

БЕКІТЕМІН

Қ. А. Ясауи атындағы Халықаралық
қазақ-түрік университетінің Президенті,
профессор _____Л.Ташимов
«_____» _____ 200__ ж

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

ҚҰЖАТТАНДЫРЫЛҒАН ПРОЦЕДУРА
ҚП ХҚТУ- 8.3.0-2009

СӘЙКЕСПЕЙТІН ӨНІМДІ БАСҚАРУ

АЛҒЫ СӨЗ

- 1 Аккредитация және сапа менеджменті басқармасымен **ӘЗІРЛЕНДІ
ЖӘНЕ ЕНГІЗІЛДІ**
- 2 Әзірлегендер – АжСМБ бастығы, т.ғ.к., доцент Е.Ш.Шахабаев
– АжСМБ менеджері Т.Көшербаев
- 3 Қ.А.Ясауи атындағы ХҚТУ Координациялық кеңесінің 200__ ж. «_____»
_____ № _____ шешімімен **БЕКІТІЛІП ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**
- 4 ЕНГІЗІЛДІ – 2009 ж.
- 5 Тексеру мерзімі - 2012 ж.

Қызмет бабында пайдаланатын басылым

Түркістан

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		<i>ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009</i>
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	<i>2-ші нұсқа</i>
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 2 беті

Мазмұны

Мазмұны	2
1 Қолданылу саласы	3
2 Нормативтік сілтемелер	3
3 Анықтамалар	3
4 Шартты белгілер мен қысқартулар	3
5 Жауапкершілік және өкілеттік	4
6 Жалпы ережелер	4
7. Сәйкеспейтін өнімді басқару	5
Қосымшалар	7
А қосымшасы. Сәйкеспейтін өнімді басқару үрдісі	7
Б қосымшасы. Сәйкеспейтін өнімді басқару үрдісі	8
В қосымшасы. Сәйкессіздікті тіркеу парағы	9
Г қосымшасы. Сәйкеспейтін өнімді басқару матрицасының үлгісі	10
Д қосымшасы. Өзгерістерді тіркеу парағы	13
Е қосымшасы. Мерзімді бақылауды тіркеу парағы	14
Ж қосымшасы. Танысу парағы	15

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 3 беті

1 ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ

1.1 Осы құжаттандырылған процедура (ары қарай ҚП) ХС ИСО 9001:2008 стандартының 8.3 бабында келтірілген талаптар негізінде сәйкеспейтін өнімді басқару процедураларын тағайындайды.

1.2 Осы ҚП Қ.А.Ясауи атындағы ХҚТУ-де Сапа менеджменті жүйесі ендірілген барлық құрылымдық бөлімдерде сәйкеспейтін өнімді басқаруда қолданылуы міндетті.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы ҚП төменде көрсетілген нормативтік құжаттарға сілтеме жасалған:

ХС ИСО 9000:2007 Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.

ХС ИСО 9001:2008 Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.

ҚР МЖМБС Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттар. Жоғары кәсіби білім беру. Негізгі ережелер.

ҚР СТ 1157:2002 Білім беру мекемелерінің сапа менеджменті жүйелері.

ҚР СТ 1.5:2000 ҚР Мемлекеттік стандарттау жүйесі. Стандарттардың құрылымы, баяндалуы, рәсімделуі және мазмұнына қойылатын жалпы ережелер.

СТ ҚР 1.12-2000 Мәтіндік нормативтік құжаттар. Құрылымы, баяндалуы, рәсімделуі және мазмұнына қойылатын жалпы талаптар.

СБ ХҚТУ- 01 2009 Сапа басшылығы.

ҚП ХҚТУ - 4.2.3-2009 Құжаттаманы басқару.

ҚП ХҚТУ - 4.2.4-2009 Жазбаларды басқару.

ҚП ХҚТУ - 8.5.2,3-2009 Түзетуші және ескертуші әрекеттер.

ҚП ХҚТУ-5.6-2009 Басшылық тарапынан талдау.

ҚП-ХҚТУ-8.2.2-2009 Ішкі аудит.

3 АНЫҚТАМАЛАР

Осы ҚП ХС ИСО 9000:2007, МЖМБС стандартында көрсетілген термин және анықтамалар қолданылады.

Сәйкеспейтін өнім (сәйкессіздік)- талаптарға сай келмейтін сатып алынатын шикізат, жұмыс, көрсетілетін қызмет, көмекші материалдар, дайын өнім, сондай-ақ, талаптарға сай келмейтін жұмыс және қызмет көрсету кезеңдеріндегі аралық өнім.

