

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы	18 беттің 1 беті



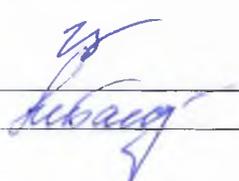
БЕКІТЕМІН
Ө.Жәнібеков атындағы ОҚПУ
Басқарма төрағасы -ректор
Сугирбаева Г.Д.
 « 2 » _____ 2023ж.

САПА МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕСІ

МӘЛІМЕТТЕРДІ ТАЛДАУ. ЖОҒАРЫ БАСШЫЛЫҚ ТАРАПЫНАН САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІН ТАЛДАУЫ

ПРОЦЕДУРАСЫ

СМЖ ОҚПУ ПР 5.01-2023

қызметі	қолы	А.Ж.Т.
Келісілді:		
Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және әлеуметтік істер жөніндегі проректор		Исабек Б.Қ.
Заң департаментінің директоры		Амирхан М.А.

қызметі	қолы	А.Ж.Т.
Әзірлеген:		
Стратегиялық жоспарлау және менеджмент бөлімінің басшысы		Калибаева Д.Б.

Күжаттың жарамдылық мерзімі: « 2 » 11 2023ж. « 3 » 11 2026ж. дейін	Енгізілді: № 4/204 бұйрық Енгізілген күні: « 2 » 11 2023ж.	СМЖ ОҚПУ ПР 5.01-2023 Басылым 1 Тіркеу № 3 Көшірме № 1
ұзартылды: « ___ » _____ 20__ г.		

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы	18 беттің 2 беті

Мазмұны

1	Қолданылу саласы	3
2	Нормативтік сілтемелер	3
3	Терминдер мен анықтамалар	3
4	Белгілеулер мен қысқартулар	3
5	Жауапкершілік және өкілеттіліктер	4
6	Процестің сипаттамасы	4
7	Тәуекелді басқару	11
	А қосымшасы «СМЖ жоспарлау, талдау және жетілдіру» процесінің іс-әрекет алгоритмі	12
	Б қосымшасы ОҚПУ процестердің нәтиже көрсеткіштерінің үлгісі	16
	В қосымшасы Сапа менеджменті жүйесін жақсарту бойынша іс-шаралар жоспарының үлгісі	17
	Г қосымшасы Өзгерістерді тіркеу парағы	18

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы	18 беттің 3 беті

1 Колданылу саласы

1.1 Бұл процедура (ПР) "Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдау" "Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті" КЕАҚ (бұдан әрі- университет) жоғары басшылары тарапынан сапа менеджменті жүйесінің мәліметтерін, қызметі мен нәтижелігін талдау процесін сипаттайды.

1.2 Осы ПР ҚР СТ ИСО 9001:2016 талаптарының негізінде және СМЖ ОҚПУ ПР 4.01-2023 ережелеріне сәйкес әзірленген.

1.3 ПР процесті орындауғы жауапты және бөлім басшылары үшін міндетті болып табылады.

1.4 ПР авторлық құқық нысаны болып табылады және оны университеттің Басқарма төрағасы - ректорының рұқсатынсыз бөгде тараптарға таратуға тиым салынады.

2 Нормативтік сілтемелер

2.1 Осы ПР келесі нормативтік құжаттарға сілтемелерді пайдаланылды:
ҚР СТ ИСО 9000:2017 Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер мен сөздіктер

ҚР СТ ИСО 9001:2016 Системы менеджмента качества. Талаптар.

СМЖ ОҚПУ ПР 4.01-2023 Құжатталған ақпаратты басқару.

СМЖ ОҚПУ ПР 8.02-2023 Түзетуші және ескертуші іс- әрекеттер.

2.1 Бұл ПР келесі жазба үлгілерді іске қосады:

Ф.5.01-01 ОҚПУ процестердің нәтиже көрсеткіштері

Ф.5.01-02 Сапа менеджменті жүйесін жақсарту бойынша іс-шаралар жоспары

3 Терминдер мен анықтамалар

Осы ПР ҚР СТ ИСО 9000:2007 талаптарына сәйкес терминдер мен анықтамалар қолданылды.

