«БЕКІТЕМІН»
Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Ғылым және стратегиялық даму вице-ректоры, Сапа бойынша басшылық өкілі ____________ А. Ошибаева
«16» ____11____ 2022 ж.

САПА МЕНЕДЖМЕНТІНІҢ ЖҮЙЕСІ

ҚҰЖАТТАНДЫРЫЛҒАН ПРОЦЕДУРА

ҚП-ХҚТУ- 8.7-2022

ПРОЦЕСТЕРДІҢ СӘЙКЕССІЗДІК НӘТИЖЕЛЕРІН БАСҚАРУ

АЛҒЫ СӨЗ

1 Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығымен ӘЗІРЛЕНДІ ЖӘНЕ ЕНГІЗІЛДІ

2 ӘЗІРЛЕГЕНДЕР – Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының басшысы Ж.Дарибаев
– Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының жетекші сарапшысы Д.Қарғабаева

3 Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Стратегиялық даму және сапа комитетінің 2022 ж. “19” қыркүйек № 6.3 шешімімен (№1 хаттама) БЕКІТІЛІП ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ

4 ЕНГІЗІЛДІ - 2022 ж.

5 Тексеру мерзімі - 2024 ж.

Қызмет бабында пайдаланатын басылым

Қ.А. Ясауи атындағы ХҚТУ Сапа менеджменті басқармасы ТЕКСЕРІЛДІ: "18" 11 2024 ж. КЕЛЕСІ ТЕКСЕРУ: "18" 11 2026 ж.

Қ.А. Ясауи атындағы Халықаралық Қазақ-Түрік университеті Сапа менеджментінің жүйесі ЖҰМЫС ДАНАСЫ № 14 "16" 11 2022 ж.

Түркістан

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. Сєйкеспейтін 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

1 ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ

1.1 Осы құжаттандырылған процедура (әрі қарай ҚП) ISO 9001:2015 стандартының 8.7 бабында келтірілген талаптар негізінде сәйкеспейтін өнімді басқару процедураларын тағайындайды.

1.2 Осы ҚП Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің Сапа менеджменті жүйесі ендірілген барлық құрылымдық бөлімдерде сәйкеспейтін өнімді басқаруда қолданылуы міндетті.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы ҚП төменде көрсетілген нормативтік құжаттарға сілтеме жасалған:
- ISO 9000:2015 Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
- ISO 9001:2015 Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.
- ҚР МЖМБС Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттар. Жоғары кәсіби білім беру. Негізгі ережелер.
- ҚР СТ 1.5:2019 Ұлттық стандарттың және стандарттау жөніндегі ұсынымдардың құрылуына, жазылуына, рәсімделуіне және мазмұнына қойылатын жалпы талаптар.
- СТ ҚР 1.12-2015 Мәтіндік құжаттар. Рәсімдеуге қойылатын талаптар.
- СЖ-ХҚТУ- 01 2019 Сапа жетекшілігі.
- ҚП-ХҚТУ – 7.5.3-2020 Құжатталған ақпараттарды басқару.
- ҚП-ХҚТУ-9.2-2021 Ішкі аудит.
- ҚП-ХҚТУ – 10.2-2022 Сәйкессіздік және түзету әрекеттері.
- ҚП-ХҚТУ-9.3-2022 Басшылық тарапынан талдау.

3 АНЫҚТАМАЛАР

Осы ҚП ISO 9000:2015, 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;
СРСО –стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығы;
СМЖ - сапа менеджменті жүйесі;
СРСОБ – стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының басшысы;
СББӨ - сапа бойынша басшылық өкілі;
ҚБ - құрылымдық бөлімдер;
ҚББ - құрылымдық бөлімдер басшысы.
СДСК-стратегиялық даму және сапа комитеті.
ОПҚ-оқытушы-профессорлар құрамы;

ЖБ- жоғарғы басшылық;
ЖТ- жұмыс тобы.

4.2 Осы ҚП төменде көрсетілген шартты белгілер қолданылады:

Үдерістің басталуы

Мағлұмат

Әркет және жауапты тұлға

Құжат

Шешім таңдау

Үдеріске қарай жүрістің бағыты

5 ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІК

5.1 Осы ҚП-ның дайындау сапасына, оның нормативтік сілтемелерде көрсетілген стандарттардың талаптарына сай болуына СДСК жауапты.
5.2 Осы ҚП университеттің СДСК-де қарастырылады, талқыланады.
5.3 Осы ҚП-ны университеттің СДСК төрайымы - СББӨ 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 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 елеулiге 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.