4 ШАРТТЫ БЕЛГІЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

4.1 Осы ҚП төменде көрсетілген қысқартулар қолданылады:

ҚР СТ - Қазақстан Республикасының стандарты;

ҚП - құжаттандырылған процедура;

МЖМБС – Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты;

АжСМББ – аккредитация және сапа менеджменті басқармасының бастығы;

СМЖ - сапа менеджменті жүйесі;

АжСМБ – аккредитация және сапа менеджменті басқармасы;

СББӨ - сапа бойынша басшылық өкілі;

СБКК – сапа бойынша Координациялық кеңес;

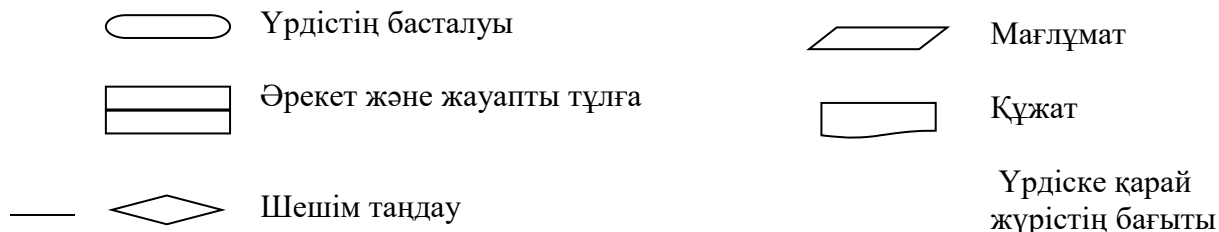
СБӨ - барлық деңгейдегі сапа бойынша басшылық өкілі (жауапты);

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 4 беті

ҚБ - құрылымдық бөлімдер;

ҚББ - құрылымдық бөлімдер бастығы.

4.2 Осы ҚП төменде көрсетілген шартты белгілер қолданылады.



5 ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІК

5.1 Осы ҚП-ның дайындау сапасына, оның нормативтік сілтемелерде көрсетілген стандарттардың талаптарына сай болуына АЖСМББ жауапты.

5.2 Осы ҚП университеттің СБКК-де қарастырылады, талқыланады.

5.3 Осы ҚП-ны университеттің СБКК төрағасы - университет Президенті бекітеді.

5.4 Осы ҚП талаптарының енгізілуіне және үнемі қолданыста болуын қадағалауға БСӨ жауапты.

5.5 Осы ҚП көрсетілген әрекеттерді орындауға жауаптылар Б, В қосымшасындағы алгоритмдерде келтірілген.

6 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

6.1 Сәйкеспейтін өнімді идентификациялау сол өнімнің (немесе көрсетілген қызметтің) сапалық көрсеткіштерін растайтын құжаттармен сол көрсеткіштерге қойылатын талаптарды тағайындайтын нормативтік құжаттарды салыстыру арқылы іске асырылады.

6.2 Сәйкеспейтін өнімді анықтауда қолданылатын нормативтік талаптар Қазақстан Республикасы үкіметінің, министрліктерінің және Университеттің нормативтік құжаттарында баяндалады.

6.3 Сәйкессіздіктер елеулі және елеулі емес түрлерге идентификацияланады.

6.4 Елеулі сәйкессіздіктер ретінде саналатындар:

- Қазақстан Республикасының, министрліктің заңдарының, бұйрықтарының талаптарына қайшы келетіндер;

- негізгі сапалық көрсеткіштерге кері әсерін тигізетін;

- Университетке елеулі экономикалық зиян келтіретін;

- Университеттің беделіне зиян келтіретін;

- Университеттің жалпы басқару және сапаны басқару жүйелерін жетілдіруді қажет ететін;

- еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы талаптарына қайшы келетін.

6.5 Салдары оншалықты маңызды емес, оңай түзетілетін және елеуліге жатпайтын сәйкессіздіктер елеулі емес деп танылады.

6.6 Университетті бітірген соң кездесетін сәйкеспейтін өнім болмайды, себебі қорытынды аттестаттаудан өтпеген білімгерлерге жоғары білім дипломы берілмейді, олар маман ретінде қызмет ете алмайды.

