rokasgrāmatā**. Kvalitātes vadības sistēmas izstrādē un pilnveidē tiek iesaistīti Aģentūras darbinieki un ieinteresētās puses, organizējot darba grupas un apspriedes.

Aģentūrai izveidota **Procesu un mērījumu sistēma**, kurā identificēti galvenie pamatdarbības, vadības sistēmas un atbalsta procesi un veicamie mērījumi, pēc kuriem var novērtēt procesu kvalitāti un integritāti, kā arī izmantot tos Aģentūras darbības pilnveidē. Aģentūrai ir definēta **Kvalitātes politika**, kuras mērķis ir sekmēt Aģentūras misijas īstenošanu, kā arī nodrošināt nemainīgi augstu kvalitāti atbilstoši politikā definētai pakāpei. Aģentūra savā darbībā ievēro profesionālās ētikas normas, lai uzlabotu darba kultūru un vairotu sabiedrības uzticību, saskaņā ar AIC **Ētikas kodeksu**.

## 4.2.7. Ciklisks aģentūru ārējais izvērtējums

### 3.7. Standarts Aģentūrām vismaz reizi piecos gados jāiziet ārējais novērtējums, lai apliecinātu savu atbilstību ESG.

*Vadlīnijas:* Periodisks ārējais novērtējums palīdzēs aģentūrai apsvērt savu politiku un aktivitātes. Izvērtējums nodrošina mehānismus, lai pārliecinātu aģentūru un tās iesaistītās puses, ka aģentūra turpina ievērot ESG ietvertos principus.

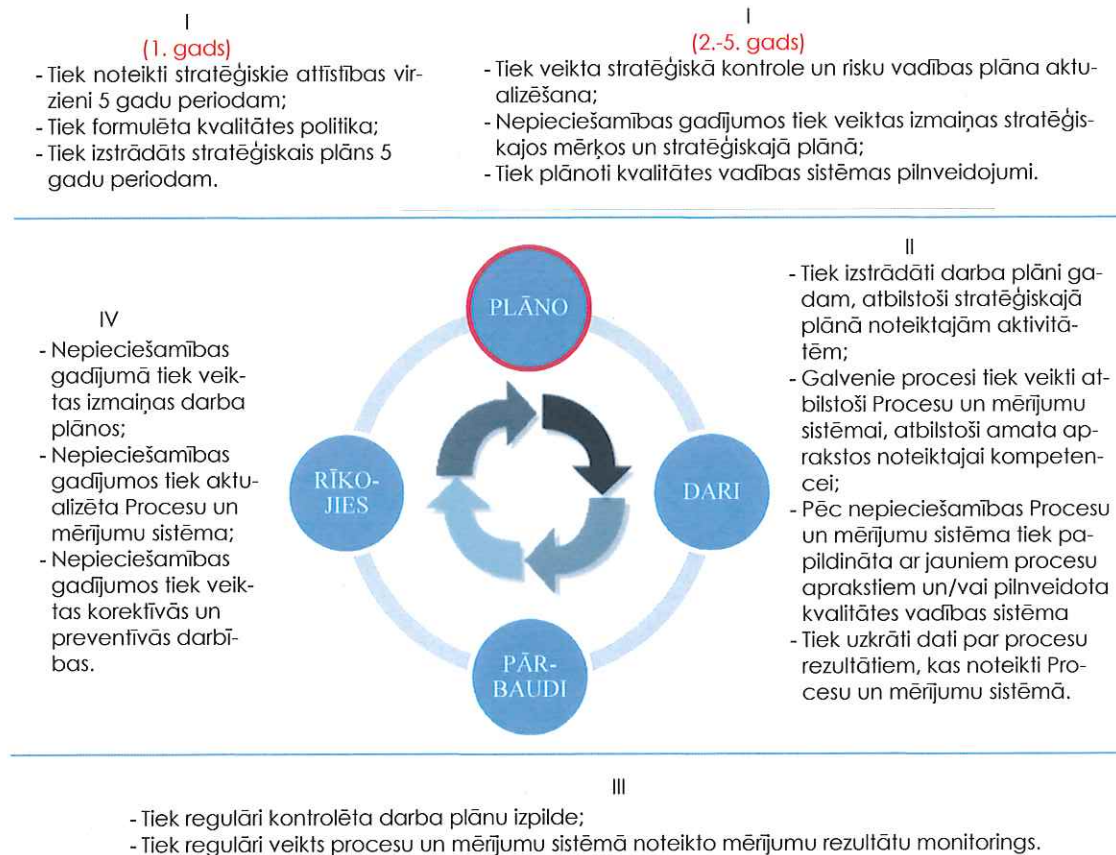
MK Konceptcija paredz Aģentūras iekļūšanu un dalību ENQA, kā arī reģistrāciju EQAR, tādējādi uz Aģentūru attiecas ENQA novērtēšana reizi piecos gados. Tuvākā ENQA Aģentūras novērtē-

šana plānota 2018. gadā. Aģentūra izmanto iespēju piesaistīt arī ārvalstu kvalitātes nodrošināšanas aģentūras vai ekspertus savas darbības izvērtēšanai ar mērķi to pilnveidot.

23

## 4.3. Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana

Aģentūras Kvalitātes vadības sistēma regulē tās ikdienas darbu, ir visaptveroša, ietverot visas aktivitātes un visus procesu posmus, kā arī tiek īstenota atbilstoši PDCA ciklam: plāno, dari, pārbaudi, rīkojies („Plan-Do-Check-Act“) (skatīt 2.attēlu).



2.attēls. Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras Kvalitātes vadības sistēmas īstenošana

Kvalitātes vadības sistēma Aģentūrā tiek īstenota, atbalstot vidēja termiņa Stratēģijas (5 gadi) īstenošanu, mērķu sasniegšanai nosakot uzdevumus un aktivitātes, kuru veikšanai kā instrumentu pielieto Procesu un mērījumu sistēmu, kurā atbilstoši ārējiem normatīviem aktiem un ESG standartiem un vadlīnijām identificēti galvenie pamatprocesi (ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbības), vadības un atbalsta procesi. Procesu un mērījumu sistēmā norādīti galveno procesu īpašnieki, iesaistītie darbinieki, procesu apraksti, kā arī veicamie mērījumi, pēc kuriem var novērtēt Aģentūras darbības rezultātus, kvalitāti un stratēģisko mērķu sasniegšanas līmeni. Stratēģiskās kontroles veikšanas procedūra noteikta Stratēģijā. Atbilstoši tās rezultātiem ik gadu tiek novērtēts stratēģisko mērķu sasniegšanas līmenis un plānotas turpmākās darbības.

Kvalitātes vadību Aģentūrā nodrošina un **par vadības sistēmas darbību kopumā, tai skaitā Rokasgrāmatas aktualitāti, atbild Aģentūras vadītājs**. Aģentūras vadītājs apstiprina Kvalitātes politiku un kvalitātes mērķus, kā arī nodrošina atbilstošus resursus vadības sistēmas izveidei un uzturēšanai. **Aģentūras pārstāvis kvalitātes vadības jautājumos ir Aģentūras vadītāja vietnieks**, un papildu tiešajiem pienākumiem, viņam deleģēti šādi pienākumi:

- Kvalitātes vadības sistēmas pilnveidošanas vadīšana;
- Kvalitātes standartu uzturēšana, dokumentācijas sagatavošanas vadīšana Aģentūras ārējai novērtēšanai;
- Kontroles pasākumu veikšana un pilnveidošanas pasākumu priekšlikumu izstrāde un ieviešanas vadīšana;
- Analītiska procesu izvērtēšana un uzlabošanas priekšlikumu izstrāde, procesu un mērījumu sistēmas aktualitātes nodrošināšana;
- Stratēģijas, kvalitātes politikas, un darba plānu izstrādes un savlaicīgas aktualizēšanas koordinēšana;
- Stratēģiskās plānošanas un kontroles organizēšana;
- Konsultāciju sniegšana (vadībai, darbiniekiem, iesaistītajām pusēm, ieinteresētajām pusēm, sabiedrībai) un pārskatu sagatavošana par Aģentūrā īstenoto kvalitātes vadības sistēmu.