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-9.3-2022 "Басшылық тарапынан талдау" негізінде іске асырылады);
- сәйкессіздіктерді түзету (түзетуші әрекеттер ҚП-ХҚТУ-10.2-2022 "Сәйкессіздік және түзету әрекеттері" 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 (құрал-жабдықтар және басқа да қажетті заттарды сатып алуда, 1-курсқа немесе басқа ЖОО ауыстырылған студенттерді қабылдауда, ОПҚ 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;
- үдерісті 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-10.2-2022) тіркеледі.

7.4. Сәйкеспейтін өнімді талдау.

7.4.1 Анықталған сәйкессіздіктерді талдау ҚП-ХҚТУ-9.3-2022 "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-10.2-2022 " Сәйкессіздік және түзету әрекеттері" талаптарына сәйкес іске асырылады.

7.6 Сәйкессіздіктің қайталанбауын ескерту.

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 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-7.5.3-2020 (Құжатталған ақпараттарды 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 Стратегиялық даму және сапа комитеті отырысында жүзеге асырылады және хаттамамен рәсімделеді.

8.4 Осы ҚП түпнұсқасы (бақылау данасы) және жұмыс нұсқасы СРСО-да сақталады.

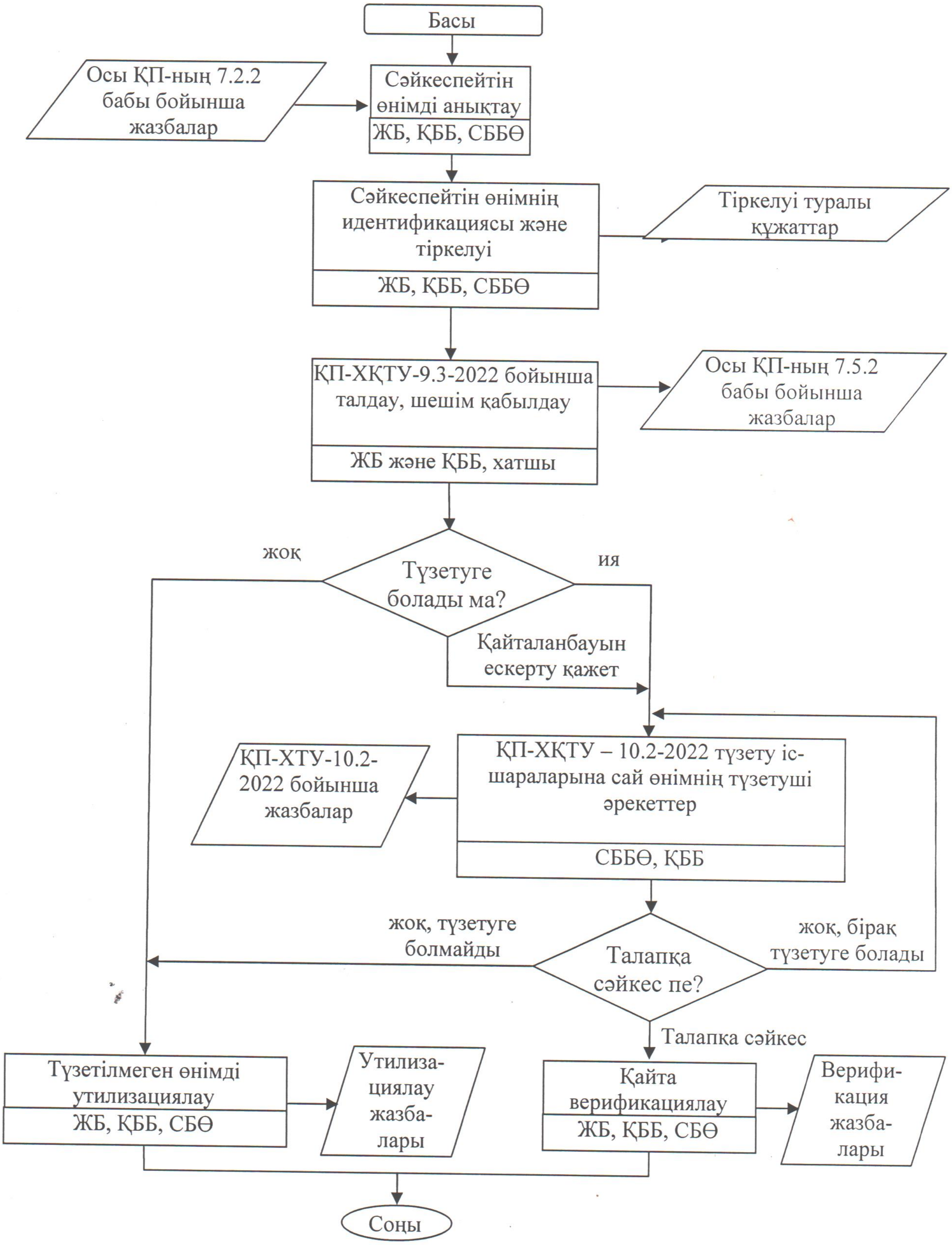
8.5 Осы ҚП тарату электронды түрде жүргізіледі, құжатты университет сайтына орналастыру СРСО-ға жүктеледі.

