«БЕКІТЕМІН»
Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Ғылым және стратегиялық даму вице-ректоры, Сапа бойынша басшылық өкілі ________________ А. Ошибаева
«16» ________________ 20 22 ж.

САПА МЕНЕДЖМЕНТІНІҢ ЖҮЙЕСІ

ҚҰЖАТТАНДЫРЫЛҒАН ПРОЦЕДУРА

ҚП-ХҚТУ-10.2-2022

СӘЙКЕССІЗДІК ЖӘНЕ ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІ

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

Түркістан

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 4
7 Түзетуші әрекеттерді басқару 4
8 Келісу, сақтау және тарату 5
Қосымшалар
А қосымшасы. Түзетуші әрекеттер журналы 6
Б қосымшасы. Түзетуші әрекеттер жоспарының үлгісі 8
В қосымшасы. Түзетуші әрекеттерді басқару үрдісінің алгоритмі 9
Г қосымшасы. Түзетуші әрекеттерін басқару үрдісі 10
Д қосымшасы. Өзгерістерді тіркеу парағы 11
Е қосымшасы. Мерзімді бақылауды тіркеу парағы 12
Ж қосымшасы. Танысу парағы 13

1 ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ

1.1 Осы құжаттандырылған процедура (әрі қарай ҚП) ISO 9001:2015 10.2 баптарында келтірілген талаптар түзетуші әрекеттерді басқару процедураларын тағайындайды.

1.2 Осы ҚП Қожа Ахмет Ясауи атындағы ХҚТУ-де Сапа менеджменті жүйесі ендірілген барлық құрылымдық бөлімдерде түзетуші әрекеттерді басқаруда қолданылуы міндетті.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы құжаттандырылған процедурада келесі нормативтік құжаттарға сілтеме жасалған:
- ISO 9000:2015 Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер мен сөздік.
- ISO 9001:2015 Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
- ҚР СТ 1157:2002 Білім беру мекемелерінде сапа менежменті жүйесі.
- ҚР СТ 1.5:2019 Ұлттық стандарттардың және стандарттау жөніндегі ұсынымдардың құрылуына, жазылуына, рәсімделуіне және мазмұнына қойылатын жалпы талаптар.
- ҚР СТ 1.12-2015 Мәтіндік құжаттар. Рәсімдеуге қойылатын талаптар.
- СЖ-ХҚТУ-01-2019 Сапа жөніндегі жетекшілік.
- ҚП-ХҚТУ – 7.5.3-2020 Құжатталған ақпараттарды басқару.
- ҚП-ХҚТУ-9.2.-2021 Ішкі аудит.
- ҚП-ХҚТУ-8.7-2022 Процестердің сәйкессіздік нәтижелерін басқару.
- ҚП-ХҚТУ-9.3-2022 Басшылық тарапынан талдау.

3 АНЫҚТАМАЛАР

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;
ҚП - құжаттандырылған процедура;
СББӨ - сапа бойынша басшылық өкілі;
СРСО –стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығы;
СМЖ - сапа менеджменті жүйесі;
СЖ - сапа жөніндегі жетекшілік;
ЖТ- жұмыс тобы;
ЖБ - жоғары басшылық;
СДСК-стратегиялық даму және сапа комитеті;
СРСОБ – стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының басшысы;
ЖН - жұмыс нұсқауы;
НҚ - нормативтік құжаттар;
СБС - сапа бойынша саясат;

ҚБ - құрылымдық бөлімшелер;

ҚББ - құрылымдық бөлім басшысы ;

СМЖҚ -сапа менеджменті жүйесінің құжаттары.

4.2 Осы құжаттандырылған процедурада төменде көрсетілген шартты белгілер қолданылады.

Үдерістің басталуы

Үдеріс

Шешім таңдау

Үдеріске қарай жүрістің бағыты

Мағлұмат

Қажет

5 ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН ӨКІЛЕТТІК

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

5.2 Осы ҚП университеттің СДСК-де қарастырылады, талқыланады.

5.3 Осы ҚП-ны университеттің СДСК төрайымы бекітеді.