Katrs **Aģentūras darbinieks ir atbildīgs** par Kvalitātes vadības sistēmas pārzināšanu un atbilstošu uzturēšanu savas kompetences ietvaros, kā arī vadības informēšanu par jebkurām atklātajām vai iespējamām kvalitātes vadības sistēmas neatbilstībām, kā arī to novēršanas vai sistēmas pilnveides priekšlikumiem.

Aģentūrā tiek nodrošināta regulāra informācijas apmaiņa un uzturēta atvērta komunikācijas kultūra. Informācijas apmaiņai tiek regulāri organizētas apspriedes, plānošanas semināri, kā arī darba grupas.



Darbā un iekšējai saziņai tiek izmantots elektroniskais pasts. Informācijas uzglabāšanai tiek izmantots kopējs elektroniskais datu apmaiņas un uzglabāšanas disks, kurš pieejams ikviena darbinieka darba datorā. Aģentūras vadība sniedz departamenta darbiniekiem informāciju par ārpus departamenta izskatītajiem jautājumiem un pieņemtajiem lēmumiem. Aģentūras darbiniekiem reizi gadā stratēģiskās kontroles ietvaros tiek organizēts seminārs par kvalitātes vadības sistēmas efektivitāti, aktualitātēm un pilnveides plāniem. Jaunie darbinieki par Aģentūras attīstības stratēģiskajiem mērķiem un kvalitātes vadības sistēmas pamatelementiem tiek iepazīstināti pirmajā darba nedēļā tikšanās laikā ar Aģentūras vadību.

#### 4.4. Kvalitātes vadības sistēmas dokumentu struktūra

Aģentūrā ir noteikta kvalitātes vadības sistēmas dokumentu struktūra, kura sastāv no stratēģiskās plānošanas un kontroles dokumentiem, politikām, procesu un mērījumu aprakstiem, kā arī atbalstošiem elementiem. Aģentūras dokumentu struktūra un dokumentu veidi ir uzskaitīti tabulā Nr.2.

Tabula Nr.2

Aģentūras dokumentu struktūra un to veidi

Dokumentu struktūra	Dokumentu veidi
<b>STRATĒĢISKĀS PLĀNOŠANAS UN KONTROLES DOKUMENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attīstības stratēģiskie virzieni, t.sk. misijas vēstījums, stratēģiskie mērķi un uzdevumi;</li> <li>- Stratēģisko mērķu sasniegšanas līmeņa noteikšanas indikatoru tabula;</li> <li>- SVID analīze;</li> <li>- Risku vadības plāns;</li> <li>- Stratēģijas īstenošanas plāns</li> </ul>
<b>POLITIKAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmata, t.sk. Kvalitātes politika;</li> <li>- Ētikas kodekss.</li> </ul>
<b>PROCESU UN MĒRĪJUMU APRAKSTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmata, t.sk. procesu un mērījumu sistēma;</li> </ul>
<b>PLĀNI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aģentūras darba plāns gadam;</li> <li>- Individuālie plāni.</li> </ul>
<b>ATBALSTOŠIE ELEMENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rīkojuma dokumenti (rīkojumi, lēmumi);</li> <li>- Organizatoriskie dokumenti (amata apraksti, iekšējie un ārējie normatīvie akti, kuri nav iekļauti procesu un mērījumu sistēmā, Publisko tiesību līgumi.</li> <li>- Izziņu dokumenti (protokoli, akti, izziņas, pārskati, ziņojumi, saraksti, pilnvaras);</li> <li>- Personāla dokumenti (CV, rekomendācijas, iesniegumi, darba līgumi vai uzņēmuma līgumi, personāla rīkojumi);</li> <li>- Sarakstes dokumenti (vēstules, iesniegumi);</li> <li>- Pieraksti: reģistri un datu bāzes, veidlapu paraugi.</li> </ul>

Aģentūras darbība virzīta uz tās stratēģisko mērķu īstenošanu, tādēļ kvalitātes vadības sistēmas nozīmīgākais dokuments ir Aģentūras atbilstības stratēģiskie virzieni (Stratēģija) pieciem gadiem. Šim dokumentam ir divas versijas – publiskā un konfidenciālā. Publiskā versija ir izvietota Aģentūras mājaslapā un sniedz vispārīgu informāciju par Aģentūru, misijas vēstījumu, kā arī ietver stratēģiskos mērķus un uzdevumus. Stratēģijas konfidenciālajā versijā pielikumos iekļauti pārskati, kas satur informāciju un datus, kas ņemti vērā stratēģisko mērķu noteikšanā.

Kvalitātes vadības sistēmas dokumentu struktūrā iekļauta SVID analīze, Risku vadības plāns un Stratēģijas īstenošanas plāns, kas saskaņā ar Stratēģijas izstrādes, īstenošanas un kontroles procesu izmantojami stratēģiskās kontroles veikšanā, tos regulāri aktualizējot.

Aģentūra ir definējusi Kvalitātes politiku, kurā noteikti kvalitātes mērķi un principi, kā arī prasības pret kvalitāti kā vienu no augstākajiem mērķiem. Šī politika definē kvalitātes līmeni kā pakāpi, kādā Aģentūras pakalpojumi spēj izpildīt nozari regulējošās un standartu prasības, kā arī Aģentūras darbībā ieinteresēto pušu vajadzības. Kvalitātes politika ir Kvalitātes vadības sistēmas sastāvdaļa Aģentūras darbības koordinētas plānošanas un īstenošanas nodrošināšanai. Tā sekmē Aģentūras misijas īstenošanu, stratēģisko mērķu sasniegšanu un ilgtspējīgu darbību. Kvalitātes politika ir izmantojama gan atsevišķi, gan kā Kvalitātes vadības rokasgrāmatas sastāvdaļa. Tā ir publiski pieejama Aģentūras mājaslapā.

Aģentūras prakse kvalitātes vadības jautājumos definēta Kvalitātes vadības rokasgrāmatā, kuras mērķis ir nodrošināt visu Aģentūras darbinieku un iesaistīto pušu vienotu izpratni un kvalitātes vadības sistēmas ievērošanu, kā arī informētu sabiedrību par Aģentūras kvalitātes standartiem.

Ētikas jautājumos Aģentūra ievēro AIC noteikto Ētikas kodeksu, kurš ir pieejams ikvienam darbiniekam.

Lai nodrošinātu Stratēģijas īstenošanas plāna, kurā norādītas aktivitātes un plānotais to īstenošanas termiņš, izpildi, aktuālās Stratēģijas īstenošanas plānā noteiktās aktivitātes (mērķu sasniegšanai) tiek iekļautas ikgadējā darba plānā, kur tās tiek kaskadētas līdz darbinieku individuālam līmenim, tādējādi nosakot katra darbinieka iesaisti stratēģijas īstenošanā. Atsevišķu pasākumu un projektu īstenošanai aģentūra nepieciešamības gadījumos papildu izstrādā individuālos plānus.

Galvenie pamatdarbības, vadības sistēmas un atbalsta procesi un veicamie mērījumi, pēc kuriem var novērtēt procesu kvalitāti un integri-

tāti, kā arī izmantot tos pilnveides lēmumu pieņemšanā, identificēti Procesu un mērījumu sistēmā, kas ir Kvalitātes vadības rokasgrāmatas sastāvdaļa.

