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

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

ҚҰЖАТТАНДЫРЫЛҒАН ПРОЦЕДУРА

ҚП ХҚТУ-8.5.2,3-2009

ТҮЗЕТУШІ ЖӘНЕ ЕСКЕРТУШІ ӘРЕКЕТТЕР

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

Ahmet Yasawi university

Мазмұны

Мазмұны	2
1 Қолданылу саласы	3
2 Нормативтік сілтемелер	3
3 Анықтамалар	3
4 Шартты белгілер мен қысқартулар	3
5 Жауапкершілік пен өкілеттік	4
6 Жалпы ережелер	5
7 Түзетуші әрекеттерді басқару	5
Қосымшалар	7
А қосымшасы. Түзетуші әрекеттер журналы	7
Б қосымшасы. Ескертуші әрекеттер журналы	9
В қосымшасы. Түзетуші әрекеттер жоспарының үлгісі	11
Г қосымшасы. Ескертуші әрекеттер жоспарының үлгісі	12
Д қосымшасы. Ескертуші әрекеттерді басқару үрдісінің алгоритмі	13
Е қосымшасы. Түзетуші әрекеттерді басқару үрдісінің алгоритмі	14
Ж қосымшасы. Түзетуші әрекеттерін басқару үрдісі	15
З қосымшасы. Ескертуші әрекеттерін басқару процесі	16
И қосымшасы. Танысу парағы	17

Ahmet Yasawi university

1 ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ

1.1 Осы құжаттандырылған процедура (ары қарай ҚП) ИСО 9001:2008 ХС 8.5.2 және 8.5.3 баптарында келтірілген талаптар түзетуші және ескертуші әрекеттерді басқару процедураларын тағайындайды.

1.2 Осы ҚП Қ.А.Ясауи атындағы ХҚТУ-де Сапа менеджменті жүйесі ендірілген барлық құрылымдық бөлімдерде түзетуші және ескертуші әрекеттерді басқаруда қолданылуы міндетті.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы құжаттандырылған процедурада келесі нормативтік құжаттарға сілтеме жасалған:

ХС ИСО 9000:2007 Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер мен сөздік.

ХС ИСО 9001:2008 Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.

ҚР МЖМБС 3.001-2000 Қазақстан Республикасы Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты. Жоғары кәсіби білім беру. Негізгі ережелер.

ҚР СТ 1157:2002 Білім беру мекемелерінде сапа менежменті жүйесі.

ҚР СТ 1.5:2000 Мемлекеттік стандарттау жүйесі. Стандарттар құрылымы, баяндалуы, рәсімделуі және мазмұнының жалпы ережелері.

ҚР СТ 1.12-2000 Нормативтік мәтіндік құжаттар. Құжаттардың құрылымы, баяндалуы, рәсімделуі және мазмұнын қойлытатын жалпы талаптары.

СЖ ХҚТУ- 01 2009 Сапа жөніндегі жетекшілік.

ҚП ХҚТУ - 4.2.3-2009 Құжаттаманы басқару.

ҚП ХҚТУ - 4.2.4-2009 Жазбаларды басқару.

ҚП-ХҚТУ-8.3.0-2009 Сәйкеспейтін өнімді басқару.

ҚП ХҚТУ-5.6-2009 Басшылық тарапынан талдау.

ҚП-ХҚТУ-8.2.2-2009 Ішкі аудит.

3 АНЫҚТАМАЛАР

Осы құжаттандырылған процедурада ХС ИСО 9000:2007, МЖБС стандарттарында келтірілген терминдер мен анықтамалар қолданылады.

Сәйкеспейтін өнім (сәйкессіздік) - талаптарға сай келмейтін сатып алынған шикізат, көмекші материалдар, дайындалған аралық өнім, дайын өнім, сондай-ақ көрсетілетін қызметтердің талаптарға сәйкессіздігі.

4 ШАРТТЫ БЕЛГІЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

4.1 Осы құжаттандырылған процедурада төменде көрсетілген қысқартулар қолданылады:

ҚР СТ - Қазақстан Республикасының стандарты;

МЖМБС – Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты;

ҚП - құжаттандырылған процедура;

СББӨ - сапа бойынша басшылық өкілі;

АжСМББ – Аккредитация және сапа менеджменті басқармасының бастығы;

СМЖ - сапа менеджменті жүйесі;

СЖ - сапа жөніндегі жетекшілік;

Ahmet Yasawi University

ЖБ - жоғары басшылық;
СБКК – Сапа бойынша Координациялық кеңес
АжСМБ – Аккредитация және сапа менеджменті басқармасы;
БЕ - бөлімше ережесі;
ЖН - жұмыс нұсқауы;
НҚ - нормативтік құжаттар;
СБС - сапа бойынша саясат;
ҚБ - құрылымдық бөлімшелер;
ҚББ - құрылымдық бөлімше бастығы ;
СМЖҚ -сапа менеджменті жүйесінің құжаттары.