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 5 беті

7. СӘЙКЕСПЕЙТІН ӨНІМДІ БАСҚАРУ

7.1 Сәйкеспейтін өнімді басқару тәртібі (А,Б қосымшалары):

- сәйкеспейтін өнімді анықтау, тіркеу (Осы ҚП-ның 7.2, 7.3, 7.4 баптары);
- сәйкессіздіктерді талдау (ҚП ХҚТУ-5.6-2009 “Басшылық тарапынан талдау” негізінде іске асырылады);
- сәйкессіздіктерді түзету (түзетуші әрекеттер ҚП ХҚТУ-8.5.2,3-2009 “Түзетуші және ескертуші әрекеттер” негізінде іске асырылады);
- сәйкессіздіктерді қайталанбауын ескерту (ескертуші әрекеттер ҚП ХҚТУ-8.5.2,3-2009 “Түзетуші және ескертуші әрекеттер” негізінде іске асырылады);
- түзетілген өнімді қайта верификациялау;
- түзетілмеген өнімді утилизациялау.

7.2 Сәйкеспейтін өнімді анықтау.

7.2.1 Қызмет бабында кездесетін сәйкеспейтін өнім іске асырылатын үрдістер сипатына байланысты анықталатындықтан, барлық құрылымдық бөлімде орын алу мүмкіндігі бар сәйкеспейтін өнімдер тізімі, оларды басқаруда жауапкершілік матрицасы болуы міндетті (Г үлгісі).

7.2.2 Сәйкессіздіктер төменгі жағдайларда анықталады:

- кіріс бақылауда (кұрал-жабдықтар және басқа-да қажетті заттарды сатып алуда, 1-курсқа немесе басқа ЖОО ауыстырылған студенттерді қабылдауда, ОПК және қызметкерлерді жұмысқа қабылдауда т.б.);
- көрсетілетін қызмет үрдістерінің мониторинг жазбаларынан, т.б.;
- ҚБ басшыларын, қызметкерлерді аттестаттау нәтижелерінен;
- қызметкерлер, тұтынушылар немесе басқа-да қызығушы жақтардың ұсыныстарынан, шағымдарынан;
- ҚБ бастығы және ЖБ тарапынан бақылау, тексеру, талдау нәтижелерінен;
- ішкі және сыртқы аудит нәтижелерінен;
- Министрлік тарапынан Университетті аттестаттау және аккредитациялау нәтижелерінен;
- үрдісті атқаруға тікелей қатысты қызметкерлердің ұсынысынан.

7.3 Сәйкеспейтін өнімді тіркеу.

7.3.1 Сәйкеспейтін өнімдерді тіркеу осы ҚП 7.2.2 бабында көрсетілген анықталу түріне байланысты тиісті ҚБ-де жасалынған жазбалар арқылы іске асырылады.

7.3.2 ЖБ, ҚББ басшысы тарапынан бақылау, тексеру, талдау барысында анықталған сәйкессіздіктер “Сәйкессіздікті тіркеу парағында” (В қосымшасы), түзетуші әрекеттер журналында (ҚП ХҚТУ-8.5.3-2009) тіркеледі.

7.4. Сәйкеспейтін өнімді талдау.

7.4.1 Анықталған сәйкессіздіктерді талдау ҚП ХҚТУ-5.6-2009 “Басшылық тарапынан талдау” негізінде жүргізіледі.

7.4.2 Талдау нәтижелерінде анықталатындар:

- сәйкессіздіктің пайда болу себептері;
- сәйкессіздікті түзету, жою, қайталанбауын ескерту әрекеттерінің қажеттілігі туралы шешім;
- түзету, ескерту іс-шараларын іске асыру мерзімі және жауаптылар;
- СМЖ құжаттарын өзгерту қажеттілігі туралы ұсыныстар.

7.5 Сәйкессіздікті түзету.

Сәйкессіздікті түзету ҚП ХҚТУ-8.5.2,3-2009 “Түзетуші және ескертуші әрекеттер” талаптарына сәйкес іске асырылады.

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-2009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 6 беті

7.6 Сәйкессіздіктің қайталанбауын ескерту.

Сәйкессіздіктің қайталанбауын ескерту әрекеттері ҚП ХҚТУ-8.5.2,3-1.0-2009 “Түзетуші және ескертуші әрекеттер” талаптарына сәйкес іске асырылады.

7.7 Түзетілген өнімді қайта верификациялау.

