



«БЕКІТЕМІН»

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Құрылым және стратегиялық даму вице-ректары Сапа бойынша басшылық А. Ошибаева

11 20 22 ж.

САПА МЕНЕДЖМЕНТІНІҢ ЖҮЙЕСІ

ҚҰЖАТТАНДЫРЫЛҒАН ПРОЦЕДУРА

ҚП ХҚТУ-10.2-2022

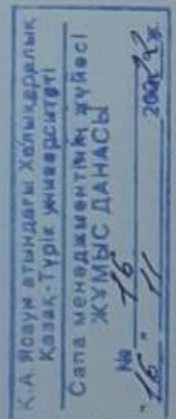
СӘЙКЕССІЗДІК ЖӘНЕ ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІ

АЛҒЫ СӨЗ

- 1 Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығымен **ӘЗІРЛЕНДІ ЖӘНЕ ЕНГІЗІЛДІ**
- 2 **ӘЗІРЛЕГЕНДЕ** - Стратегиялық даму, рейтинг, комплаенс бақылау және сапа орталығының басшысы Ж.Дарибаев
Р - 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



Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		<i>ҚП-ХҚТУ-10.2-2022</i>
Сапа менеджментінің жүйесі	Құжаттандырылған процедура	<i>3-ші нұсқа</i>
Сәйкессіздік және түзету әрекеттері		13 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 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

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-10.2-2022
Сапа менеджментінің жүйесі	Құжаттандырылған процедура	3-ші нұсқа
Сәйкессіздік және түзету әрекеттері		13 беттің 3 беті

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 менеджменті 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

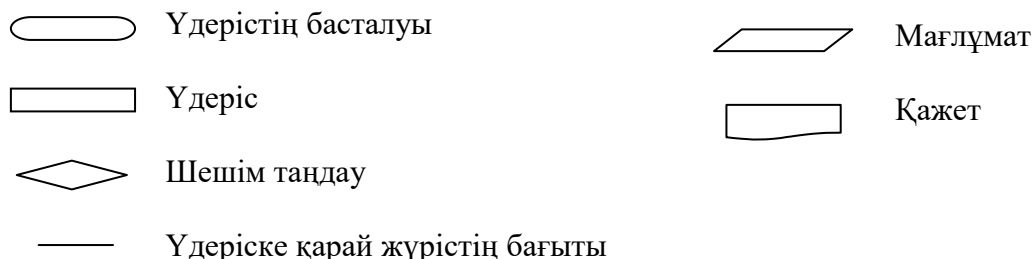
4.1 Осы құжаттандырылған процедурада төменде көрсетілген қысқартулар қолданылады:

- 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;

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-10.2-2022
Сапа менеджментінің жүйесі	Құжаттандырылған процедура	3-ші нұсқа
Сәйкессіздік және түзету әрекеттері		13 беттің 4 беті

ҚБ - құрылымдық бөлімшелер;
ҚББ - құрылымдық бөлім басшысы ;
СМЖҚ -сапа менеджменті жүйесінің құжаттары.

4.2 Осы құжаттандырылған процедурада төменде көрсетілген шартты белгілер қолданылады.



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)

<i>Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті</i>		<i>ҚП-ХҚТУ-10.2-2022</i>
Сапа менеджментінің жүйесі	Құжаттандырылған процедура	<i>3-ші нұсқа</i>
<i>Сәйкессіздік және түзету әрекеттері</i>		13 беттің 5 беті

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.

<i>Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті</i>		<i>ҚП-ХҚТУ-10.2-2022</i>
<i>Сапа менеджментінің жүйесі</i>	<i>Құжаттандырылған процедура</i>	<i>3-ші нұсқа</i>
<i>Сәйкессіздік және түзету әрекеттері</i>		<i>13 беттің 6 беті</i>

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

<i>Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті</i>		<i>ҚП-ХҚТУ-10.2-2022</i>
<i>Сапа менеджментінің жүйесі</i>	<i>Құжаттандырылған процедура</i>	<i>3-ші нұсқа</i>
<i>Сәйкессіздік және түзету әрекеттері</i>		13 беттің 8 беті