Aģentūras darbības nodrošināšanā tiek izmantoti dažāda veida pārvaldes dokumenti (rīkojuma, organizatoriskās, izziņu, personāla, sarakstes un pieraksti), kas kvalitātes vadības sistēmas dokumentu struktūrā ir iekļauti kā atbalsta elementi.

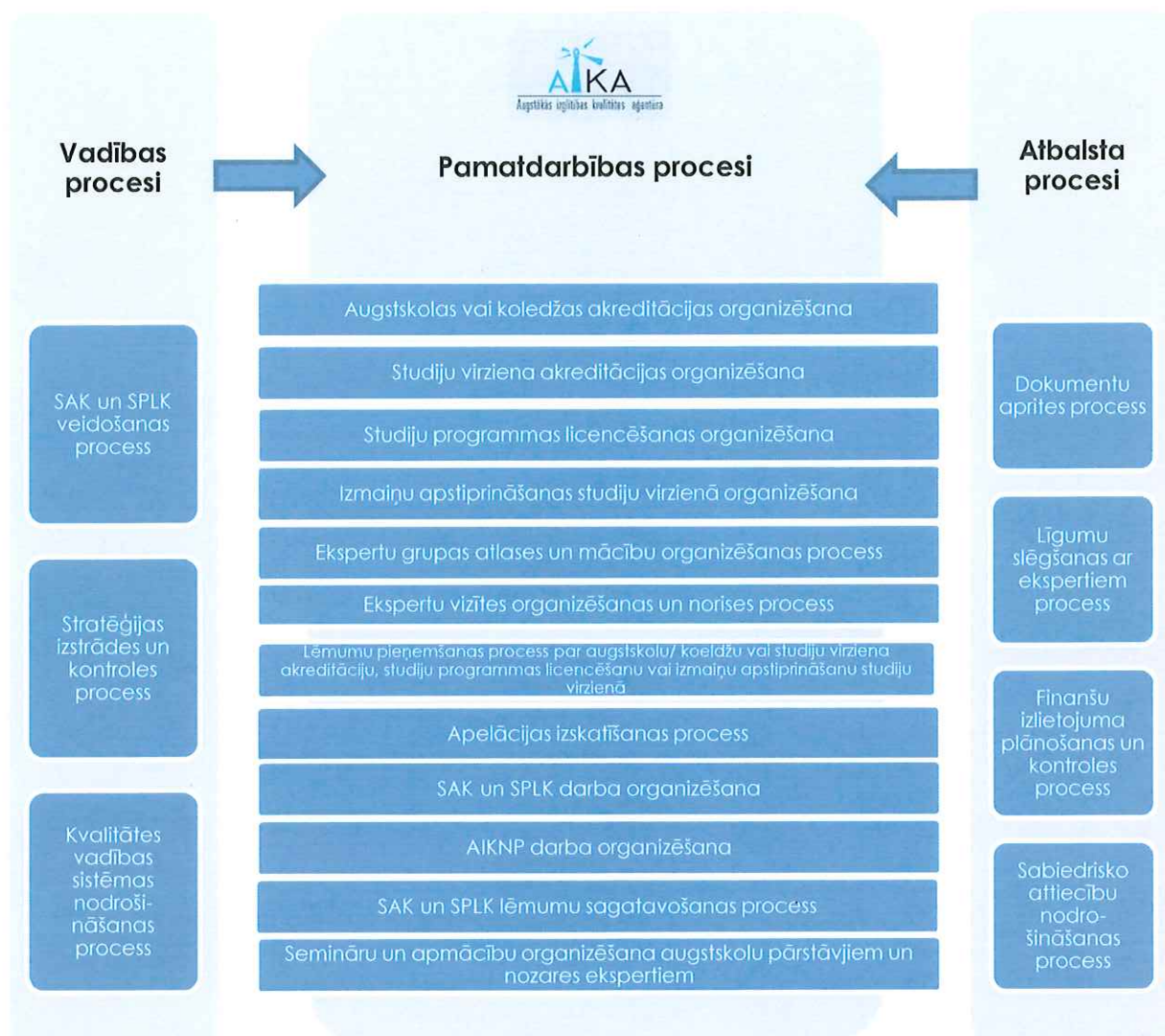
Dokumentu pārvaldības process Aģentūrā tiek veikts centralizēti, ievērojot AIC noteikto dokumentu aprites kārtību. Aģentūrā tiek nodrošināts, ka dokumentācija ir viegli identificējama un salasāma, kā arī atbilst normatīvo aktu prasībām. Atbilstoši dokumentu aprites kārtībai, tiek nodrošināta dokumentu parakstīšana, saskaņošana un apstiprināšana, kā arī atbilstoša to pieejamības nodrošināšana.

## 4.5. Procesu un mērījumu sistēma

Aģentūrā ir izveidotas iekšējās kvalitātes nodrošināšanas procedūras, kas nosaka, novērtē un uztur aģentūras darbības kvalitāti un godīgumu. Aģentūrai ir izveidota **Procesu un mērījumu sistēma**, kurā identificēti galvenie pamatdarbības, vadības un atbalsta procesi, kā arī veicamie mērījumi, pēc kuriem var novērtēt procesu kvalitāti un integritāti, kā arī izmantot tos pilnveides lēmumu pieņemšanā.

### 4.5.1. Galvenie procesi

Aģentūras procesu un mērījumu sistēmā identificēti galvenie īstenojamie procesi trijās procesu grupās (skatīt 3.attēlu).



3.attēls. Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras galvenie procesi

Procesu un mērījumu sistēma, kā arī procesu apraksti ievietoti Rokasgrāmatas 3.pielikumā.









#### 4.5.2. Procesu un mērījumu sistēmas uzbūve un procesu aprakstu skaidrojums

Procesu sistēmā katram identificētajam procesam ir uzskaitīti saistītie dokumenti vai to nodaļas, norādot, vai šis process ir noteikts ārējos normatīvajos aktos, vai arī Aģentūras iekšējos dokumentos. Procesu apraksti ir izstrādāti, un tos apstiprina Aģentūras vadītājs. Sistēmā katram procesam ir noteikts procesa īpašnieks, procesā iesaistītie darbinieki un iesaistītās puses. Procesu īpašnieks ir atbildīgs par procesu un tā izmaiņu apstiprināšanu (aktualitāti), ieviešanu un efektīvu norisi atbilstoši esošajiem aģentūras resursiem. Procesu identificēšanu vada vadītāja nozīmētais par Kvalitātes vadības sistēmu atbildīgais darbinieks, sadarbojoties

ar procesa īpašnieku, procesā iesaistītajiem darbiniekiem un/vai iesaistītajām pusēm. Jauni procesi tiek identificēti un iekļauti Procesu un mērījumu sistēmā gadījumos, kad tiek ieviestas jaunas darbības, vai esošajām darbībām pastāv dažādi riski. Procesu identificēšanai un aprakstu izstrādei vēlams organizēt apspriedi vai darba grupu. Procesu un mērījumu sistēmā procesu apraksti var tikt identificēti divos veidos – diagrammas formā vai kārtības/metodikas/ instrukcijas formā. Diagrammā izmantotie apzīmējumi norādīti tabulā Nr.3.

Tabula Nr.3

Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras Procesu un mērījumu sistēmas procesa diagrammās lietoto apzīmējumu skaidrojumi

Apzīmējums	Apzīmējuma nozīme
	Procesa sākums/beigas
	Rīcība
	Lēmums
	Dokumentācijas gatavošana
	Cits process
	"Un", tiek lietots, kad seko vairākas darbības
	"Vai", tiek lietots, kad seko vairākas iespējas
	Procesa posmu savienotājbulta

Katram procesam noteikti atbilstošie uztveres un/vai rezultātu mērījumi, datu vākšanas veids un biežums, kā arī uzglabāšanas vieta un pieejamības tiesības. Katra mērījuma veikšanai un datu uzkrāšanai noteikts atbildīgais darbinieks. Mērījumos iekļauti arī Stratēģiskajā kontrolē izmantojamie indikatori. Mērījumu veikšanas un datu uzkrāšanas veidu un formu izvēlas par mērījumu veikšanu atbildīgā persona, ja sistēmā nav norādīts citādi.