4.2 Осы құжаттандырылған процедурада төменде көрсетілген шартты белгілер қолданылады.

Үрдістің басталуы

Мағлұмат

Үрдіс

Ќажет

Шешім таңдау

Үрдіске ќарай жүрістің бағыты

5 ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН 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 СББӨ жауапты.

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

6 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

6.1 Түзетуші әрекеттер орын алған сәйкессіздіктің салдарын жойып, өнімді немесе көрсетілген қызметті нормативті құжаттардағы талаптарға сай қалпына келтіру мақсатында жүргізіледі.

6.2 Ескертуші әрекеттер сәйкессіздіктің қайталануын болдырмау және әр түрлі факторлардан өнім немесе көрсетілетін қызмет сәйкессіздігі туындау ықтималдылығын алдын алу мақсатында жүргізіледі.

6.3 Түзетуші әрекеттер ҚБ-де өнім немесе көрсетілген қызметтің сәйкессіздігі анықталған соң (ҚП-ХҚТУ-8.3.0-2009) іске асырылады.

6.4 Түзетуші және ескертуші әрекеттер сәйкеспейтін өнімді талдау нәтижелері (ҚП ХҚТУ-5.6-2009) негізінде іске асырылады.

7 Т‡ЗЕТУШІ ЖӘНЕ ЕСКЕРТУШІ ӘРЕКЕТТЕРДІ БАСҚАРУ

7.1 Елеусіз сәйкессіздіктерді түзетуші әрекеттерді басқару.

Ahmet Yasawi university

7.1.1 ҚБ-де күнделікті қызмет атқару барысында анықталған елеусіз сәйкессіздіктер ҚББ өкімімен түзетіледі.

7.1.2 ҚБ басшысының өкімінде төмендегілер көрсетілуі қажет:

- сәйкессіздіктердің анықталған мерзімі;
- сәйкессіздіктің туындау себебі;
- түзетуші әрекетті орындаушы тұлға және орындау мерзімі;
- орындалуын қадағалаушы тұлға.

7.2 Елеулі сәйкессіздіктерді түзетуші әрекеттерді басқару.

7.2.1 Елеулі сәйкессіздіктер анықталған жағдайда міндетті түрде ҚБ мәжілісінде (немесе ЖБ мәжілісінде) талдау жүргізіледі (ҚП-ХҚТУ-8.3.0-2009 7.5.2 б)

7.2.2 Талдау нәтижесінде түзетуді іске асыруға жауапты тұлға және орындалу мерзімі және орындалуын қадағалаушы тұлға қаулымен бекітіледі.

7.2.3 ЖБ талап еткен жағдайда, аумақты мәселелер бойынша ҚБ-де түзетуші әрекеттер жоспары (В қосымшасы) жасалынады.

7.2.4 Іске асырылған түзетуші әрекеттердің нәтижелеріне басшылық тарапынан талдау жүргізіледі (ҚП-ХҚТУ-5.6-1.0-2009).

7.2.5 Түзетуші әрекеттердің нәтижесін талдауда төмендегілер анықталады:

- түзетуші әрекеттердің тиімділігі;
- өнімнің немесе көрсетілген қызметтің қайта верификациялану мүмкіндігі;
- сәйкессіздіктің қайталану мүмкіндігі болса, ескертуші әрекеттердің қажеттілігі;
- түзетуші әрекеттерге жұмсалған ресурстық, моральдық шығындар;
- сәйкессіздік орын алған үрдісті және жалпы СМЖ жақсарту ұсыныстары.

7.3 Ескертуші әрекеттерді басқару.

