



## ҚҰЖАТТАЛҒАН ПРОЦЕДУРА

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

Бекітемін

«Торайғыров университеті»

КЕАК Басқарма Төрағасының АЖ  
жөніндегі орынбасарының м.а.

П. Быков

2020 жылы



## ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІ

СМЖ ҚП 10.2-01/05

«Торайғыров университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Павлодар

2020

Түзету әрекеттері

СМЖ ҚП 10.2-01/05

### АЛҒЫ СӨЗ

**1 Жұмыс тобымен ӘЗІРЛЕНГЕН.**

### 2 ӘЗІРЛЕУШІЛЕР

- 2.1 Жұмыс тобының жетекшісі: Г. С. Баяхметова – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі кеңсесінің сапа бойынша инженері.  
2.2 А. А. Титков – Экономика кафедрасының доценті, профессор  
2.3 А. Ж. Касенов – Инженерия факультетінің оқу ісі жөніндегі деканның орынбасары.

**3 ЕНГІЗІЛГЕН** Аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі офісімен

**4 БЕКІТІЛГЕН** 2020 жылы 26 08 № 71-09/008 бұйрығымен.

**5 ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛГЕН** 2020 жылы 26 08

**6 ҚП ПМУ 10.02-01/04 ОРНЫНА ЕНГІЗІЛГЕН**

### 7 САРАПШЫЛАР ТОБЫ

- 7.1 Сарапшылар тобының жетекшісі: Ж. Н. Матенова – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі офісінің бастығы.  
7.2 К. К. Абишев – инженерия факультетінің деканы.  
7.3 Нормабақылаушы: Г. С. Баяхметова – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі офісінің сапа бойынша инженері.

**8 Әдістемелік нұсқаулықты МЕРЗІМДІ ТЕКСЕРУ** 3 жылда 1 рет.

2

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торайғыров университеті» КЕАҚ Басқарма төрағасы-ректорының рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*

2

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торайғыров университеті» КЕАҚ Басқарма төрағасы-ректорының рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*

**Мазмұны**

1	Қолдану саласы	4
2	Нормативтік сілтемелер	4
3	Терминдер мен анықтамалар	4
4	Белгілер мен қысқартулар	5
5	Жауапкершілік және өкілеттіктер	5
6	Кіріс деректері	6
7	Жалпы ережелер	6
8	Негізгі нормативтік ережелер	7
9	Шығыс деректер	10
10	Келісу, сақтау, тарату	11
11	Өзгерістер	11
	А қосымшасы Түзету әрекеттерінің жоспары СМЖ ҚП Н 10.2-01/05-01	12
	Б қосымшасы Келісу парағы	13
	В қосымшасы Танысу парағы	14
	Г қосымшасы Мерзімді тексерулерді есепке алу парағы	15
	Д қосымшасы Өзгерістер мен толықтыруларды тіркеу парағы	16

## 1 Қолдану саласы

1.1 Осы құжатталған процедура сәйкессіздіктердің себептерін жою мақсатында, олардың қайта туындауының алдын алу үшін «Торайғыров университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамында (бұдан әрі – КЕАҚ) түзету іс-қимылдарын жүргізу тәртібін белгілейді.

1.2 Осы құжатталған процедураның ережелері міндетті болып табылады.

1.3 Осы құжатталған процедура сапа менеджменті жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ететін құжаттама құрамына кіреді.

## 2 Нормативтік сілтемелер

Осы құжатталған процедурада келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

ХС ИСО 9000: 2015 сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік.

МС ИСО 9001: 2015 сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.

СМЖ ҚП 7.5-01/02 құжатталған ақпаратты басқару.

СМЖ ҚП 9.2-01/05 Ішкі аудит.

СМЖ ҰС 4.01.5-20 сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын құруға, мазмұндауға және ресімдеуге қойылатын жалпы талаптар. Терминдер мен анықтамалар.

СМЖ ҚП 8.7-01 / 03 сәйкес келмейтін өнімді басқару.

СМЖ ҚП 9.1-01/02 деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесін үнемі жетілдіру.

## 3 Терминдер мен анықтамалар

Осы ҚР-де ИСО 9000, СМЖ ҰС 4.01.5 сәйкес терминдер мен анықтамалар пайдаланылды.