4 Белгілеулер мен қысқартулар

Осы ПР мынадай белгілеулер мен қысқартулар қолданылды:

КЕАҚ – коммерциялық емес акционерлік қоғам;

ОҚПУ - «Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет»;

ПР – процедура;

СБӨ – сапа бойынша басшылықтың өкілі;

СЖЖМБ – стратегиялық жоспарлау және менеджмент бөлімі;

СМЖ – сапа менеджменті жүйесі.

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="right">18 беттің 4 беті</p>

5 Жауапкершілігі мен өкілеттілігі

5.1 Осы ПР университеттің Басқарма төрағасы-ректор бекітеді.

5.2 Процедураның енгізілуіне сапа жөніндегі басшылық өкілі жауапты болады.

5.3 Осы процедураның ережелерінің ҚР СТ ИСО 9001-2016 талаптарына сәйкестігіне әзірлеуші жауапты.

5.4 Осы ПР басшысы СБӨ болып табылады. Ол ПР басқаруға жауапты болып саналады.

5.5 Процедураның нақты кезеңдерін орындау бойынша шараларды ұйымдастыру мен үйлестіруге, сондай-ақ соңғы нәтижелердің сапасына құрылымдық бөлімдердің басшылары, яғни осы нақты кезеңді орындауға қатысушылар жауапты.

5.6 Құрылымдық бөлімшелердегі сапа менеджменті жүйесі құжаттарының сақталуы мен рұқсатсыз көшірілуіне, қызметтік ақпараттың жайылып кетуіне құрылымдық бөлімдер жауапты болып табылады.

6 Процестің сипаттамасы

6.1 Жалпы ереже

6.1.1 Мәліметтерді талдау

6.1.1.1 ОҚПУ-да мәліметтерді талдау университеттің СМЖ жарамдылығы мен нәтижелілігін айқын көрсету үшін, сондай-ақ СМЖ нәтижелілігін арттыруды, өнімдер мен процестерді жақсартуды қандай іс-әрекет барысында жүзеге асыруға болатынын бағалау үшін жүргізіледі.

6.1.1.2 Мәліметтерді талдау жақсартулар, сондай-ақ түзетуші және ескертуші әрекеттері бойынша шешім қабылдауға ықпал етеді.

6.1.1.3 Мәліметтерді талдау ОҚПУ-дың барлық деңгейлерінде жүргізіледі.

6.1.1.4 Мәліметтерді талдау осы ПР-дың 6.1.3-тармағына сәйкес жылына бір рет СМЖ-н басшылар тарапынан талдау жасау барысында жүргізіледі.

6.1.1.5 Мәліметтерді процестер мен құрылымдық бөлімдер деңгейінде талдау жыл сайын университет басшылары, процестің иегерлері мен құрылымдық бөлім басшылары тарапынан жүргізіледі.

6.1.1.6 Мәліметтерді талдау үшін әртүрлі мәліметтер, соның ішінде, ҚР СТ ИСО 9001:2016 талаптарында көрсетілген құжаттандырылған ақпараттардағы мәліметтер қолданылады. Мәліметтерді жетілдіру мен жақсарту мақсатында талдау үшін мәліметтер процестің нәтиже көрсеткіштеріне сәйкес жүзеге асырылад **(Қосымша Б)**.

6.1.1.7 Басшылық тарапынан талдау жоспарлануға және қарауына мыналар енгізілуге тиіс:

- басшылық тарапынан алдыңғы талдаулар нәтижелері бойынша әрекеттер статусы;

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="right">18 беттің 5 беті</p>

- сапа менеджменті жүйесіне қатысты сыртқы және ішкі факторларға өзгерістер;

- сапа менеджменті жүйесі қызметінің нәтижелері мен нәтижелілігі туралы ақпарат, соның ішінде:

- 1) тұтынушылардың қанағаттануы және тиісті мүдделі тараптардан пікірлер;
- 2) сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу дәрежесі;
- 3) процестердің көрсеткіштеріне және өнімдер мен қызмет көрсетулердің сәйкестігі;
- 4) сәйкессіздіктер мен түзету әрекеттері;
- 5) мониторинг және өлшеулер нәтижелері;
- 6) аудит нәтижелері бойынша;
- 7) сыртқы жеткізушілер қызметінің нәтижелері;
- 8) ресурстардың жеткіліктілігі тұрғысынан;
- 9) қауіп-қатерлер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданған әрекеттердің нәтижелілігі;
- 10) жақсартуға арналған мүмкіндіктер.