7.3.1 ҚБ-де ескертуші әрекеттер жүргізілу қажеттілігі төмендегі мәселелерді басшылық тарапынан талдау (ҚП-ХҚТУ-5.6-1.0-2009) барысында анықталады:

- ішкі және сыртқы аудит нәтижелерін талдау;
- сәйкеспейтін өнімді талдау;
- түзетуші әрекеттердің нәтижелерін талдау;
- ЖБ тарапынан жүргізілген тексеру нәтижелерін талдау;
- тұтынушылардың, қызметкерлердің шағым, ұсыныстарын талдау;
- өнімге, көрсетілетін қызметке қойылатын нормативтік талаптарға енгізілген өзгерістерді талдау.

7.3.2 Талдау нәтижесінде ескертуші әрекетті іске асыруға жауапты тұлға, орындалу мерзімі және орындалуын қадағалаушы тұлға қаулымен бекітіледі.

7.3.3 ЖБ талап еткен жағдайда, аумақты мәселелер бойынша ҚБ-де ескертуші әрекеттер жоспары (Г қосымшасы) жасалынады.

7.3.4 Іске асырылған ескертуші әрекеттер нәтижелеріне басшылық тарапынан талдау (ҚП-ХҚТУ-5.6-2009) жүргізіліп, оның тиімділігі бағаланады және жақсарту ұсыныстары анықталады.

7.4 Түзетуші және ескертуші әрекеттерді басқару материалдарын тіркеу және сақтау.

7.4.1 Ескертуші және түзетуші әрекеттердің қажеттілігі, олардың іске асырылғандығы және тиімділігі туралы мәліметтер басшылық тарапынан талдау хаттамаларында тіркеліп сақталады.

7.4.2 ҚБ-де түзетуші және ескертуші әрекеттер туралы мәліметтер “Түзетуші әрекеттер журналы” (А қосымшасы) және “Ескертуші әрекеттер журналына” (Б қосымшасы) тіркеліп, сақталады.

Ahmet Yasawi University

7.4.3 Ішкі аудит нәтижелері бойынша жүргізілген түзетуші әрекеттер туралы мәліметтер ҚП-ХҚТУ-8.2.2-2009 талаптары бойынша рәсімделіп, олардың түпнұсқасы университеттің АжСМБ-да, ал көшірмелері тиісті ҚБ-де сақталады.

7.4.4 Көрсетілген қызмет үрдістері бойынша жүргізілген түзетуші және ескертуші әрекеттер туралы мәліметтер, сол үрдістердің мониторинг жазба құжаттамаларында тіркеліп, сақталынса, түзетуші және ескертуші әрекеттер журналына енгізілмейді.

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.

Ahmet Yasawi University

ҚОСЫМШАЛАР

А ҚОСЫМШАСЫ

ФЖ-СМБ-004

Үлгі

Қ.А. Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті

Жаратылыстану **бөлімі (факультет)**

Математика **кафедрасы**

Т‡ЗЕТУШІ ӘРЕКЕТТЕР ЖУРНАЛЫ

Басталу мерзімі ____________________________

Аяқталу мерзімі____________________________

Сақталу мерзімі – 3 жыл

Ahmet Yasawi university

Түзетуші әрекеттер журналы

Мәселенің анықталу мерзімі	Тексерілетін бөлімшенің аты	Мәселені анықтаған тұлғаның аты-жөні мен қызметі	Мәселені жоюға жауапты тұлғаның аты-жөні мен қызметі	Мәселенің сипаты	Мәселені жоюды жоспарланған мерзім	Мәселені жою және қол жеткізілген нәтижені бекіту жөніндегі баға

Ahmet Yasawi university

Б ҚОСЫМШАСЫ

Үлгі

ФЖ-СМБ-004

Қ.А. Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті

Жаратылыстану бөлімі (факультет)

Математмка кафедрасы

ЕСКЕРТУШІ ӘРЕКЕТТЕР ЖУРНАЛЫ

Басталу мерзімі __________________________

Аяқталу мерзімі__________________________

Сақталу мерзімі – 3 жыл

ФЖ-СМБ-005

Ahmet Yasawi university

Ескертуші әрекеттер журналы

Күні	¦сыныс жасаушы тұлғаның қызметі, аты-жөні	Негіздемесі көрсетіле отырып, құрылымдық бөлімше қызметін жетілдіруге арналған ұсыныс	¦сыныстың енгізілуіне жауапты тұлғаның қызметі және аты-жөні	¦сыныс енгізілуінің мерзімі	Мәселенің шешілуі және қол жеткізілген нәтижені орнықтыру туралы белгі

В ҚОСЫМШАСЫ

Ahmet Yasawi university

Түзетуші әрекеттер жоспарының үлгісі

Ф-СМБ-007

«БЕКІТЕМІН»

____

____

(ҚБ аталуы)

____

(ЖБ немесе ҚББ қызметі, атағы, қолы)

«_________»____________________ 200____ж.