## 4 Белгілер мен қысқартулар

Осы құжатталған процедурада мынадай белгілер мен қысқартулар қолданылады:

**АжСМЖК** – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі кеңсесі.

**АЖ жөнінде Басқарма Төрағасы орынбасары** – Академиялық жұмыс жөнінде Басқарма Төрағасы орынбасары.

**ҒК** – ғылыми кеңес.

**ЖТБ (СТЖЖЖ)** – Сәйкессіздіктерді талдау және жою жөніндегі жұмыс тобының басшысы.

**ҚП** – құжатталған процедура.

**ЖТЖ** – жұмыс тобының жетекшісі.

**КЕАҚ** – Коммерциялық емес акционерлік қоғам.

**ҚБ** – құрылымдық бөлімше.

**ҚББ** – құрылымдық бөлімшенің басшысы.

**СМЖ** – сапа менеджменті жүйесі.

## 5 Жауапкершілік және өкілеттік

Осы ҚР-де әзірлеу, келісу, бекітуге ұсыну, сақтау жөніндегі жауапкершілік пен өкілеттіктер 1-кестеде келтірілген.

### 1-кесте – Жауапкершілік матрицасы

Қызмет түрлері	Жауапты орындаушы		
	АЖ бойынша басқарма төрағасы орынбасары	ЖТБ	АжСМЖК
Осы ҚП әзірлеу, ресімдеу, келісу және бекіту процесіне басшылық ету		X	
Осы ҚП талаптарын әзірлеу, оның НҚ талаптарына сәйкестігі		X	
Осы ҚП бекіту	X		
Осы ҚП-да көрсетілген талаптарды енгізу	X		
Осы ҚП-ны СМЖ 7.5-01/02 ҚР сәйкес басқару			X
ҚП түпнұсқасының сақталуына және «Торайғыров университет» КЕАҚ білім беру порталына электрондық нұсқасының орналастырылуына жауапкершілік»			X

## 6 Кіріс деректер

Осы ҚП-ның кіріс деректері анықталған сәйкессіздіктер туралы ақпарат болып табылады:

- тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау, оның ішінде сыртқы және ішкі тұтынушылардың талаптары;
- сыртқы аудит нәтижелері;
- ішкі аудит нәтижелері;
- өзін-өзі бағалау нәтижелері;
- процестер мен өнімдерді мониторингілеу және талдау нәтижелері;
- СМЖ нәтижелілігінің көрсеткіштері.

## 7 Жалпы ережелер

7.1 Осы ХС ИСО 9001 ҚП-ға сәйкес КАЖ-ға қойылатын талаптарды айқындайды.:

- сыртқы және ішкі тұтынушылардың шағымдарын қоса, сәйкессіздіктерді талдау;
  - сәйкессіздіктердің себептерін анықтау;
  - сәйкессіздіктерді қайталамау үшін іс-әрекеттің қажеттілігін бағалау;
  - түзету әрекеттерін анықтау;
  - түзету әрекеттерін жүзеге асыру;
  - қабылданған іс-әрекеттер нәтижелерінің жазбалары;
  - қабылданған түзету әрекеттерінің нәтижелілігін талдау.
- 7.2 Осы ҚП жүргізу алгоритмі 2-кестеде келтірілген.

## 2-кесте – Процедура алгоритмі

Алгоритм	Процестің кезеңдері	Жауапы	Қатысушы	Шығыс құжаттары
<pre> graph TD     Start([Басы]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3{3}     3 -- Ия --&gt; 4[4]     3 -- Жок --&gt; 6{6}     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6     6 -- Ия --&gt; End([СОНЫ])     6 -- Жок --&gt; 3           </pre>	1 Сәйкессіздіктерді тіркеу	Құжаттамалық қамтамасыз ету және мұрағат секторының меңгерушісі, факультет деканы, сыртқы, ішкі аудиторлар, ҚББ	Деканаттар, кафедралар, ҚБ	Журналдар, есептер, анықтамалар, және т.б
	2 Сәйкессіздіктерді талдау, себептерін анықтау	ҚББ / ЖТБ (СТжЖЖ)	Жоғары басшылық / процеске жауапты тұлға	Есеп, қызметтік жазба, хаттама
	3 Сәйкессіздіктерді қайталамау үшін іс-әрекеттің қажеттілігін бағалау. Әрекеттер қажет пе?	ҚББ / ЖТБ (СТжЖЖ)	Жоғары басшылық / процеске жауапты тұлға	Есеп, қызметтік жазба, хаттама
	4 Түзету әрекеттерін анықтау	ҚББ / ЖТБ (СТжЖЖ)	Жоғары басшылық / процеске жауапты тұлға	Түзету әрекеттерінің жоспары
	5 Түзету әрекеттерін жүзеге асыру	ҚББ / ЖТБ (СТжЖЖ), түзету әрекеттерінің орындалуына жауапты	«Торайғыров университеті» қызметкерлері	Түзету әрекеттері жоспарындағы жазбалар
	6 Түзету әрекеттерінің тиімділігін талдау. Әрекеттер нәтижелі ме?	ҚББ / ЖТБ (СТжЖЖ), бас аудиторлар	Жоғары басшылық / процеске жауапты тұлға	Түзету әрекеттері жоспарындағы жазбалар

## **8 Негізгі нормативтік ережелер**

### **8.1 Сәйкессіздіктерді тіркеу**

8.1.1 Барлық анықталған сәйкессіздіктер тіркеуге жатады.