6.1.1.8 Мәліметтерді талдау мына кезеңдерден тұрады:

- мәліметтерді талдау үшін ақпараттарды жинақтау;
- мәліметтерді талдау жасау және осы талдау нәтижесі бойынша түзетуші және ескертуші шаралар мен әрекеттерді ұйымдастыру;
- мәліметтерді талдау нәтижелерін рәсімдеу, сақтау және көрсету;
- мәліметтерді талдау нәтижелерін жиналыстарда қарастыру, түзетуші және ескертуші әрекеттер мен шараларды жүргізу.

6.1.1.9 Процесс иелері мен құрылымдық бөлім басшыларының талдауы үшін мәліметтер жазбаларда сақталады.

6.1.1.10 Процесс иелері мен құрылымдық бөлімдердің басшыларының талдауы үшін мәліметтер жазбаларда сақталады. Процесс иелері мен құрылымдық бөлімдердің басшылары істің қалыпты жай-күйін анықтау және түзетуші, ескертуші шаралар бойынша шешім қабылдау үшін немесе жетілдіру бойынша ұсыныстар жасау үшін талдау жүргізу барысында ақпаратты өндеудің әркілы тәсілдерін қолданады.

6.1.1.11 Мәліметтерді талдау кезінде процесс иелері мен бөлім басшылары статистикалық әдістер мен талдау әдістерін қолданады:

- талдау үшін қолайлы түрде ақпараттарды алуға және шешім қабылдауға;
- сәйкессіздіктің себептерін анықтауға;
- сәйкессіздік себептерін жоюдың шынайы жолдарын айқындауға;
- өнім мен процестің, СМЖ жетілдірудің сапасын жақсарту жолын таңдауға;
- қажетті түзетуші және ескертуші шараларды қолдануға.

6.1.1.12 Жақсарту бойынша шешімдер қабылдауға қажетті тәсілдер ретінде

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="right">18 беттің 6 беті</p>

сараптамалық бағалау (миға шабуыл) тәсілі иен сапаны басқарудың статистикалық тәсілдері (Парето диаграммасы, Исикава себеп-салдарлық диаграммасы, шашырау диаграммасы, гистограмма, бақылау карталары, сызбалар т.б.) қолданылады.

6.1.1.13 Мәліметтерді талдау үшін нақты статистикалық тәсілдерді қолдану қажеттілігін процестің иелері мен құрылымдық бөлім басшылары айқындайды.

6.1.1.14 СМЖ-не жауапты СЖМжМ бөлімі СМЖ-н басшылық тарапынан талдау нәтижелерін қамтамасыз етеді.

6.1.1.15 Процесс иелері мен құрылымдық бөлім басшылары мәліметтерді талдау нәтижелерін жылдық есеп түрінде құрастырып, дайындайды.

6.1.1.16 СМЖ басшылар тарапынан талдау нәтижелері бойынша жетілдіру шараларын жүргізу, мәліметтерге талдау жасау «СМЖ жоспарлау, талдау және жетілдіру» процесінің іс-әрекет алгоритміне» **(қосымша А)** сәйкес орындалады.

6.1.1.17 Мәліметтерді талдау нәтижелері бойынша түзетуші және ескертуші шаралар «СМЖ ОҚПУ ПР 8.02-2023 Түзетуші және ескертуші іс-әрекеттер» талаптарына сәйкес жүргізіледі.

6.1.2 Тұрақты жақсарту

6.1.2.1 ОҚПУ-да білім беру қызметтерінің сапасы тұрақты жақсартып отырады. Тұрақты жақсарту мәліметтерді талдау мен аудит нәтижелеріне, сондай-ақ СМЖ басшылар тарапнан талдау нәтижесіне сай жүргізіледі.

6.1.2.2 Тұрақты жақсартудың мақсаты – Сапа саласындағы саясаттар мен мақсаттарды жүзеге асыру, сондай-ақ ішкі және сыртқы тұтынушылардың қанағаттану деңгейін жоғарылату.

6.1.2.3 Тұрақты жақсартудың нысаны – білім беу қызметтерінің, процесс пен СМЖ-нің сапасы болып табылады.