## 4.6. Iekšējā kontrole

Aģentūrā iekšējā kontrole tiek organizēta kā vienots process, kuru īsteno Aģentūras vadība un personāls. Aģentūras struktūra un organizācijas kultūra nodrošina tam atbilstošu kontroles vidi. Iekšējā kontrole integrēta Aģentūras stratēģiskās plānošanas un kontroles procesā, kā arī Kvalitātes vadības sistēmā, ar mērķi novērst riskus un nodrošināt, ka, īstenojot Aģentūras misiju, tiek ievērota atbilstība spēkā esošiem normatīvajiem aktiem, konsekventa plānošana un lēmumu pieņemšana, kā arī efektīvs darba process un garantēta resursu aizsardzība. Iekšējās kontroles nodrošināšanai tiek izmantoti risku vadības elementi. Risku vadībai Aģentūrā ir regulējošā, aizsargājošā un analītiskā funkcija, un tās pamatuzdevumi ir:

1. sekmēt misijas īstenošanu un mērķu sasniegšanu;
2. radīt pārliecību par iesaistīto pušu interešu aizsardzību;
3. pārzināt un ņemt vērā riskus darba pienākumu veikšanā, palielināt katra darbinieka individuālo ieguldījumu Aģentūras darbības efektivitātes paaugstināšanā;
4. sekmēt augstas reputācijas un tēla uzturēšanu;
5. nodrošināt pārraudzības funkciju.

Risku vadības īstenošana Aģentūrā balstīta uz starptautisko projektu vadības PRINCE2 izstrādāto metodoloģiju:

1. Risku analīze:
  - a. risku identificēšana;
  - b. risku novērtēšana;
2. Risku vadība:
  - a. risku vadības plāna izstrāde un ieviešana;
  - b. risku monitorings.

Aģentūras darbības riski tiek identificēti četrās galvenajās kategorijās:

- I. Stratēģiskie riski: stratēģijas atbilstība; politiskā ietekme; ekonomiskā situācija; reputācija u.c.);
- II. Operacionālie riski: organizatoriskā struktūra (personāls, atbildību un funkciju sadale, izpilde, darbinieku kompetences u.c.); negodīga rīcība (interesu konflikti, informācijas noplūde); procesu efektivitāte, IT un datu kvalitāte; informācijas aprīte un pieejamība (svarīgu lēmumu pieņemšanā); u.c.;
- III. Finanšu riski: plānošana; izlietošana;
- IV. Atbilstības riski: normatīvo aktu ievērošana; normatīvo aktu atbilstība; tiesību normu interpretācija.

Stratēģiskie mērķi (kaskadējot tos līdz uzdevumiem) tiek identificēti kā atsevišķi riski. Riski tiek identificēti arī galvenajiem procesiem.

Risku ietekmes un iestāšanās varbūtības noteikšanai, tiek noteikti arī atsevišķi faktori, kuri pastāv pie katra riska, sadalot riskus sīkākos notikumos. Risku novērtēšanai tiek veidota risku karte, kur, izmantojot uzkrāto vadības un darbinieku pieredzi, kā arī no vairākiem avotiem iegūto informāciju un izveidotās prognozes, tiek atzīmēta katra riska atrašanās vieta, atkarībā no riska varbūtības un tā iestāšanās seku nozīmīguma (skatīt tabulu Nr.4).

Tabula Nr.4

Risku novērtēšanas karte

Varbūtība:	Sekas:	
	Nozīmīgas	Nelielas
Augsta	Augsts risks	Vidējs risks
Zema	Vidējs risks	Zems risks

Identificētie potenciālie riski, kuri novērtēti kā "augsts risks" un "vidējs risks" tiek dokumentēti **risku vadības plānā**, sakārtojot tos pēc nozīmīguma un bīstamības pakāpes. Risku vadības plāna veidlapa pieejama 4.pielikumā. Iespējamās rīcības plānošanā pastāv šādas izvēles: riska likvidēšana, samazināšana, sadalīšana (nodošana) vai riska saglabāšana (ignorēšana). Risku novērtēšanā pieļaujams subjektīvs vērtējums, bet risku novēršanai tiek pielietotas tādas risku vadības metodes kā aktivitāšu plānošana, scenāriju izstrāde, alternatīvo stratēģiju izstrāde, rīcības plānu izstrāde. Risku vadības plānā tiek iekļautas novēršanas aktivitātes, kā arī noteikts riska īpašnieks, šajā gadījumā – atbildīgā personā par riska monitoringu un riska mazināšanas vai novēršanas aktivitāšu īstenošanu. Risku vadības plānam tiek izstrādāta sākotnējā versija. Papildu, Aģentūra īsteno nepārtrauktas risku uzraudzības aktivitātes (atbildīgie par uzraudzību noteikti Procesu un mērījumu sistēmā), kā arī veic atsevišķus novērtējumus - regulāri, kā arī pēc vajadzības, aktualizējot Risku vadības plānu.

Augstākās izglītības kvalitātes  
aģentūras Kvalitātes vadības  
rokasgrāmatas  
1.pielikums

**Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras  
Kvalitātes vadības rokasgrāmatas izmaiņu reģistra veidlapa**

1

<i>Kvalitātes rokasgrāmatas versija</i>	<i>Apstiprināšanas datums</i>	<i>Veikto izmaiņu īsa anotācija</i>