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

5.5 Осы ҚП көрсетілген әрекеттерді орындауға жауаптылар Е 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 Түзетуші әрекеттер ҚБ-де өнім немесе көрсетілген қызметтің сәйкессіздігі анықталған соң (ҚП-ХҚТУ-8.7-2022) іске асырылады.

6.3 Түзетуші әрекеттер сәйкеспейтін өнімді талдау нәтижелері (ҚП-ХҚТУ-9.3-2022) негізінде іске асырылады.

7 ТҮЗЕТУШІ ӘРЕКЕТТЕРДІ БАСҚАРУ

7.1 Елеусіз сәйкессіздіктерді түзетуші әрекеттер арқылы басқару.

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 әрекеттер арқылы басқару.

7.2.1 Елеулі сәйкессіздіктер анықталған жағдайда міндетті түрде ҚБ мәжілісінде (немесе ЖБ мәжілісінде) талдау жүргізіледі (ҚП-ХҚТУ-8.7-2022 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, ауқымды мәселелер бойынша ҚБ-де түзетуші әрекеттер жоспары (В қосымшасы) жасалынады.

7.2.4 Іске асырылған түзетуші әрекеттердің нәтижелеріне басшылық тарапынан талдау жүргізіледі (ҚП-ХҚТУ-9.3-2022).

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 үдерісті және жалпы СМЖ жақсарту ұсыныстары.

7.3 Түзетуші әрекеттерді басқару материалдарын тіркеу және сақтау.

7.3.1 Түзетуші әрекеттердің қажеттілігі, олардың іске асырылғандығы және тиімділігі туралы мәліметтер басшылық тарапынан талдау хаттамаларында тіркеліп сақталады.

7.3.2 ҚБ-де түзетуші әрекеттер туралы мәліметтер "Түзетуші әрекеттер журналына" (А қосымшасы) тіркеліп, сақталады.

7.3.3 Ішкі аудит нәтижелері бойынша жүргізілген түзетуші әрекеттер туралы мәліметтер ҚП-ХҚТУ-9.-2022 талаптары бойынша рәсімделіп, олардың түпнұсқасы университеттің СРСО-да, ал көшірмелері тиісті ҚБ-де сақталады.

7.3.4 Көрсетілген қызмет үдерістері бойынша жүргізілген түзетуші әрекеттер туралы мәліметтер, сол үдерістердің мониторинг жазба құжаттамаларында тіркеліп, сақталынса, түзетуші әрекеттер журналына енгізілмейді.

8 КЕЛІСУ, САҚТАУ ЖӘНЕ ТАРАТУ

8.1 Осы құжаттандырылған процедураны келісу, сақтау және тарату ҚП-ХҚТУ-7.5.3-2020 (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 СДСК 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 сайтының білім порталындағы жеке кабинеттерге орналастыру СРСОБ 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.

ҚОСЫМШАЛАР

А ҚОСЫМШАСЫ

Үлгі

ФЖ-СМБ-004

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті

Жаратылыстану бөлімі (факультеті)

Математика кафедрасы

ТҮЗЕТУШІ ӘРЕКЕТТЕР ЖУРНАЛЫ

Басталу мерзімі ____________________________

Аяқталу мерзімі____________________________

Сақталу мерзімі – 3 жыл

ФЖ-СМБ-004

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

Б ҚОСЫМШАСЫ

Түзетуші әрекеттер жоспарының үлгісі

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті

Ф-СМБ-007

«БЕКІТЕМІН»

____

____

(ҚБ аталуы)

____

(ЖБ немесе ҚББ қызметі, атағы, қолы)

«_________»____________________ 20____ж.