____

(құрылымдық бөлім)

Түзетуші әрекеттер жоспары

Р/с	Сәйкессіздік (ИСО 9001-2008 ХС бабы)	Сәйкессіздік себебі	Түзетуші әрекеттер	Сәйкессіздікті жоюға жауапты тұлға	Орындалу мерзімі	Орындалуы жөніндегі баға

ҚБ мәжілісінде қаралды және қабылданды. Хаттама №__ «____» ______ 200__ж.

ҚББ __________ ________________________

Қолы Аты-жөні

Г ҚОСЫМШАСЫ

Ahmet Yasawi university

Ескертуші әрекеттер жоспарының үлгісі

Ф-СМБ-014

«БЕКІТЕМІН»

Ескертуші әрекеттер жоспары

____

____
(ҚБ аталуы)

____
(ЖБ немесе ҚББ қызметі, атағы, қолы)

«_________»____________________ 200____ж.

____

(құрылымдық бөлім)

Р/с	**Бөлімше**	**Ескертуші әрекеттерді өткізу мерзімі**	**Ескертуші әрекеттерге қатысты шаралар**	**Екінші рет ескертуші әркеттерді өткізу мерзімі**	**Ескертуші әрекеттерге қатысты шаралар**	**Жауапты орындаушы**

ҚБ мәжілісінде қаралды және қабылданды. Хаттама №__ «____» ______ 200__ж.

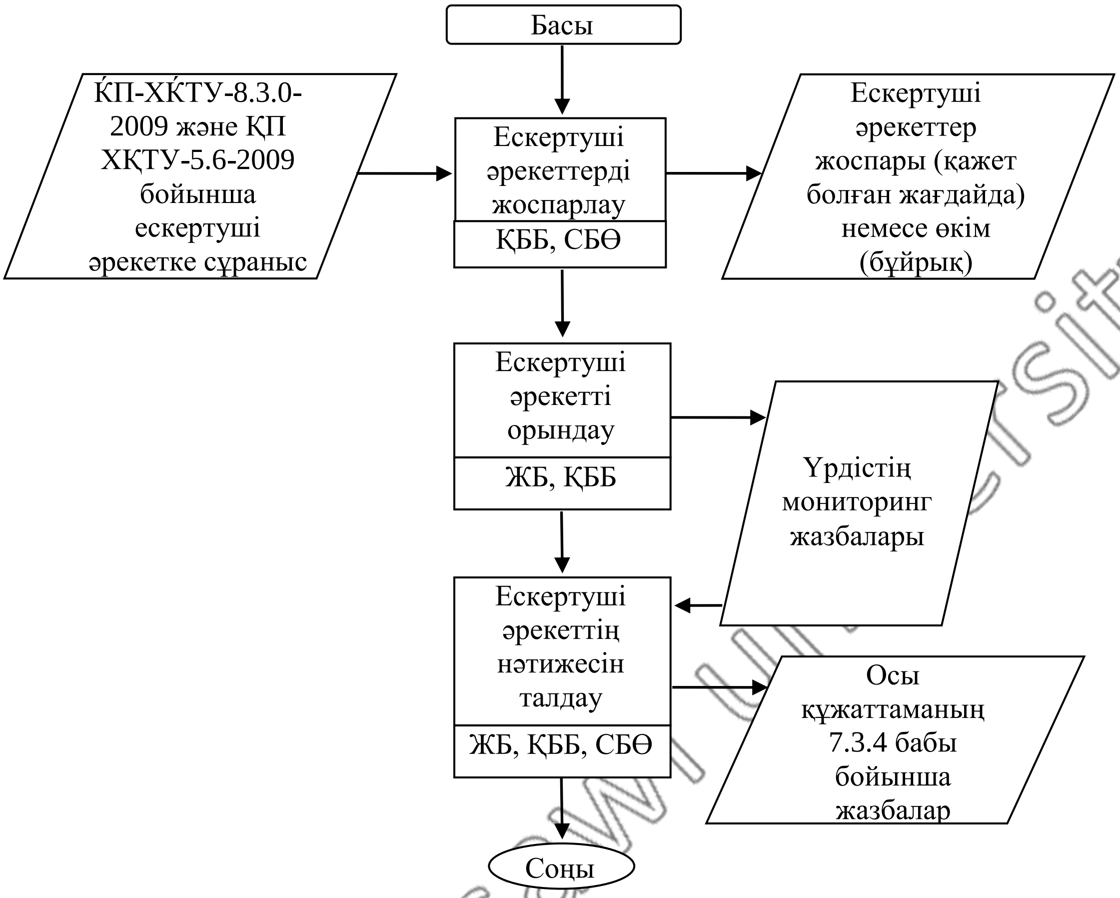
ҚББ ___________ _________________________