## Standartu un vadlīniju kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā 2.daļas tulkojums latviešu valodā

2.1 Iekšējo kvalitātes nodrošināšanas procedūru ievērošana	
<b>Standarts:</b> Ārējā kvalitātes nodrošināšanā jāņem vērā iekšējo kvalitātes nodrošināšanas procedūru efektivitāti, kuras ir aprakstītas ESG 1. daļā.	<b>Vadlīnijas:</b> Kvalitātes nodrošināšana augstākajā izglītībā balstās uz augstskolu/ koledžu atbildību par piedāvātām programmu vai cita izglītības segmenta 15 kvalitāti. Tādēļ ir svarīgi, lai ārējā kvalitātes nodrošināšana atzītu un atbalstītu augstskolas/ koledžas atbildību par kvalitātes nodrošināšanu. Lai nodrošinātu saikni starp iekšējo un ārējo kvalitātes nodrošināšanu, ārējā kvalitātes nodrošināšana ietver 1. daļas standartu ievērošanu. Šis uzdevums var tikt veikts dažādi, atkarībā no ārējās kvalitātes nodrošināšanas veida.
2.2 Mērķim atbilstošu procedūru izveide	
<b>Standarts:</b> Ārējās kvalitātes nodrošināšanai jābūt definētai un izveidotai specifiski, lai tā nodrošinātu spēju sasniegt nospraustus mērķus un uzdevumus, un vienlaikus ievērotu attiecīgo likumdošanu. Ārējās kvalitātes nodrošināšanas izveidē un tās nepārtrauktā pilnveidē jāiesaista visas iesaistītās puses.	<b>Vadlīnijas:</b> Lai nodrošinātu ārējās kvalitātes nodrošināšanas efektivitāti un objektivitāti, ir jābūt nospraustiem skaidriem mērķiem, kuri ir pieņemami visām iesaistītajām pusēm. <b>Mērķi, uzdevumi un procedūru īstenošana:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ņem vērā augstskolu/ koledžu darba apjomu un izmaksu līmeni;</li><li>• ņem vērā nepieciešamību atbalstīt augstskolas/ koledžas to kvalitātes pilnveidi;</li><li>• ļauj augstskolām/ koledžām demonstrēt veiktos uzlabojumus;</li><li>• sniedz skaidru informāciju par rezultātiem un pēcnovērtējuma darbībām.</li></ul> Ja augstskola/ koledža spēj demonstrēt, ka tās iekšējā kvalitātes nodrošināšana ir efektīva, ārējā kvalitātes nodrošināšanas sistēma var darboties elastīgākā veidā.
2.3 Procedūru īstenošana	
<b>Standarts:</b> Ārējās kvalitātes nodrošināšanas procedūrām jābūt uzticamām, lietderīgām, iepriekš noteiktām, konsekventi īstenojamām un publiskotām. Procedūras ietver: <ul style="list-style-type: none"><li>• pašvērtējumu vai tā ekvivalentu;</li><li>• ārējo novērtējumu, kas parasti ietver vizīti;</li><li>• ziņojumu, kas balstās uz ārējo novērtējumu;</li><li>• konsekventi pēcnovērtējuma pasākumi.</li></ul>	<b>Vadlīnijas:</b> Profesionāli, konsekventi un caurredzami veikta ārējā kvalitātes nodrošināšana garantē tās pieņemšanu un ietekmi. Atkarībā no ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmas uzbūves, augstskola/ koledža kā pamatu ārējai kvalitātes nodrošināšanai sagatavo pašvērtējumu vai citus materiālus, iekļaujot secinājumus apstiprinošus faktus. Rakstītie dokumenti visbiežāk vizītes laikā tiek papildināti no intervijām ar iesaistītajām pusēm. Novērtējuma secinājumi tiek apkopoti ziņojumā (skat. standartu 2.5), ko raksta ārējo ekspertu grupa (skat. standartu 2.4). Ārējā kvalitātes nodrošināšana nebeidzas ar ekspertu ziņojumu. Ziņojums sniedz augstskolai/koledžai skaidras vadlīnijas darbībai. Aģentūrām jābūt konsekventu pēcnovērtējuma pasākumu kopumam, lai izvērtētu augstskolas/ koledžas veiktās darbības. Pēcnovērtējuma pasākumu konkrēto veidu nosaka ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmas uzbūve.
2.4 Novērtēšanas eksperti	
<b>Standarts:</b> Ārējā kvalitātes nodrošināšana jāveic ārējo ekspertu grupām, kurās ir iekļauts vismaz viens students.	<b>Vadlīnijas:</b> Ārējās kvalitātes nodrošināšanas pamatā ir vispusīgs ekspertu izvērtējums. Ekspertu ieguldījums aģentūras darbā ir izvērtējums no dažādiem skatupunktiem: no augstskolas/ koledžas, mācītspēku, studentu un darba devēju/ nozares profesionāļu. Lai garantētu ekspertu darba efektivitāti un konsekvenci, eksperti:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ir rūpīgi atlasīti;</li> <li>• tiem piemīt atbilstošas prasmes, un tie ir kompetenti veikt savu uzdevumu;</li> <li>• ir izgājuši atbilstošu apmācību un/vai instruktāžu.</li> </ul> <p>Āģentūra nodrošina ekspertu neatkarību, izveidojot sistēmu, kas izslēdz interešu konfliktu.</p> <p>Starptautisku ekspertu iekļaušana ārējā kvalitātes nodrošināšanā, piemēram, iekļaujot tos ekspertu grupās, ir vēlama, jo tā piešķir jaunu dimensiju atfistībai un procedūru īstenošanai.</p>
<p><b>2.5 Rezultātu kritēriji</b></p>	
<p><b>Standarts:</b> Neatkarīgi no tā, vai [novērtēšanas] process noslēdzas ar oficiālu lēmumu, visiem ārējās kvalitātes nodrošināšanas rezultātā pieņemtajiem slēdzieniem vai lēmumiem jābalstās uz skaidriem un publicētiem kritērijiem, kuri tiek konsekventi piemēroti.</p>	<p>Vadlīnijas: Ārējā kvalitātes nodrošināšana un īpaši tās rezultāti būtiski ietekmē augstskolas/ koledžas un programmas, kas tiek apspriestas un vērtētas.</p> <p>Taisnīguma un uzticamības nolūkā lēmumi jābalsta uz iepriekš noteiktiem un publicētiem kritērijiem, kas tiek interpretēti konsekventi, un arī uz faktiem. Atkarībā no ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmas, rezultāti var būt dažādi, piemēram, rekomendācija, vērtējums vai oficiāls lēmums.</p>
<p><b>2.6 Ziņojumi</b></p>	
<p><b>Standarts:</b> Ekspertu ziņojums jāpublicē pilnībā, tam jābūt skaidram un viegli pieejamam akadēmiskajai sabiedrībai, ārējiem partneriem un citām ieinteresētajām personām. Ja aģentūra pieņem jebkādu uz ziņojuma balstītu oficiālu lēmumu, šis lēmums jāpublicē kopā ar ziņojumu.</p>	<p>Vadlīnijas: Ekspertu ziņojums ir pamats augstskolas/ koledžas pēcnovērtējuma darbībām, kā arī sniedz sabiedrībai informāciju par augstskolas darbību. Lai ziņojums varētu kalpot par pamatu pilnveides darbībām, tam jābūt ar skaidru un koncentrētu struktūru un valodu, un tam jāietver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konteksta apraksts (lai palīdzētu savietot augstskolu/ koledžu ar tās specifisko kontekstu);</li> <li>• konkrētās novērtēšanas procedūras un ekspertu apraksts;</li> <li>• pierādījumi, analīze un gūtās atziņas;</li> <li>• secinājumi;</li> <li>• augstskolas/ koledžas uzrādītie labas prakses piemēri;</li> <li>• rekomendācijas pēcnovērtējuma darbībām.</li> </ul> <p>Ziņojuma kopsavilkuma sagatavošana arī varētu būt lietderīga. Faktu precizitāte ziņojumā uzlabojas, ja augstskolai/ koledžai tiek dota iespēja norādīt uz faktu kļūdām pirms ziņojuma apstiprināšanas.</p>
<p><b>2.7. Sūdzības un apelācijas</b></p>	
<p><b>Standarts:</b> Sūdzību un apelāciju izskatīšanas procedūrām ir jābūt skaidri noteiktām kā ārējās kvalitātes nodrošināšanas procedūru sastāvdaļa, un tām jābūt izziņotām augstskolām/ koledžām.</p>	<p>Vadlīnijas: Lai garantētu augstskolas/ koledžas tiesības un nodrošinātu taisnīgu lēmumu pieņemšanu, ārējā kvalitātes nodrošināšana darbojas atklātā un atbildīgā veidā. Nesaprašanās vai neapmierinātība ar [novērtējuma] procedūru vai ar oficiālajiem rezultātiem tomēr var rasties.</p> <p>Augstskolai/ koledžai jānodrošina iespēja izmantot procedūras, kas ļauj tām apspriest problēmas attiecībā ar aģentūru. Aģentūrām jārisina šādas problēmas profesionāli, izmantojot skaidri noteiktu procedūru, kas tiek pielietota konsekventi.</p> <p>Sūdzību izskatīšanas procedūra ļauj augstskolai/ koledžai darīt zināmu savu neapmierinātību ar procedūras īstenošanu vai ar tās īstenošanā iesaistītajiem.</p> <p>Apelāciju izskatīšanas procedūrā augstskola/ koledža apšaubu procedūras formālos rezultātus, ja tā spēj demonstrēt, ka rezultāts nav balstīts uz pamatotiem pierādījumiem, ka kritēriji nav pareizi pielietoti vai ka procedūras nav īstenotas konsekventi.</p>

Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras  
Kvalitātes vadības rokasgrāmatas  
3.pielikums