____

(құрылымдық бөлім)

Түзетуші әрекеттер жоспары

Р/с	Сәйкессіздік (ISO 9001-2015 бабы)	Сәйкессіздік себебі	Түзетуші әрекеттер	Сәйкессіздікті жоюға жауапты тұлға	Орындалу мерзімі	Орындалуы жөніндегі баға

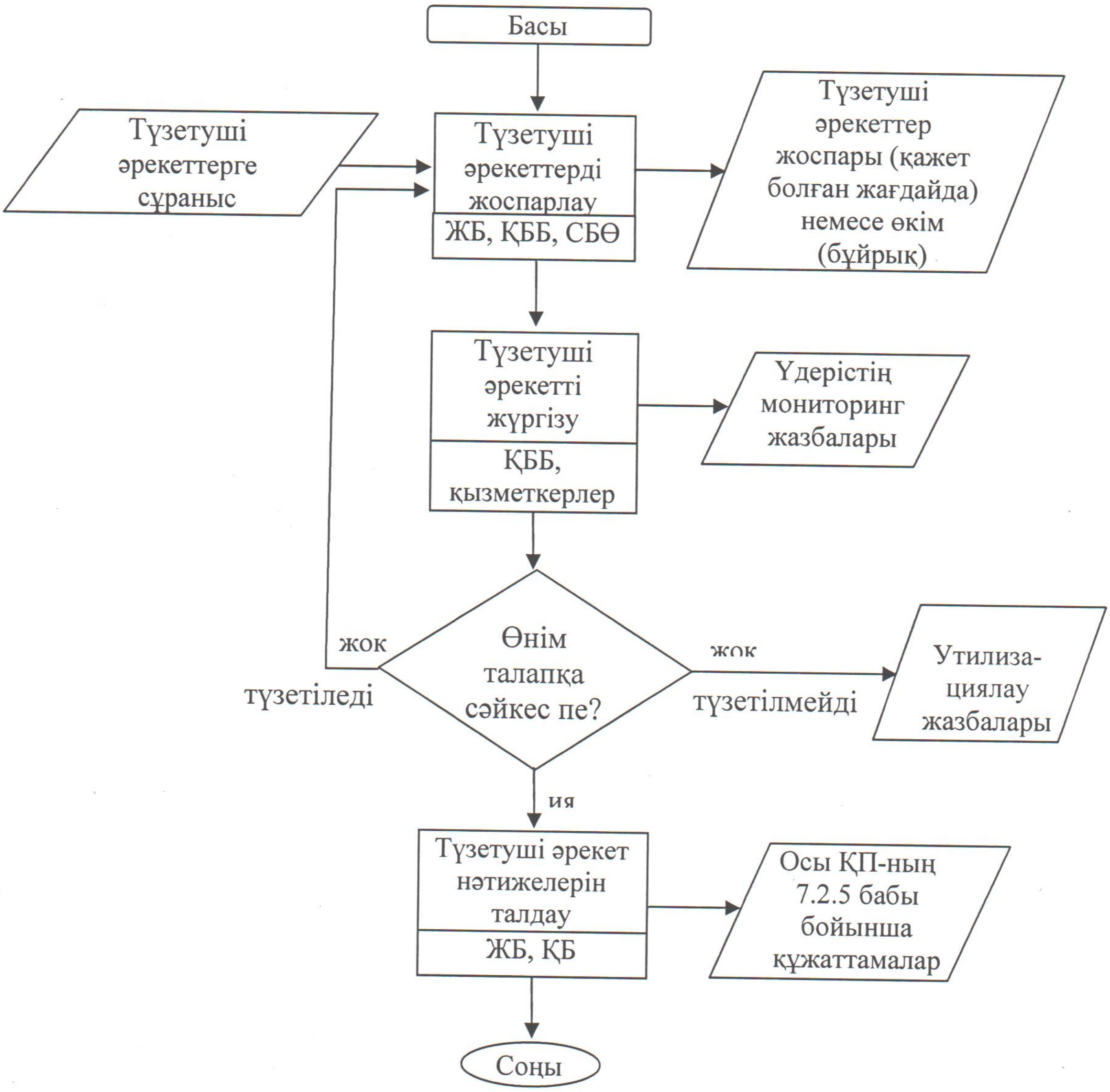
ҚБ мәжілісінде қаралды және қабылданды. Хаттама №__ «____» ______ 20___ж.