Қолы Аты-жөні

Ahmet Yasawi university

Д ҚОСЫМШАСЫ

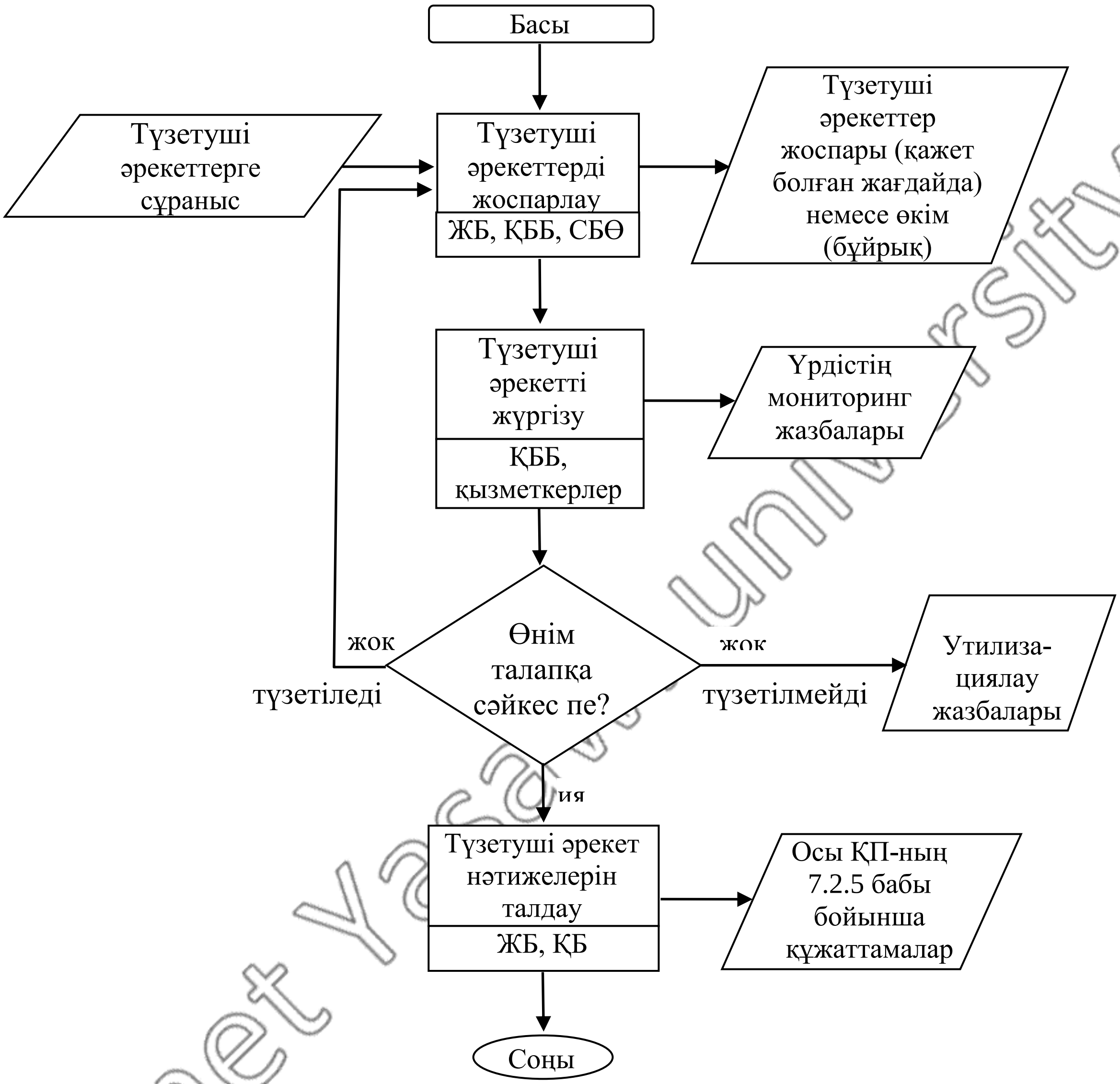
Ескертуші әрекеттерді басқару үрдісінің алгоритмі