Сәйкессіздік түзетілген соң өнімнің немесе көрсетіген қызметтің оған қойылатын талаптарға сай болуын растау мақсатында қайта верификация жасалынады.

7.8 Түзетілмеген өнімді утилизациялау.

7.8.1 Анықталған сәйкеспейтін өнім, оны түзету мүмкін болмайтын жағдайда, немесе түзетуші әрекеттер нәтиже бермеген жағдайда (қайта верификацияланбаған) утилизацияланады.

7.8.2 Сәйкеспейтін өнімді утилизациялау сәйкессіздік орын алған ҚББ ұсынысымен ЖБ бұйрығы (өкімі) арқылы іске асырылады.

7.9 Сәйкеспейтін өнімді басқару мәліметтерін сақтау.

7.9.1 Сәйкеспейтін өнімді тіркеу құжаттары сәйкессіздікті анықтаған тұлғалар қызмет ететін ҚБ-де сақталады, көшірмелері сәйкеспейтін өнімге қатысты үрдістерді басқаратын ҚБ-ге тапсырылады және сонда сақталады.

7.9.2 Сәйкеспейтін өнімді басқару құжаттары (талдау хаттамалары, түзетуші және ескертуші әрекеттер жоспарлары, қайта верификациялау құжаттары, утилизациялау құжаттары) сол басқару әрекеттерін іске асыратын ҚБ-де сақталады.

8 КЕЛІСУ, САҚТАУ ЖӘНЕ ТАРАТУ

8.1 Осы құжаттандырылған процедураны келісу, сақтау және тарату ҚП-ХҚТУ-4.2.3-2009 (Құжаттаманы басқару) сәйкес жүзеге асырылады.

8.2 Осы ҚП жобасына эксперттік топ пікірін алу мақсатында тарату іс-шараларына ЖТ жетекшісі жетекшілік жасайды.

8.3 Осы ҚП талқылау және келісу сапа бойынша Координациялық кеңес отырысында жүзеге асырылады және хаттамамен рәсімделеді.

8.4 Осы ҚП түпнұсқасы (бақылау данасы) және жұмыс нұсқасы АЖСМБ сақталады.

8.5 Осы ҚП тарату электронды түрде жүргізіледі, құжатты университет сайтының білім порталындағы жеке кабинеттерге орналастыру АЖСМБ жүктеледі.