8.1.2 Шағымдар, шағымдар, кәсіпорындардың пікірлері, азаматтардың өтініштері, қызметтік жазбалар мен өтініштер тиісті журналдарда кеңседе тіркеледі.

8.1.3 Ескертулерге, шағымдарға (рекламацияларға) және ұсыныстарға арналған жәшіктерден алынған шағымдарды, шағымдарды, ұсыныстарды комиссия хатшысы тиісті журналға тіркейді және комиссия мүшелері қол қояды.

8.1.4 Сыртқы және ішкі аудит барысында анықталған сәйкессіздіктер аудит бойынша тиісті есептерде тіркеледі.

8.1.5 Білім беру қызметі мен СМЖ процестерін бағалау нәтижесінде анықталған сәйкессіздіктер СМЖ нәтижелілігінің көрсеткіштері есептер мен анықтамаларда тіркеледі.

### **8.2 Сәйкессіздіктерді талдау, себептерін анықтау**

8.2.1 Сыртқы аудит кезінде, университеттің өзін-өзі бағалау процесінде алынған сәйкессіздіктер туралы ақпарат, сыртқы және ішкі тұтынушылардың талаптары жоғары басшылыққа (ректор-басқарма төрағасы, АЖ бойынша басқарма төрағасы орынбасары, бағыттар бойынша басқарма төрағасы орынбасары) берілуі тиіс.

8.2.1.1 Жоғары басшылық алынған ақпаратты қарайды және оның мазмұнына қарай:

- проблеманың себептерін (сыртқы және ішкі) анықтау және талдау үшін ақпаратты сәйкессіздік анықталған процеске жауапты лауазымды тұлғаға немесе БК-ға береді;

- ЖТБ (СТжЖЖ) бастаған сәйкессіздіктердің себептерін анықтау және талдау үшін жұмыс тобын құрады.

8.2.1.2 ресурстарды қайта бөлуді талап ететін елеулі сәйкессіздік болған жағдайда, осы проблема ҒК отырысына шығарылады.

8.2.2 Ішкі аудит, білім беру қызметінің және/немесе СМЖ процестерінің сапасын бағалау барысында алынған сәйкессіздіктер туралы ақпаратты ҚББ немесе сәйкессіздік анықталған процеске жауапты тұлға қарайды.

8.2.3 Сәйкессіздік себептерін анықтау және талдау мерзімі проблеманың күрделілігіне/сәйкессіздік санатына байланысты, бірақ ақпарат алған күннен бастап төрт аптадан аспайтын мерзімге белгіленеді.

8.2.4 Сәйкессіздік себептерін талдау үшін ақпарат:

- СМЖ құжаттамасының шығыс деректері; - ішкі және сыртқы аудит бойынша есептер;

- ЖОО қызметін саралау бойынша деректер;

- бенчмаркинг нәтижелері;

- өзін-өзі бағалау нәтижелері;
- СМЖ құжаттарын мерзімді тексеру нәтижелері;
- СМЖ жақсарту бойынша өкілеттіктер мен ұсыныстар.

8.2.5 Сәйкессіздіктердің анықталған себептерін талдау негізінде сәйкессіздіктердің қайталануын болдырмауға бағытталған түзету іс-әрекеттерін жүргізу қажеттілігі айқындалуы тиіс.

### **8.3 Түзету әрекеттерін әзірлеу**

8.3.1 Түзету әрекеттерін сәйкессіздікті талдауға және оның себептерін анықтауға жауапты тұлғалар әзірлейді.

8.3.2 Түзету әрекеттері анықталған сәйкессіздіктердің салдарына барабар болуы тиіс.

8.3.3 Түзету әрекеттері СМЖ ҚП Н 10.2-01/05-01 (А қосымшасы) нысаны бойынша түзету әрекеттерінің жоспары түрінде ресімделеді.

8.3.4 Тиісті ресурстармен және өзгерістер енгізумен түзету іс-қимылдарының жоспары бойынша ҚБ/ректораттың шешімі хаттамамен ресімделеді.