Ahmet Yasawi university

Е ҚОСЫМШАСЫ

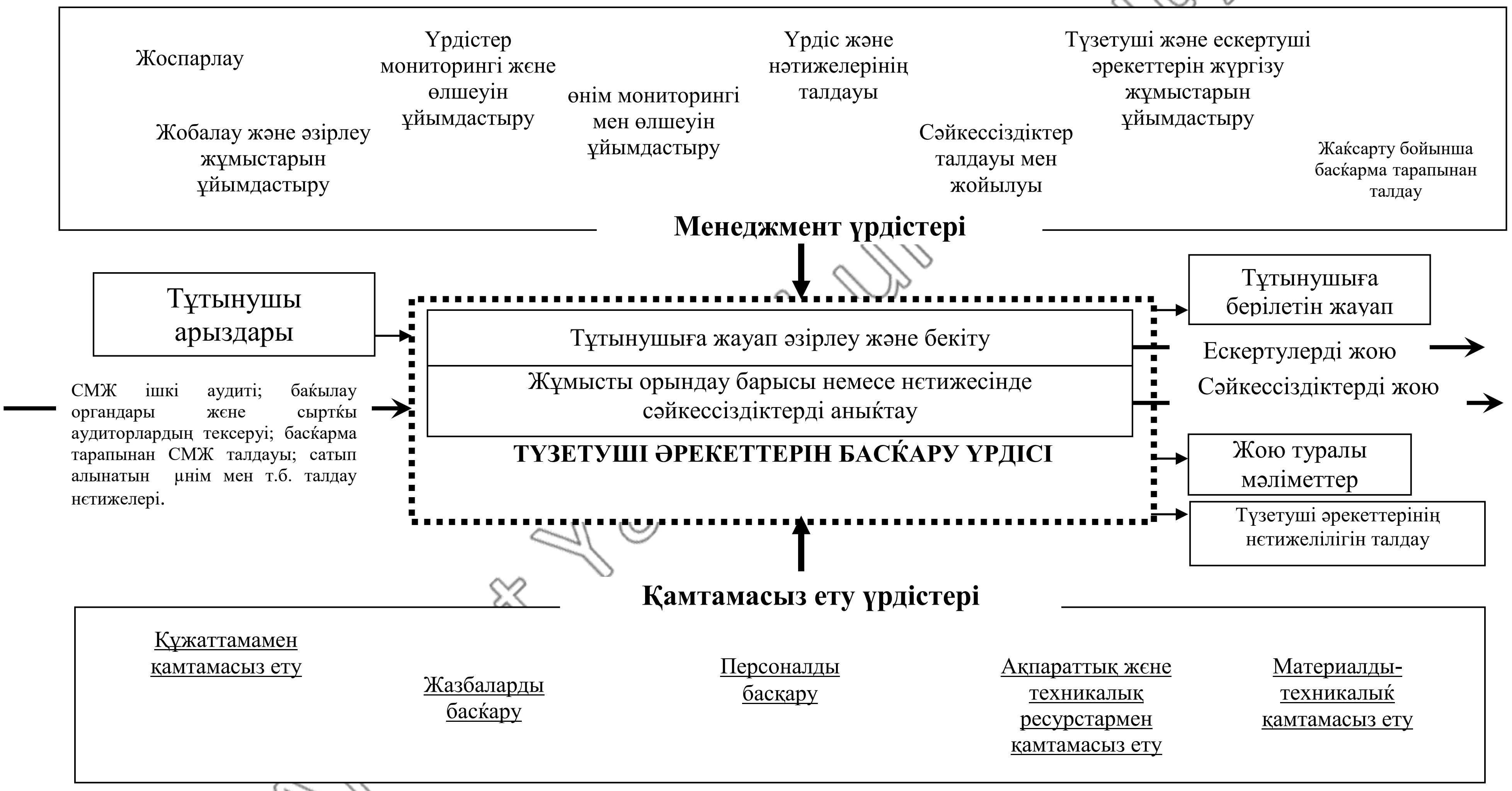
Түзетуші әрекеттерді басқару үрдісінің алгоритмі