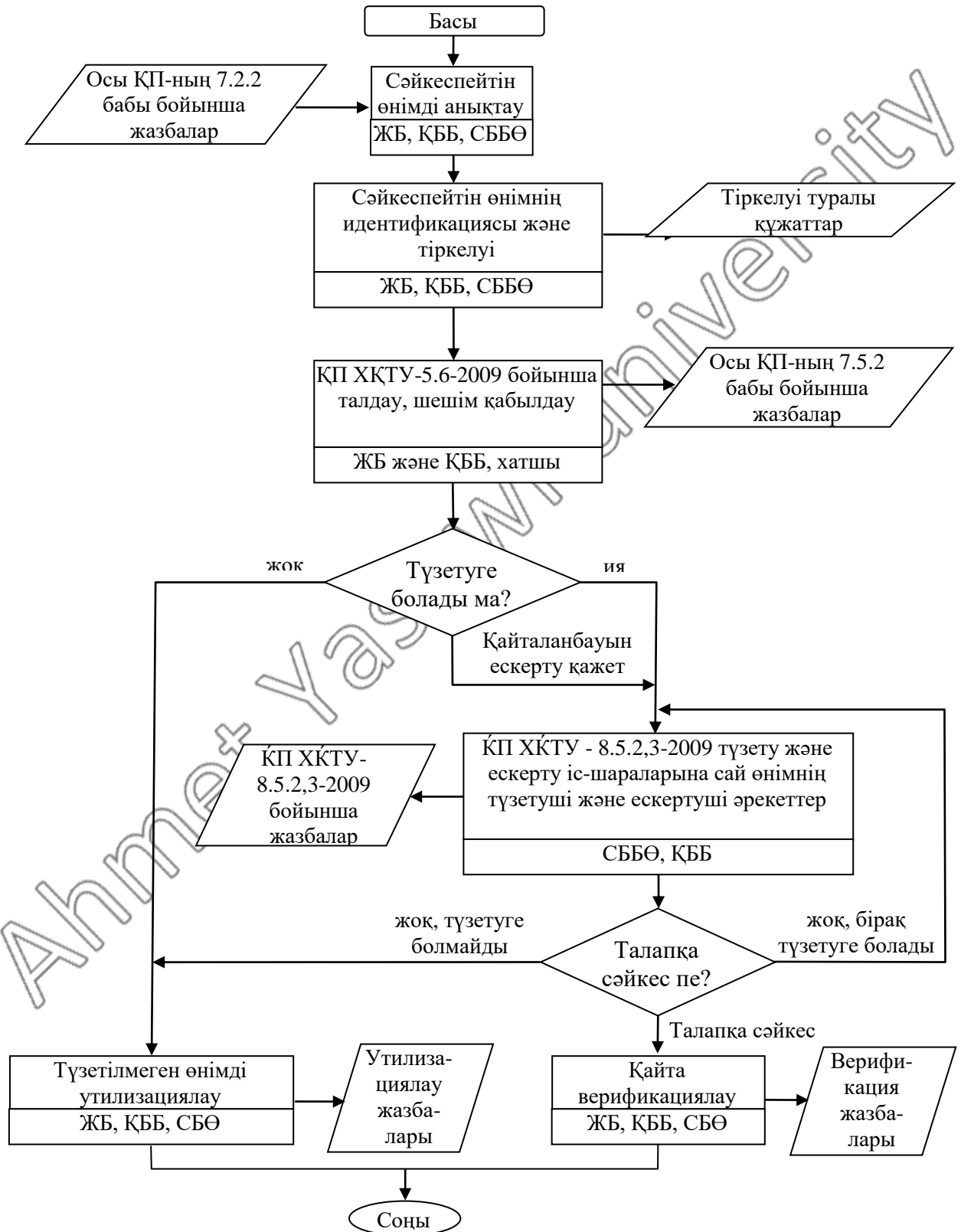
8.6 ҚП электронды нұсқасымен қолданушыларды қамтамасыз ету жауапкершілігі ҚБ басшыларына жүктеледі. Электронды құжатпен танысу парақтары іс-құжат номенклатурасының сәйкес папкілерде сақталуы тиіс. Тиісті жерлерде және кірісті шектейтін белгілі пароль енгізу арқылы рұқсатсыз көшіру және қолданудан қорғау қамтамасыз етіледі.

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 7 беті

ҚОСЫМШАЛАР

А ҚОСЫМШАСЫ

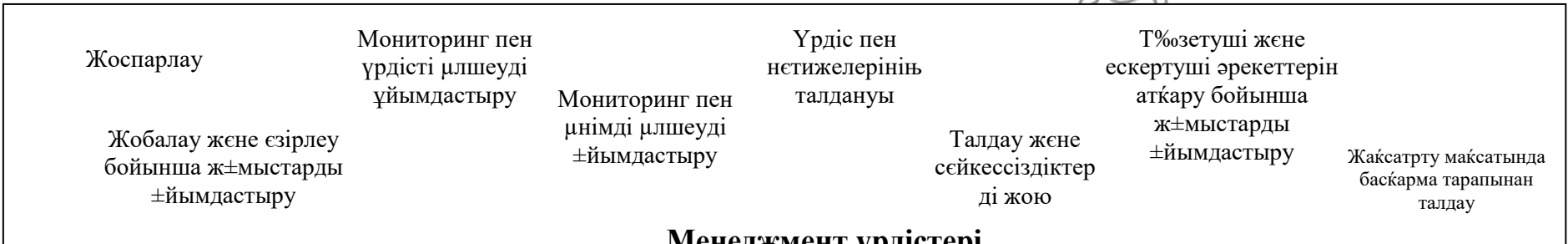
Сәйкеспейтін өнімді басқару үрдісінің алгоритмі