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

ҚОСЫМШАЛАР

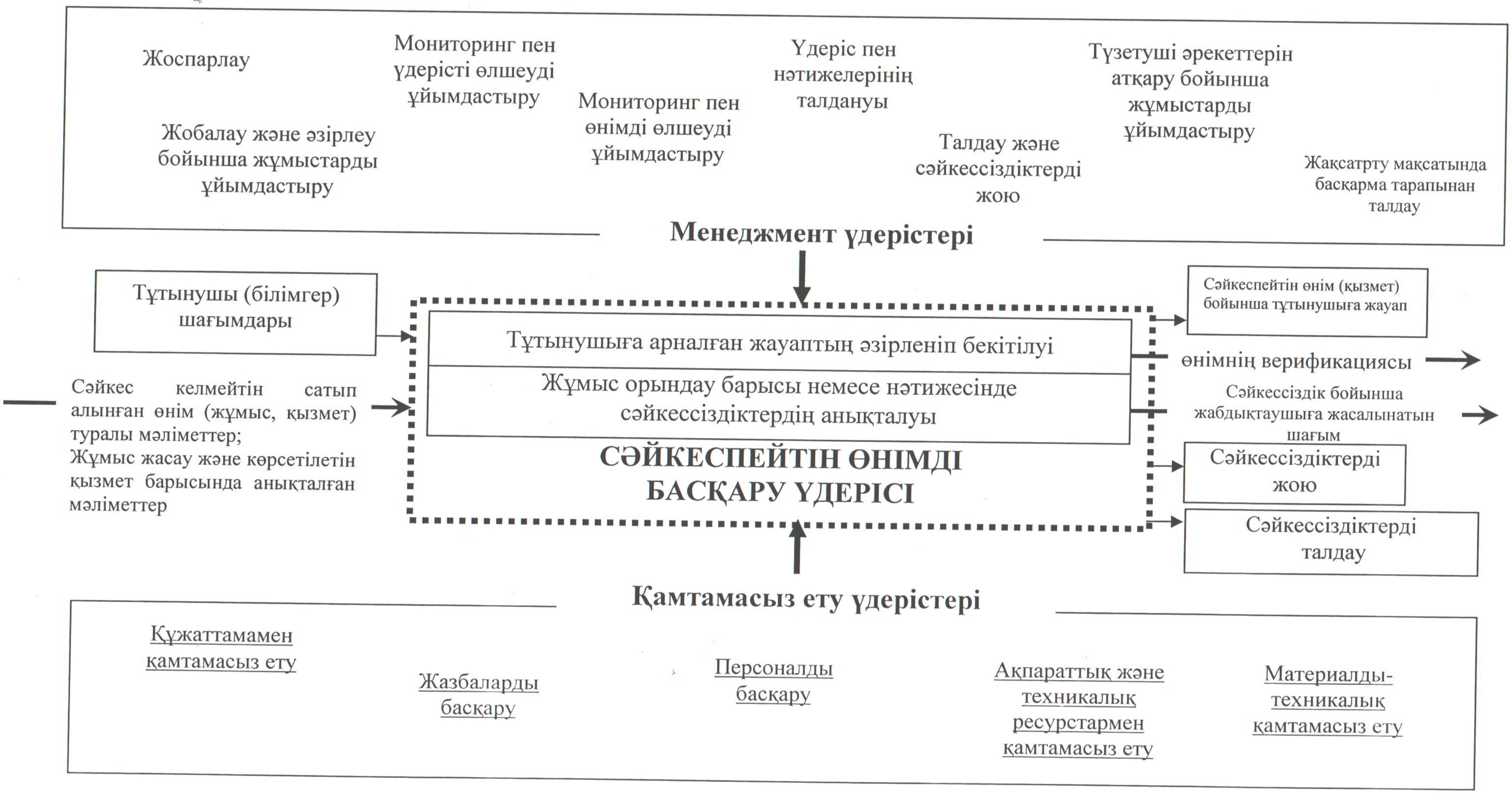
А ҚОСЫМШАСЫ

Сәйкеспейтін өнімді басқару үдерісінің алгоритмі



Б ҚОСЫМШАСЫ

Сәйкеспейтін өнімді басқару үдерісі



В ҚОСЫМШАСЫ

Сәйкессіздікті тіркеу парағы

Ф 04-26

Тексерілетін ҚБ	
Өнім/қызмет түрі:	
Күні:	
Анықтаушы тұлға:	

Рет саны	**Анықталған сәйкессіздіктер**

Анықтаушы тұлға: ______________________________

ҚБ басшысы: ______________________________

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.)	Ректор Академиялық мәселелер вице-ректоры Академилық департамент Тіркеуші офисі Декан Кафедра меңгерушілері	- талдау - түзетуші 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.	Ректор Академиялық мәселелер вице-ректоры Декан Кафедра меңгерушілері Бөлім басшылары	- талдау - түзетуші әрекеттер -верификация - жою әрекеттері	- хаттамалар - әкімшілік шара қолдану бұйрықтары өкімдері - ОПҚ 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	Ректор Вице-ректорлар	- талдау - түзетуші 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 әрекеттер	- сәйкессіздік туралы акт - әкімшілік шара қолдану бұйрықтары - сәйкессіздік салдарын түзету іс-шаралар жоспары