AUGSTĀKĀS IZGLĪTĪBAS KVALITĀTES AĢENTŪRAS PROCESU UN MĒRĪJUMU SISTĒMA

PROCESU SISTĒMA

Procesa apraksts	Procesa apstiprināšanas datums	Procesa īpašnieks	Procesā iesaistītie darbinieki un iesaistītās puses	Procesam saistošie dokumenti	Arējas prasības	Iekšējais dokuments	Procesa mērījumi
<b>PAMATDARĪBAS PROCESI</b>							
<b>1. Augstskolas vai koledžas akreditācijas organizēšana</b>							
Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika	02.06.2016. (AIP)	AIKA eksperts	AIKA vadība un jurists, novērtēšanas ekspertu grupa, AIP, AI, IZM, IKVD, sertifikācijas institūcijas	Augstskolu likums (02.11.1995.) Augstskolu, koledžu un studiju virzību akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Augstākās izglītības padomes nolikums (07.05.2015., AIP)	X X X		
<b>2. Studiju virziena akreditācijas organizēšana</b>							
Studiju virzību novērtēšanas metodika	20.12.2017 (SAK)	AIKA eksperts	AIKA vadība un jurists, novērtēšanas ekspertu grupa, SAK, AI, IZM, IKVD, sertifikācijas institūcijas	Augstskolu, koledžu un studiju virzību akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju akreditācijas komisijas regulaments (13.01.2016., AIKNP)	X		i.-xv.
<b>3. Studiju programmas licencēšanas organizēšana</b>							
Studiju programmu licencēšanas organizēšanas metodika	20.12.2017. (SPLK)	AIKA eksperts	AIKA vadība un jurists, novērtēšanas eksperts, SPLK, AI, IZM, IKVD, sertifikācijas institūcijas	Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015., MK. Nr.408) Studiju programmu licencēšanas komisijas regulaments (13.01.2016., AIKNP)	X	X	
<b>4. Izmaiņu apstiprināšanas studiju virzienā organizēšana</b>							
Studiju virzību izmaiņu novērtēšanas metodika	20.12.2017. (SAK)	AIKA eksperts	AIKA vadība un jurists, novērtēšanas ekspertu grupa, SAK, AI, IZM, IKVD, sertifikācijas institūcijas	Augstskolu, koledžu un studiju virzību akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK. Nr.407) Studiju akreditācijas komisijas regulaments (13.01.2016., AIKNP)	X	X	
<b>5. Novērtēšanas ekspertu grupas atlases un apmācību organizēšana</b>							
Novērtēšanas ekspertu grupas atlases un apmācību organizēšanas process	Atbilstoši MK noteikumu Nr.407 un Nr.408 grozījumiem 2017.g.	AIKA eksperts	AIKA vadība un citi AIKA eksperti LSA, LDDK, LIZDA, potenciālie eksperti, Ekspertu datu bāzē iekļautie eksperti, SAK, SPLK, AIP, AI	Augstskolu, koledžu un studiju virzību akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.408) Studiju akreditācijas komisijas un Studiju programmu licencēšanas komisijas locekļu atlases kritēriji un vadlīnijas (28.09.2015., AIKNP) Studiju akreditācijas/licencēšanas komisijas locekļu atlases kritēriji un vadlīniju pielikums komisijas locekļu atlasei (18.08.2015.) Ekspertu atlases vadlīnijas (2017.)	X X X X		xvi.-xxiii.

Procesa apraksts	Procesa apstiprināšanas datums	Procesa īpašnieks	Procesā iesaistītie darbinieki un iesaistītās puses	Procesam saistošie dokumenti	Arējas prasības	Iekšējais dokuments	Procesa mērījumi
<b>6. Novērtēšanas ekspertu vizītes organizēšana un norise</b>							
Novērtēšanas ekspertu vizītes organizēšanas un norises process	17.01.2017.	AIKA eksperts	AIKA vadība, citi AIKA eksperti, lietvede, jurists, AIC grāmatvedis, novērtēšanas grupas eksperti, AII, novērotāji	Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015. MK Nr.408) Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika (02.06.2016., AIP) Studiju virziena novērtēšanas metodika (30.03.2016)(20.12.2017 SAK) Studiju programmu licencēšanas organizēšanas metodika (30.03.2016.) Ekspertu atlases vadlīnijas (05.01.2016.) Ētikas kodekss (AIC)	X X X X X X		xxiv.-xxvi.

#### 7. Augstskolu vai studiju virziena vai izmaiņu studiju virzienā pašnovērtējuma ziņojuma izskatīšana

Augstskolu/ koledžu vai studiju virziena vai studiju programmas licencēšanas vai izmaiņu studiju virzienā pašnovērtējuma ziņojuma izskatīšanas process	17.01.2017.	AIKA eksperts	AIKA vadība, lietvedis, IZM, IKVS, sertifikācijas institūcijas, Aizsardzības ministrija, AII, LZP	Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015. MK Nr.408) Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika (02.06.2016., AIP) Studiju virziena novērtēšanas metodika (20.12.2017 SAK) Studiju programmu licencēšanas organizēšanas metodika 20.12.2017., SPLK)	X X X X		xxx.-xxxxi.
--	-------------	---------------	---	---	------------------	--	-------------

#### 8. Novērtēšanas ekspertu atzinuma sagatavošana

Ekspertu atzinuma sagatavošanas process	17.01.2017.	AIKA eksperts	Novērtēšanas grupas eksperti, AII, SAK, AIP, SPLK	Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015. MK Nr.408) Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika (02.06.2016., AIP) Studiju virziena novērtēšanas metodika (20.12.2017 SAK) SPLK Ētikas kodekss (AIC)	X X X X X X		xxxii
---	-------------	---------------	---	---	----------------------------	--	-------

#### 9. Akreditācijas vai licencēšanas lēmuma pieņemšana un sagatavošana

Akreditācijas vai licencēšanas lēmuma pieņemšana un sagatavošanas process	17.01.2017.	AIKA eksperts	AIP, SAK vai SPLK, AII, IZM un citas nozares ministrijas, citi AIKA eksperti un jurists, novērtēšanas eksperti	Administratīvā procesa likums (01.02.2004) Augstākās izglītības padomes nolikums (07.05.2015., AIP) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015. MK Nr.408) Studiju akreditācijas komisijas reglaments (13.01.2016., AIKNP) Studiju programmu licencēšanas komisijas reglaments (13.01.2016., AIKNP) Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika (02.06.2016., AIP) Studiju virziena novērtēšanas metodika (20.12.2017 SAK) Studiju virziena izmaiņu organizēšanas novērtēšanas metodika (20.12.2017 SAK)	X X X X X X X X X		xxxvi.
---	-------------	---------------	--	---	---	--	--------