ҚББ __________ ________________________

Қолы Аты-жөні

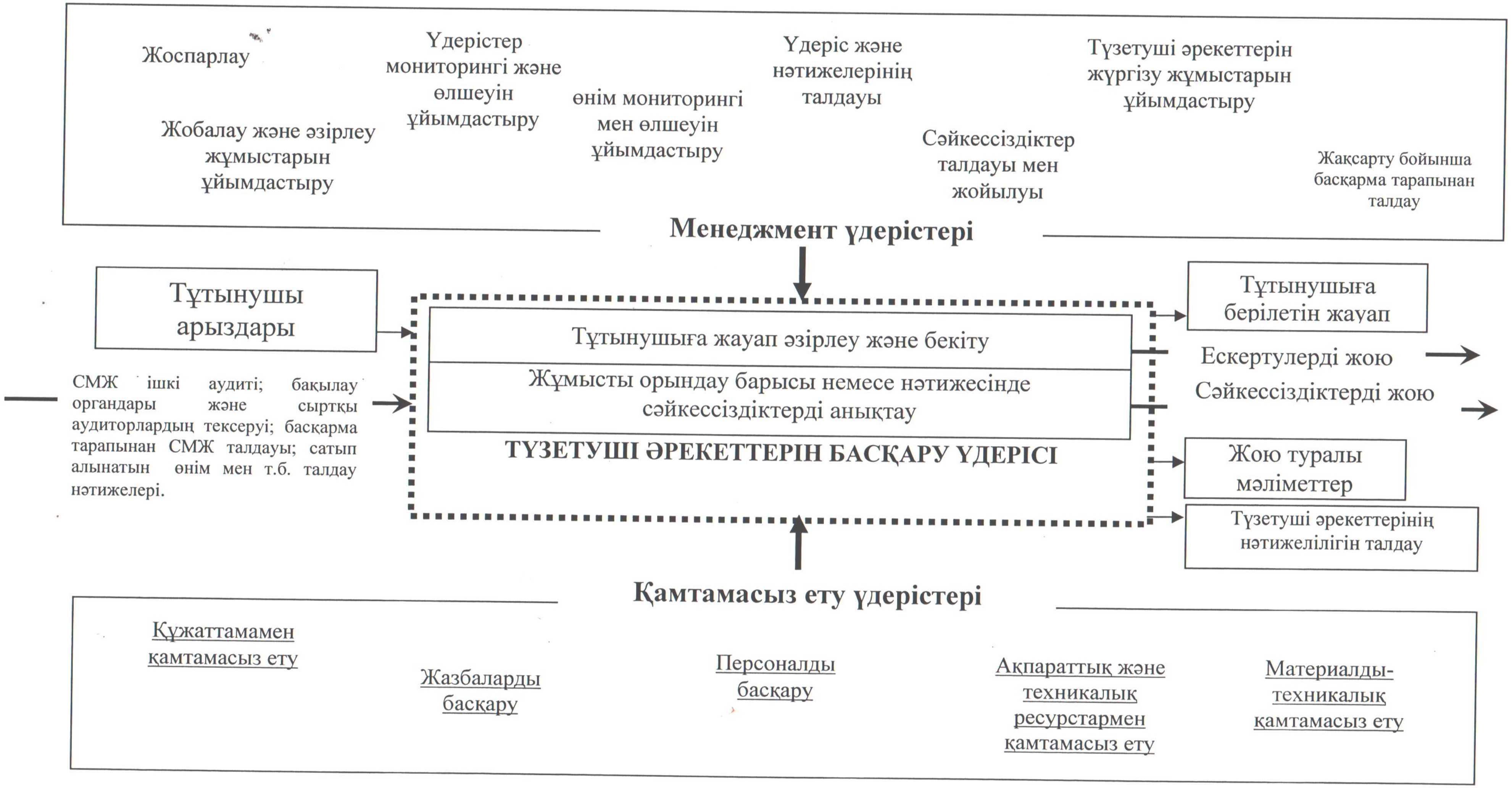
В ҚОСЫМШАСЫ

Түзетуші әрекеттерді басқару үдерістерінің алгоритмі



Г ҚОСЫМШАСЫ

Түзетуші әрекеттерін басқару үдерісі



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

Р/с	Аты-жөні	Қызметі	Мерзімі	Қолы