5				-верификация - жою әрекеттері	- 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	Ректор Академиялық мәселелер вице-ректоры Академилық департамент Декан Кафедра меңгерушілері	- талдау - түзетуші 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 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	Ректор Вице-Ректорлар Декандар Кафедра меңгерушілері	- талдау - түзетуші 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	Ректор Әлеуметтік мәдени даму вице-ректор Декандар Тәлімгерлер	- талдау - түзетуші 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 қабылданған студенттердің	Пәндер бойынша кіріс бақылау нәтижелері	Кафедра меңгерушілері Пән	- талдау - түзетуші	- хаттамалар, кесте, диаграмма т.б. - қосымша кеңестер

	білімі төмен		оқытушылары	әрекеттер - верификациялау	кестесі - қосымша СӨЖ тапсырмалар - қайта кіріс бақылау өткізу талапкерлерге дайындық курстарын ұйымдастыру

Д ҚОСЫМШАСЫ

Ф-СМБ-002

Өзгерістерді тіркеу парағы

Рет саны	¤згеріс енгізу жөнінде шешім		Парақ нөмірлері				Жалпы парақ саны	Өзгеріс енгізу мерзімі	Өзгерісті жүзеге асыратын тұлға	
	Құжат	Тіркеу №	Өзгертілген	Өзгертілмеген	Жаңа	Жарамсыз			Аты-жөні:	Қолы

Е ҚОСЫМШАСЫ

Ф-СМБ-003

Мерзімді бақылауды тіркеу парағы

Рет саны	Бақылау мерзімі	Бақылау жүргізген тұлға		Ескерту
		Аты-жөні	Қолы	

Ж ҚОСЫМШАСЫ

Ф-СМБ-004

Танысу парағы

№	Аты-жөні	Қызметі	Мерзімі	Қолы