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

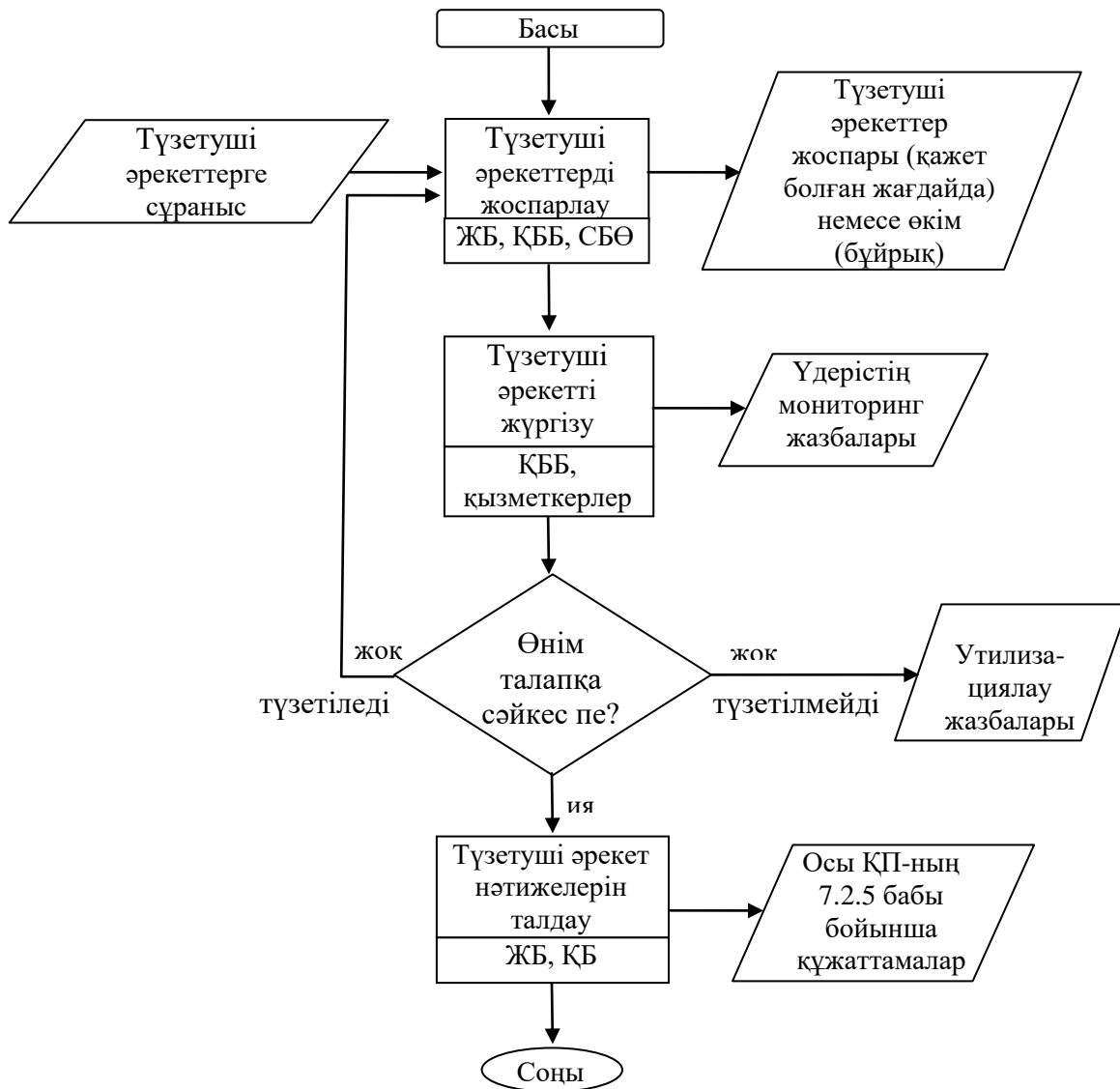
Қолы

Аты-жөні

<i>Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті</i>		<i>ҚП-ХКТУ-10.2-2022</i>
Сапа менеджментінің жүйесі	Құжаттандырылған процедура	3-ші нұсқа
<i>Сәйкессіздік және түзету әрекеттері</i>		13 беттің 9 бетті

В ҚОСЫМШАСЫ

Түзетуші әрекеттерді басқару үдерістерінің алгоритмі



Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті		ҚП-ХҚТУ-10.2-2022
Сапа менеджментінің жүйесі	Құжаттандырылған процедура	3-ші нұсқа
Сәйкессіздік және түзету әрекеттері		13 беттің 10 бетті

Г ҚОСЫМШАСЫ

Түзетуші әрекеттерін басқару үдерісі