Ahmet Yasawi university

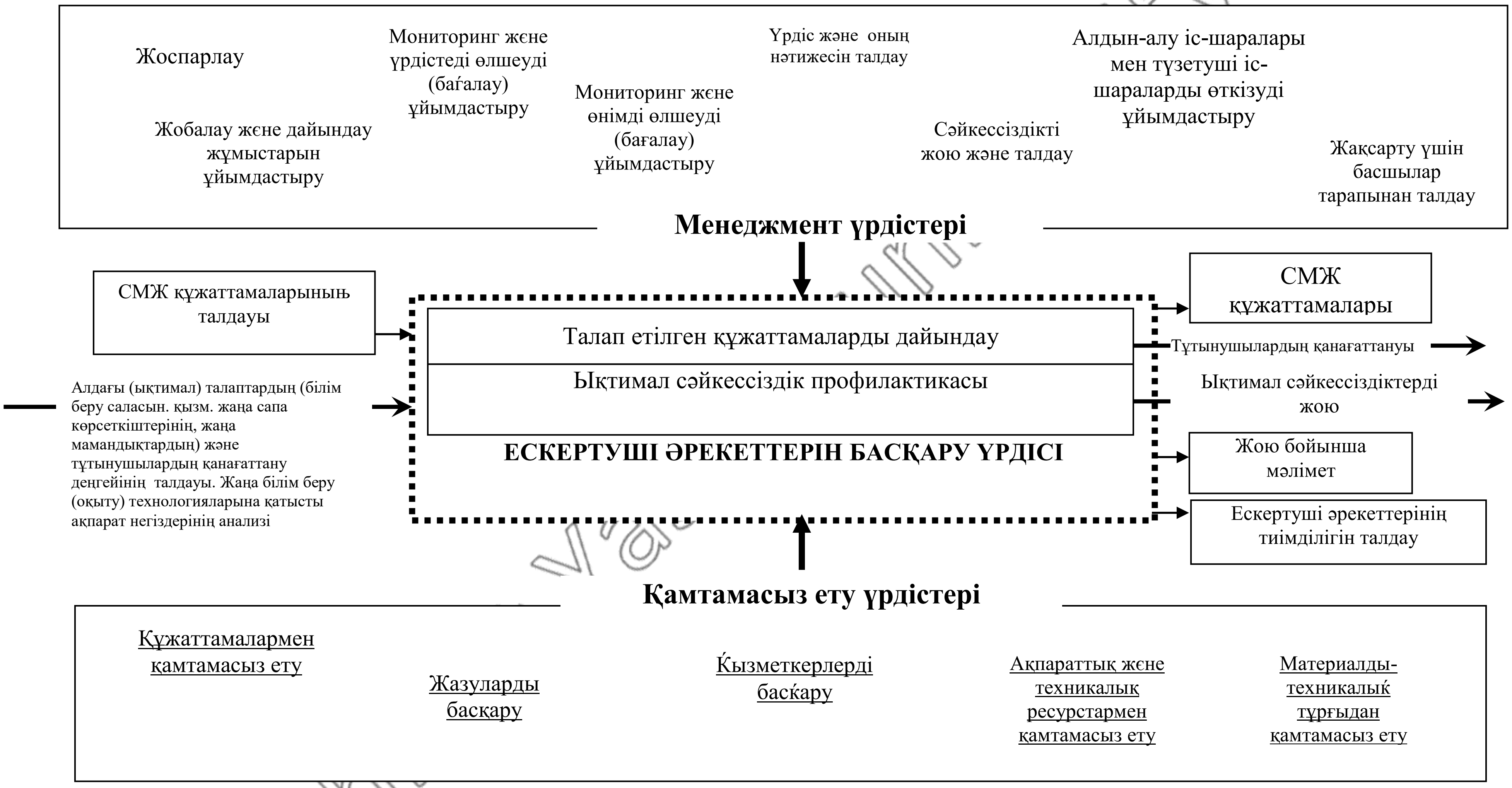
Ж ҚОСЫМШАСЫ

Түзетуші әрекеттерін басқару үрдісі



З ҚОСЫМША

Ескертуші әрекеттерін басқару үрдісі



И ҚОСЫМШАСЫ

Ф-СМБ-004

Танысу парағы

Р/с	Аты-жөні	Қызметі	Мерзімі	Қолы

Ahmet Yasawi university

Ahmet Yasawi university