8.3.5 Түзету іс-қимылдарының жоспарында:

- сәйкессіздікті анықтау жағдайлары (аудит/процесс мониторингі/шағым/т. б.);
- сәйкессіздікті анықтау орны (құрылымдық бөлімше / процесс);
- сәйкессіздіктің мазмұны, талаптары осы сәйкессіздікті бұзатын ХС ИСО 9001 тармағы;
- сәйкессіздік себептері;
- түзету әрекеттері;
- Түзету әрекеттерін орындауға және сәйкессіздікті жоюға жауапты;
- Түзету әрекеттерін орындау мерзімі;
- орындалуы туралы белгі.

8.3.6 Түзету іс-қимылдарының жоспары келісілуі және бекітілуі тиіс. Түзету іс-қимылдарының жоспары келісілетін және бекітілетін лауазымды тұлғалар 3-кестеде көрсетілген.



**3-кесте**

Сәйкессіздіктер анықталған Процесс	Түзету әрекеттерінің жоспары	
	Келісу	Бекіту
Сыртқы аудит	АЖ бойынша Басқарма Төрағасы орынбасары	Басқарма төрағасы - ректор
Өзін-өзі бағалау	АЖ бойынша Басқарма Төрағасы орынбасары., жетекшілік ететін басқарма төрағасы орынбасары	Басқарма төрағасы - ректор
Ішкі аудит	АжСМЖК бастығы	АЖ бойынша Басқарма Төрағасы орынбасары
Сыртқы тұтынушылардың талаптары	Сәйкессіздік анықталған процеске жетекшілік ететін Басқарма Төрағасы орынбасары	АЖ бойынша Басқарма Төрағасы орынбасары
Ішкі тұтынушылардың (білім алушылардың, оқытушылардың, қызметкерлердің) талаптары)	Сәйкессіздік анықталған процеске жетекшілік ететін Басқарма Төрағасы орынбасары	АЖ бойынша Басқарма Төрағасы орынбасары
Білім беру қызметінің және/немесе СМЖ процестерінің сапасын бағалау және тіркеу	ЖТЖ, білім беру қызметінің және/немесе СМЖ процестерінің сапасын бағалау және тіркеу	Жетекшілік ететін Басқарма Төрағасы орынбасары

**8.4 Түзету әрекеттерінің нәтижелілігін бағалау**

8.4.1 Түзету іс-қимылдарының жоспарларын іске асыруды түзету іс-қимылдарына қатысатын ҚБ жүзеге асырады.

8.4.2 Түзету әрекеттерінің орындалуына түзету әрекеттерінің жоспарында көрсетілген жауапты тұлғалар жауапты болады.

8.4.3 Түзету іс-қимылдары жоспарының орындалуын бақылауды сәйкессіздік/ЖТБ (СТжЖЖ) анықталған ҚББ жүзеге асырады.

8.4.4 Түзету әрекеттері жоспарда көрсетілген мерзімде орындалуы тиіс.

Түзетуші әрекеттерді жүзеге асырғаннан кейін сәйкессіздікті жоюға жауапты адам жоспар түзетуші әрекеттердің тиісті бағанында орындалғаны туралы белгі жасауы және ҚББ/ ЖТБ (СТжЖЖ) алдында есеп беруі тиіс.

8.4.5 Қабылданған түзету әрекеттері ҚББ/ЖТБ (СТжЖЖ) нәтижелілігіне тексерілуі тиіс, ол туралы түзету іс-қимылдары жоспарында тиісті жазба жасалуы тиіс. Нәтижелілікке Түзету әрекеттерін тексеру олар орындалғаннан кейін 6 айға дейінгі мерзімде жүзеге асырылуы тиіс.

8.4.6 Түзету әрекеттерінің нәтижелілігін бағалау талдау жолымен жүзеге асырылады:

- Сәйкессіздік себептерін жою дәрежелері;
- СМЖ жұмысына түзету әрекеттерінің әсері;
- сәйкессіздіктің қайта пайда болу мүмкіндіктері.

8.4.7 Егер ұқсас сәйкессіздіктің қайта туындауы байқалмаса, түзету әрекеттері нәтижелі болып саналады.

8.4.8 Түзету іс-әрекеттері бойынша қабылданған іс-шаралар нәтижесіз болған жағдайда, оларға талдау жүргізу және осы ҚР-ның 8.3-кіші бөлімінің талаптарына сәйкес түзету іс-қимылдарын толықтыру немесе қайта әзірлеу қажет.

## **9 Шығыс деректер**

9.1 Осы ҚП-ның шығу деректері мыналар болып табылады:

- түзету әрекеттерінің жоспары;
- түзету әрекеттерінің нәтижелілігін бағалау туралы жазбалар.