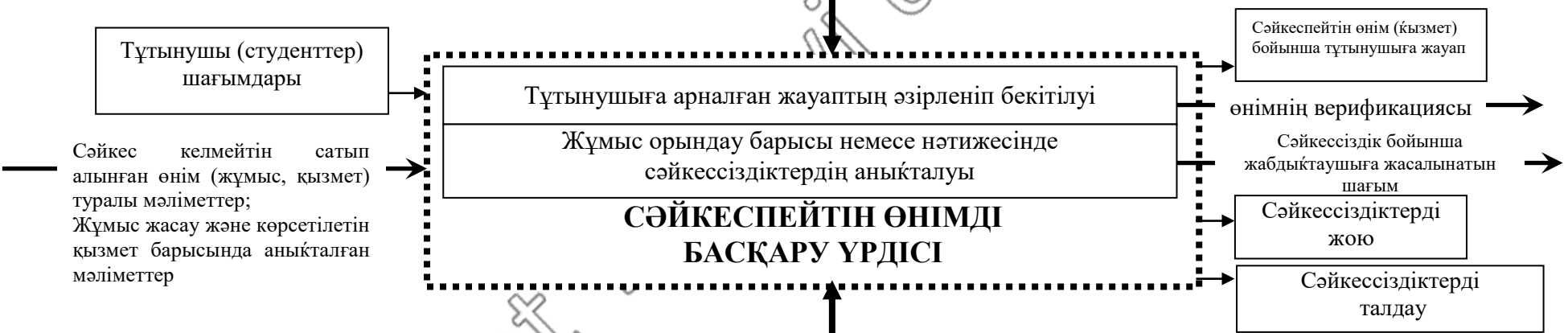
Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		КП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 8 беті

Б ҚОСЫМШАСЫ

Сәйкеспейтін өнімді басқару үрдісі

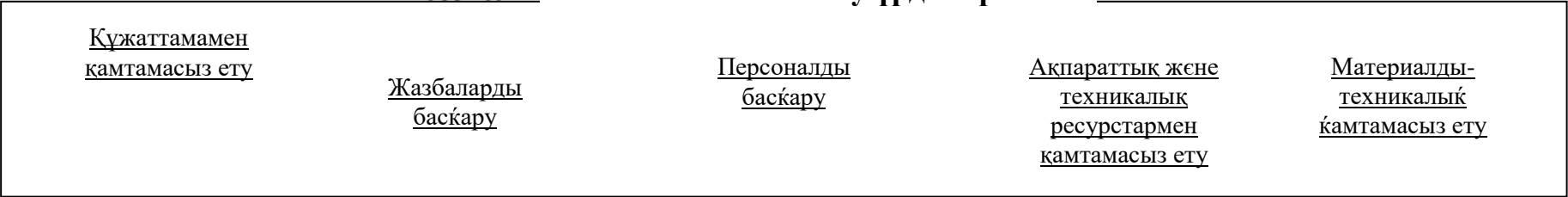


Менеджмент үрдістері



СӘЙКЕСПЕЙТІН ӨНІМДІ БАСҚАРУ ҮРДІСІ

Қамтамасыз ету үрдістері



Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 10 беті

Г ҚОСЫМШАСЫ

Сәйкеспейтін өнімді басқару матрицасының үлгісі

Рет саны	Сәйкеспейтін өнім немесе қызмет түрлері	Сәйкеспейтін өнімді немесе қызметті анықтауға кіріс деректері	Сәйкеспейтін өнімді немесе қызметті басқарушы	Сәйкеспейтін өнімді немесе қызметті басқару іс шаралары	Сәйкеспейтін өнімді немесе қызметті басқарудың шығыс деректері
1	Оқу үлгерімі төмен студенттер	Ағымдық, аралық бақылау, қорытынды мемлекеттік аттестаттау және мемлекеттік аралық бақылау нәтижелері (журнал, ведомостер т.б.)	Президент Оқу ісі жөніндегі вице-президент Оқу басқармасы Тіркеуші офисі Декан Кафедра меңгерушілері	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер - верификация - жою әрекеттері	- хаттамалар, кесте, диаграмма т.б. - қайта оқыту, қайта тапсыру кестелері, журнал ведомосттар, қайта оқуға қалдыру бұйрықтары - қайта қабылдау ведомостары - оқудан шығару бұйрықтары
2	Біліктілігі төмен оқытушылар және қызметкерлер	Тұтынушылардың арызы, сауалнамалар нәтижелері, жоғары басшылық тарапынан талдау және тексеру хаттамалары, кафедра меңгерушісінің, оқу ісі бойынша аудиторлардың ұсыныс-пікірлері, өзіндік және сыртқы аттестаттау нәтижелері т.б.	Президент Оқу ісі жөніндегі вице-президент Декан Кафедра меңгерушілері Бөлім басшылары	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер - верификация - жою әрекеттері	- хаттамалар - әкімшілік шара қолдану бұйрықтары, өкімдері - ОПК біліктілігін көтеру жоспары - ашық сабақтар, семинарлар өткізу жоспары - аспирантура, докторантураға жіберу ұсыныстары - қайта талдау хаттамасы - қызметтен босату бұйрығы
3	Біліктілігі төмен ҚБ - басшылары	Ішкі және сыртқы аудит нәтижелері, қызметкерлердің, студенттердің арыз-шағымдары, жоғары басшылық тарапынан талдау және тексеру нәтижелері, өзіндік және сыртқы аттестаттау нәтижелері	Президент Оқу-базасының директорлары	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер - верификация - жою әрекеттері	- хаттамалар - әкімшілік шара қолдану бұйрықтары, өкімдері - біліктілігін көтеру курстарына жіберу жоспары - оқыту семинарлар жоспары - қайта талдау хаттамасы - қызметтен босату бұйрығы
4	Еңбек тәртібінің бұзылуы	Басшылық тарапынан тексеру нәтижелері	ҚБ басшылары Жоғары басшылық	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер	- сәйкессіздік туралы акт - әкімшілік шара қолдану бұйрықтары - сәйкессіздік салдарын түзету іс-шаралар