Procesa apraksts	Procesa apstiprināšanas datums	Procesa īpašnieks	Procesā iesaistītie darbinieki un iesaistītās puses	Procesam saistošie dokumenti	Ārējās prasības	Iekšējais dokuments	Procesa mērījumi
<b>10. Apelācijas izskatīšana</b>							
Apelācijas kārtība	Augusts 2017.g.	AIKA eksperts	AIC valdes priekšsēdētājs, jurists, apelācijas komisija, AI, SAK, SPLK	Administratīvā procesa likums (01.02.2004) Apelācijas komisijas nolikums Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.408) Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika (02.06.2016., AIP) Studiju virziena novērtēšanas metodika (20.12.2017 SAK) Studiju programmu licencēšanas organizēšanas metodika (20.12.2017 SPLK)	X X X X X	X X X X	xxxii.
<b>11. Akreditācijas komisijas darba organizēšana</b>							
Studiju akreditācijas un studiju programmu licencēšanas komisiju regulamenti	13.01.2016.	AIKA jurists	AIKA vadība un eksperti, SAK, SPLK, AIKNP	Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.408) Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika (02.06.2016., AIP) Studiju virziena novērtēšanas metodika (20.12.2017 SAK) Studiju programmu licencēšanas organizēšanas metodika (20.12.2017 SPLK)	X X X X	X X X X	xxxiii.-xxxv.
<b>12. Semināru un apmācību organizēšana augstskolu pārstāvjiem un nozares ekspertiem</b>							
Semināru un apmācību augstskolu pārstāvjiem un nozares ekspertiem organizēšanas process	17.01.2017.	AIKA eksperts	AIKA vadība, lietvedis, citi AIKA eksperti, AIC grāmatvedis, novērtēšanas eksperti	03.04.2014. MK rīkojums Nr.640 Par koncepciju "Latvijas augstākās izglītības ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmas pilnveide" Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.407) Studiju programmu licencēšanas noteikumi (14.07.2015., MK Nr.408) Augstskolu un koledžu novērtēšanas metodika (02.06.2016., AIP) Studiju virziena novērtēšanas metodika (20.12.2017 SAK) Studiju programmu licencēšanas organizēšanas metodika (20.12.2017 SPLK) Studiju akreditācijas komisijas un Studiju programmu licencēšanas komisijas locekļu atlases kritēriji un vadlīnijas (28.09.2015., AIKNP) Studiju akreditācijas/licencēšanas komisijas locekļu atlases kritēriju un vadlīniju pielikojums komisijas locekļu atlasē (18.08.2015.) Ekspertu atlases vadlīnijas (2017.)	X X X X X X X	X X X X X X	xxxvii.-xxxix.
<b>13. Akreditācijas komisijas veidošana</b>							
Studiju akreditācijas komisijas regulaments	6.12.2017	AIKA vadītājs	AIKA eksperts, jurists, vadība, AIKNP	Augstskolu, koledžu un studiju virzienu akreditācijas noteikumi (14.06.2015., MK Nr.407)	X		xi.
<b>14. Stratēģiskā plānošana un kontrole</b>							
Stratēģijas izstrādes un kontroles process	08.03.2017.	AIKA vadītājs	AIKA eksperts, AIKA jurists, AIKA vadība, AIKNP	Attīstības stratēģiskie virzieni (stratēģija); Darbības vīde un galvenie darbības rādītāji (ziņojums); Atbilstība Eiropas asociācijas kvalitātes nodrošināšanai augstākajā izglītībā izstrādāto standartu un vadlīniju kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības jēlpā 2. un 3. daļai;	X		xli.-xlvii, arī ***

Procesa apraksts	Procesa apstiprināšanas datums	Procesa īpašnieks	Procesā iesaistītie darbinieki un iesaistītās puses	Darbības SVID analīze; Risku analīze; Stratēģijas īstenošanas plāns. Stratēģijas kontroles mērījumi. Kvalitātes vadības rokasgrāmata (tai skaitā Kvalitātes politika, kā arī Procesu un mērījumu sistēma), risku vadības plāns.	Ārējās prasības	Iekšējais dokuments	Procesa mērījumi
<b>ATBALSTA PROCESI</b>							
<b>15. Dokumentu aprīte</b>							
Dokumentu aprītes process	17.01.2017.	AIKA lietvedis	AIKA vadība un darbinieki	Arhīvu likums (11.02.2010) Iesniegumu likums ( 27.09.2007) Dokumentu juridiskā spēka likums (06.05.2010) Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība (MK Nr.:916, 28.09.2010) Kārtība, kādā apliecināmi dokumentu tulkojumi valsts valodā ( MK Nr.291 08.11.2012) Dokumentu un arhīvu pārvaldības noteikumi un Nr.749 Kārtība, kādā nodod dokumentus pastāvīgā valsts glabāšanā Latvijas Nacionālajā arhīvā ( MK Nr.291 08.11.2012)	X X X X X X		xviii.-i.
<b>16. Finanšu izlietojuma plānošana un kontrole</b>							
Finanšu izlietojuma plānošanas un kontroles process	17.01.2017.	AIKA vadītājs	AIC valdes priekšsēdētājs, AIKA vadītāja vietnieks, AIC grāmatvedis, AIKA eksperti	Kārtība, kādā nosakāms maksimāli pieļaujama valsts budžeta izdevumu kopējums un maksimāli pieļaujama valsts budžeta izdevumu kopējais apjoms katrai ministrijai un citām centrālajām valsts iestādēm noteiktam termiņam (MK, Nr. 867, 11.12.2012.) 03.04.2014. MK rīkojums Nr.640 Par koncepciju "Latvijas augstākās izglītības ārējās kvalitātes nodrošināšanas sistēmas pilnveide"	X X		lv.-lvii.
<b>17. Sabiedrisko attiecību nodrošināšana</b>							
Sabiedrisko attiecību nodrošināšanas process	17.01.2017.	AIKA vadītājs	AIKA vadītāja vietnieks, AIC valdes priekšsēdētājs, AIKA darbinieki	ESG III daļa	X		lviii.-lxx.

## MĒRĪJUMU SISTĒMA

Mērījuma Nr.	Procesu mērījumi	Atbilstīgais par mērījumu veikšanu, datu uzkrāšanu un analīzi	Ieteicamie mērījumi izejas datiem
i.	All akreditācijas iesniegumu skaits	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
ii.	All ārkārtas akreditāciju skaits	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
iii.	Izsniegto All akreditāciju skaits	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	Datumi; Ali; rezultāti
iv.	Atteikto All akreditāciju skaits	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
v.	Plānoto studiju virzienu akreditāciju skaits	Vadītāja vietnieks	
vi.	Jaunu studiju virzienu akreditācijas iesniegumu skaits	Vadītāja vietnieks	
vii.	Izsniegto studiju virzienu akreditācijas lapu skaits uz 2 gadiem	AIKA eksperts	Datumi; Ali; studiju virzieni; rezultāti
viii.	Izsniegto studiju virzienu akreditācijas lapu skaits uz 6 gadiem	AIKA eksperts	
ix.	Slēgto studiju virzienu skaits	AIKA eksperts	
x.	Licencēšanas iesniegumu skaits	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
xi.	Izsniegto licenču skaits	AIKA eksperts	Datumi; Ali; studiju programmas; rezultāti
xii.	Atteikto licenču skaits	AIKA eksperts	
xiii.	Veikto izmaiņu skaits studiju virzienos	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
xiv.	Sūdzību/apelāciju skaits	AIC valdes priekšsēdētājs	Datumi; Ali; studiju virzieni; rezultāti
xv.	All kopējais apmierinātības līmenis ar novērtēšanas procesu	AIKA eksperts	[APKOPOJUMS] Datumi; iesniedzēji; tēmas; mērķi; rezultāti. [SK. ARĪ xxv., xxix]
xvi.	LV un ārvalstu ekspertu atlases kopas lielums	AIKA eksperts	Respondentu skaits, atbilstība; pietiekamās veids
xvii.	LV ekspertu jaunu pieteikumu skaits	AIKA eksperts	
xviii.	Ārvalstu ekspertu jaunu pieteikumu skaits	AIKA eksperts	Datumi; valsts; vārdi/uzvārdi; atbilstība; pietiekamās veids
xix.	LV ekspertu skaits, kuri iesaistīti novērtēšanā	AIKA eksperts	
xx.	Ārvalstu ekspertu skaits, kuri iesaistīti novērtēšanā;	AIKA eksperts	Eksperti; valsts; datumi; informācija par novērtēšanām, kurās iesaistīti eksperti; noraidījuma iemesli (ja noraidīts)
xxi.	Noraidīto ekspertu skaits;	AIKA eksperts	
xxii.	AIKA organizēto ekspertu mācību skaits	AIKA eksperts	Datumi; tēmas; dalībnieki; info par novērtēšanām, kurās piedalās eksperti
xxiii.	Ekspertu apmierinātības līmenis ar Aģentūras darbu.	AIKA eksperts	Respondentu skaits, atbilstība; izejas dati
xxiv.	Vīzīšu skaits	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	Datumi, novērtēšanas objekti, eksperti, All pārsīstījumi, All koordinatori.
xxv.	Sūdzību par vīzītes norīsi skaits	Vadītāja vietnieks	Katra gadījuma individuāla analīze
xxvi.	Augstskolu apmierinātība ar procesa organizēšanu	AIKA eksperts	Aptauja pēc katras vizītes. Respondentu skaits, atbilstība izejas dati
xxvii.	Sagatavoto atzinumu skaits	AIKA eksperts	Datumi. Novērtēšanas gadījumi, eksperti. Ali. akceptēto un noraidīto precizējumu skaits
xxviii.	All iesūtīto precizējumu/iebidumu skaits par ekspertu atzinumu	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
xxix.	Apelāciju/sūdzību skaits par nepilnībām atzinumā	AIC valdes priekšsēdētājs	Katra gadījuma individuāla analīze