9.2 Осы ҚП-ның Шығыс деректері СМЖ ҚП 7.5-01/2 талаптарына сәйкес басқарылуы тиіс

9.3 Түзету әрекеттері туралы жазбалар «Торайғыров университетінде» белгіленген іс жүргізу тәртібіне сәйкес сақталуы тиіс.

## **10 Келісу, сақтау, тарату**

10.1 Осы ҚП жобасын кері қайтарып алуға таратуды ЖТ жүзеге асырады. Пікірді алғы сөзде көрсетілген сарапшылар тобы береді.

10.2 Осы ҚП жобасын келісуді ең алдымен АжСМЖК, АжСМЖК нормобақылау жүзеге асырады және СМЖ ҰС 4.01.5 сәйкес келісу парағында ресімделеді.

10.3 Осы ҚП-ны (түпнұсқаны) АжСМЖК-ға сақтауға беру үшін ЖТЖ жауапты болады.

10.4 «Торайғыров университет» білім беру порталында түпнұсқаны сақтау, тираждау, есепке алынған жұмыс даналарын (қажет болған жағдайда) тарату және осы ҚП электрондық нұсқасын орналастыру жауапкершілігі АжСМЖК-ға жүктеледі.

10.5 Есепке алынған жұмыс даналарын беру (қажет болған жағдайда) СМЖ ҚП 7.5-01/02 сәйкес тіркелуі тиіс.

10.6 Осы ҚП есепке алынған жұмыс даналарының (қажет болған жағдайда) сақталуына СМЖ ҚП 7.5-01/02 сәйкес ҚББ жауапты болады.

## **11 Өзгерістер**

Осы ҚП-ның «Өзгерістер туралы хабарламаларын» әзірлеу, ресімдеу, келісу және бекіту, сондай-ақ оған өзгерістер енгізу СМЖ ҚП 7.5-01/02 сәйкес жүргізілуі және СМЖ ҰС 4.01.5 сәйкес өзгерістер мен толықтыруларды тіркеу.

**А қосымшасы**  
(міндетті)

СМЖ ҚП Н 10.2-01/05-01

**Бекітемін**  
«Торайғыров университеті»  
КЕАҚ Басқарма төрағасының АЖ  
жөніндегі орынбасарының м.а.  
\_\_\_\_\_ П. БЫКОВ  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ жылы

**ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІНІҢ ЖОСПАРЫ**

Анықталған сәйкессіздіктерді жою бойынша \_\_\_\_\_  
(мән-жайларды көрсету)

\_\_\_\_\_ (құрылымдық бөлімшенің/ процестің атауы)

Реттік нөмірі, сәйкессіздіктің мазмұны (тармақ ХС ИСО 9001)	Сәйкессіздік себебі	Түзету әрекеті	Сәйкессіздікті жойғаны үшін жауапты	Орындау белгісі	Орындалуы туралы белгі	Нәтижелілікті бағалау		
						Сәйкессіздік себебі	Қайта сәйкессіздік	Түзету әрекеті
						жойылуы / жойылған жоқ	анықталды / анықталған жоқ	нәтижелі / нәтижесіз

Өзірленген \_\_\_\_\_ 20\_\_ жыл  
(лауазымы) (қолы) (Т.А.Ж.)


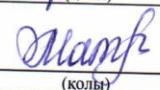
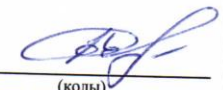
Келісілді \_\_\_\_\_ 20\_\_ жыл  
(лауазымы) (қолы) (Т.А.Ж.)

Түзету әрекеттері

СМЖ ҚП 10.2-01/05

**Б қосымшасы**  
(міндетті)

СМЖ ҰС Н 4.01.5/01

КЕЛІСУ ПАРАҒЫ		
Қызметі, аты-жөні	Келісу күні	Қолы
Басқарма төрағасының ӘӘЖТЖ жөніндегі орынбасарының м.а. Е. Т. Шахман	20 <u>20</u> жылы <u>26</u> <u>08</u>	 (қолы)
АжСМЖК басшысы Ж. Н. Матенова	20 <u>20</u> жылы <u>26</u> <u>08</u>	 (қолы)
Нормабақылаушы: АжСМЖК сапа жөніндегі инженер Г. С. Баяхметова	20 <u>20</u> жылы <u>26</u> <u>08</u>	 (қолы)

12

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торайғыров университеті» КЕАҚ Басқарма төрағасы-ректорының  
рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*

12

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торайғыров университеті» КЕАҚ Басқарма төрағасы-ректорының  
рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*