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 11 беті

				-верификация - жою әрекеттері	жоспары - түзетілгені туралы нақты дәлелдер - қызметтен босату, оқудан шығару бұйрықтары
5	Пәндердің оқу-әдістемелік құралдармен қамтамасыздандырылуы төмен	Ішкі және сыртқы тексеру нәтижелері, студенттердің арыз-шағымдары, ішкі және сыртқы аттестаттау нәтижелері	Президент Оқу ісі жөніндегі вице-президент Оқу басқармасы Декан Кафедра меңгерушілері	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер	- хаттамалар, кесте, диаграмма т.б. - ОПҚ оқу-әдістемелік құралдар дайындау жоспары - кітапхана қорын толықтыру ұсыныстары
6	Оқу-әдістемелік құралдардың, т.б. құжаттардың жалпы нормативтік талаптарға (соның ішінде СМЖ талаптарына) сай еместігі	Ішкі және сыртқы тексеру нәтижелері	ҚБ басшылары Жоғары басшылық	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер - верификация - жою әрекеттері	- талдау - қайта өңдеу жоспары - қайта талдау хаттамасы - қолданыстан шығару туралы шешім
7	Кафедралардың материалдық-техникалық жабдықталуы төмен, инфрақұрылым нашар	Ішкі және сыртқы тексеру нәтижелері, студенттердің және оқытушылардың шағымдары, ұсыныстары, ішкі және сыртқы аттестаттау нәтижелері	Президент Оқу-базасының директорлары Декандар Кафедра меңгерушілері	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер - верификация	- хаттамалар, кесте, диаграмма т.б. - оқытуға қажетті техникалық жабдықтарды алу жоспары - аудитория қорын ұлғайту жоспары - жөндеу жұмыстары жоспары - үздіксіз жылумен, сумен жабдықтау жоспарлары - қайта талдау хаттамасы
8	Тәрбие жұмысы нашар	Студенттердің, ата-аналардың арыз-шағымдары, сыртқы ұйымдардан хаттар, баспасөз мәліметтері, ішкі және сыртқы тексеру нәтижелері	Президент Тәрбие ісі жөніндегі вице-президент Декандар Тәлімгерлер	- талдау - түзетуші және ескертуші әрекеттер - верификациялау - жою әрекеттері	- хаттамалар, кесте, диаграмма т.б. - студенттермен тәрбие жұмыстарының жоспары - студенттердің бос уақытта мәдени демалуына бағытталған іс-шаралар жоспары - қайта талдау хаттамасы - өрескел тәртіп бұзған студенттерді оқудан шығару бұйрықтары
9	1-курсқа	Пәндер бойынша кіріс	Кафедра	- талдау	- хаттамалар, кесте,

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-8.3.0-20009
Сапа менеджменті жүйесі	Құжаттандырылған процедура	2-ші нұсқа
Сәйкеспейтін өнімді басқару		15 беттің 12 беті

	қабылданған студенттердің білімі төмен	бақылау нәтижелері	меңгерушілері Пән оқытушылары	- түзетуші және ескертуші әрекеттер - верификациялау	диаграмма т.б. - қосымша кеңестер кестесі - қосымша СӨЖ тапсырмалар - қайта кіріс бақылау өткізу талапкерлерге дайындық курстарын ұйымдастыру
--	--	--------------------	----------------------------------	---	---

Ahmet Yasawi university