xxx.	Izskaitļo ziņojumu skaits.	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
xxxi.	Pieprasīto precizējumu skaits	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	AIKA eksperts (novērtēšanas koordinators)	
<i>Mērījuma Nr.</i>	<i>Procesu mērījumi</i>	Atbilstīgais par mērījumu veikšanu, datu uzkrāšanu un analīzi		<i>Ieteicamie mērījumi izvešanas datiem</i>
xxxii.	Apelācijas lietu analīze	Vadītāja vietnieks		[APKOPOJUMS] Datumi; iesniedzēji; tēmas; mērķi; rezultāti.
xxxiii.	Izskaitļo darba kārtības jautājumu skaits	AIKA eksperts		
xxxiv.	Organizēto sēžu skaits	AIKA eksperts		
xxxv.	Pieņemto lēmumu skaits	Jurists		
xxxvi.	Sagatavoto lēmumu skaits	Jurists		Pa veidiem - licencēšana, izmaiņas, akreditācija
xxxvii.	Agentūras organizētie semināri un mācības	ESF projekta administrēšanas komanda		Datumi; tēmas; mērķi; iesaistītie
xxxviii.	Semināru un mācību dalībnieku skaits	ESF projekta administrēšanas komanda		Datumi; tēmas; dalībnieki un to pārstāvētās institūcijas
xxxix.	Semināru un mācību dalībnieku apmierinātības līmenis.	ESF projekta administrēšanas komanda		Respondentu skaits, atbižu izvešanas dati
xl.	Kandidātu pieteikumu skaits	ESF projekta administrēšanas komanda		
xli.	Ārējie novērtējumi (citu agentūru)	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Datumi; novērtētāji (t.sk. valstis); konstatētās atbilstības un neatbilstības
xlii.	Iesnēgtie un akceptētie priekšlikumi ārējo normatīvu pilnveidošanai (iesnēgtie/akceptētie, skaits)	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Datumi; iesnēgtie priekšlikumu skaits, akceptēto priekšlikumu skaits, to uzskaitījums, informācija par neakceptēšanas iemesliem
xliii.	Izstrādātie vai aktualizētie iekšējie normatīvie akti	Vadītāja vietnieks/jurists		Datumi; izstrādāto (jaunu) aktu skaits, aktualizēto aktu skaits, to uzskaitījums, informācija par nepieciešamību
xliiv.	Ieinteresēto pušu iesaiste (darba grupās, apspriešanās u.c., skaits)	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Ieinteresētās puses; datumi; pārstāvji; iesaistes veids/pasākums/tēma
xlii.	Iekļūšana EQAR reģistrā	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		
xlii.	Ieinteresēto pušu dalība LV normatīvā regulējuma pilnveides priekšlikumu apspriešanās izstrādē	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Datums; ieinteresēto pušu; to pārstāvju uzskaitījums; iesaistes veids; tēma
xlii.	Izstrādātas un ieviestas procedūras All kvalitātes pilnveides progresa monitorēšanai	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Datumi (kad ieviestas procedūras un kad īstenotas); procedūru uzskaitījums
xlii.	Saņemto/reģistrēto dokumentu skaits	AIKA eksperts		
xlii.	Sagatavoto dokumentu skaits	Lietvedis		
i.	Sūdzību skaits par dokumentu apriti	Lietvedis		
ii.	Noslēgto līgumu skaits	Lietvedis		
iii.	Līguma noteikumu pārskatīšanas skaits	Jurists		
iii.	Lauzto līgumu skaits	Jurists		
iv.	Valsts finansējums	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		
iv.	Ieņēmumi no pamatdarbības LV	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Pa ieņēmumu veidiem
iv.	Ieņēmumi no papildus piesaistītā finansējuma	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Pa izdevumu veidiem
iv.	Izdevumi	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		Valstis; pasākumi; datumi; darbinieki; mērķi; (rezultāti)
iv.	Agentūras dalība starptautiskos pasākumos (pasākumu skaits)	Vadītāja vietnieks		Valstis; institūcijas; datumi; mērķi
ix.	Noslēgtie memorandi ar ārvalstu agentūrām vai starptautiskām organizācijām	Vadītājs/ vadītāja vietnieks		
ix.	Organizēta Baltijas valstu kvalitātes nodrošināšanas agentūras sanāksme LV	Vadītāja vietnieks		Dalībnieki; datumi; mērķi; (rezultāti)



ixi.	Kvalitātes vērtēšanas aktivitāšu skaits ārvalstīs vai sadarbībā ar citām aģentūrām LV	Vadītāja vienieks	Valstis; institūcijas, vērtēšanas objekti; datumi; iesaistītie; (rezultāti)
Mērījuma Nr.	Procesu mērījumi	Atbilstošais par mērījumu veikšanu, datu uzkrāšanu un analīzi	Ieteicamie mērījumi izejas datiem
ixii.	Iesaistīto LV ekspertu skaits novērtēšanas procedūras ārvalstīs	AIKA eksperts	Eksperti; datumi; aktivitātes; (rezultāti)
ixiii.	Gadījumu skaits, kad tiek sniegta informācija ārvalstu aģentūrām	AIKA eksperts	Datumi; aģentūras; informācijas veids; iesaistītie Aģentūras; datumi; iesaistītie; mērķi; (rezultāti)
ixiv.	Uzņemto ārvalstu aģentūru vizīšu skaits	AIKA eksperts	Aģentūras; datumi; iesaistītie; mērķi; (rezultāti)
ixv.	Organizēto pieredzes apmaiņas braucieniņu skaits	Vadītāja vienieks	
ixvi.	Aģentūras izstrādātās tematiskās analīzes	AIKA eksperts	Datumi; tēmas; mērķi; autori
ixvii.	Aģentūras viedoklis publiskajā telpā (reizes)	AIKA eksperts	Datumi; mediju nosaukumi; iesaistītie
ixviii.	Aģentūras darbinieku dalība semināros vai konferencēs par augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanu	Vadītāja vienieks	Datumi; valstis; pasākumi; darbinieki; mērķi; (rezultāti)
ixix.	Aģentūras darbinieku profesionālās pilnveides pasākumu skaits	Vadītāja vienieks	
lxx.	Aģentūras darbiniekiem organizēto semināru skaits	Vadītāja vienieks	Datumi; tēmas; iesaistītie; darbinieki; mērķi; (rezultāti)

**Augstākās izglītības kvalitātes aģentūras  
risku vadības plāna veidlapa**

Datums	Riska prioritāte	Riska apraksts	Ietekme	Varbūtība	Riska kopējais novērtējums	Riska īpašnieks	Novēšanas aktivitātes	Piezīmes