6.1.2.4 Жақсартуға қол жеткізудің құралдары – ОҚПУ қызметкерлерінің біліктілігін дайындау және үздіксіз жоғарылатып отыру, қажетті қорды жоспарлау және айқындау, бүкіл қызметкерлерді білім беру қызметі, процесс пен СМЖ сапасын жақсартуға тұрақты түрде қатыстырып отыру, заманауи технологияларды қолдану.

6.1.2.5 Білім беру қызметтері, процестер мен СМЖ сапасын тұрақты жақсарту құрылымдық бөлімдер мен университет деңгейінде алдын ала жоспарланып немесе жоспарсыз жүргізіле алады **(Қосымша В)**.

6.1.2.6 Жоспарсыз шапшаң жақсарту шарасы ОҚПУ басшылығының ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттары (бұйрықтар, өкімдер, Ғылыми Кеңес хаттамалары т.б.) мен түзетуші шаралар арқылы жүзеге асырылады.

6.1.3 Басшылық тарапынан талдау жасау

6.1.3.1 «СМЖ жоспарлау, талдау және жақсарту» процесінің мақсаты – ОҚПУ әрекеттерінің жоспарлы көрсеткіштерін белгілеу және оған қол жеткізу,

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="right">18 беттің 7 беті</p>

университеттің іс-әрекеті мен СМЖ-н жоғары басшылар тарапынан тұрақты жарамдылығын, сайма-сайлығын, нәтижелігін және ОҚПУ стратегиялық бағытымен сәйкестігін қамтамасыз ету үшін жоспарлы уақыт аралығында талдау жасау.

6.1.3.2 СБӨ жылына бір рет университет СМЖ-нің тұрақты жарамдылығын, сайма-сайлығы мен нәтижелігін қамтамасыз ету үшін оның қызметіне талдау жасап отырады.

6.1.3.3 СМЖ талдауға, сондай-ақ СМЖ өзгерістерді сапа саласындағы саясат пен мақсаттар үшін жақсарту мүмкіндіктері мен қажеттілігін бағалауды қамтиды.

6.1.3.4 СМЖ басшылық тарапынан талдау жасау университеттің ашық жиналысында ұсынылған мәліметтерді жалпылау негізінде жүзеге асырылады.

6.1.3.5 Ақпараттар көлемі шектен көп болмауы керек. СМЖ қызметі туралы басшылықтың түсінігін нақтылайтындай әрі қажетті шешім қабылдайтындай деңгейде болуы тиіс.

6.1.3.6 Ұсынылып отырған мәліметтердің жеткілікті болуы мен толықтығын СБӨ анықтайды.

6.1.3.7 Құрылымдық бөлімдердің басшылары іс-әрекетті жүзеге асыруға жауапты болып, өткен жылда атқарылған іс-әрекеттің нәтижесіне қарай көрсеткіштер бойынша мәліметтерді СЖЖМ бөліміне 1 қыркүйекке дейін тапсырады.

6.1.3.8 10 жұмыс күні ішінде СЖЖМБ мәліметтерді талдаудың нәтижелерін жинақтап, процестер иелерінен/құрылымдық бөлім басшыларынан алған мәліметтердің нәтижелерін құрастырады. Мәліметтерді талдау нәтижелерін құрастыру келесі бағыттар бойынша жүзеге асады:

- негізгі міндеттерді іске асыру;
- маңызды сыртқы және ішкі факторларды талдау;
- тұтынушылардың қанағаттануы және мүдделі тараптардың пікірлері;
- өнімді өлшеу және мониторинг жасау нәтижелері;
- өткен жылғы сапа саласындағы Саясат пен Мақсаттарды іске асыру туралы мәліметтер;
- процестердің нәтижелігі туралы мәліметтер;
- түзетуші әрекеттің орындалғаны туралы мәліметтер;
- мониторинг және өлшеу нәтижелері;
- аудит (ішкі және сыртқы) нәтижелері;
- сыртқы жеткізушілер қызметінің нәтижелері;
- ресурстардың жеткіліктілігін талдау;
- қауіп-қатер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданған іс-әрекеттердің нәтижелері;
- жақсарту мүмкіндіктері.

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="right">18 беттің 8 беті</p>

6.1.3.9 Жақсарту (процестер, білім беру қызметтері мен СМЖ) бойынша ұсыныстар. Егер талдау барысында қосымша ақпаратты алу қажеттілігі туындаса, құрылымдық бөлімдердің басшылары сұраныс жасалған соң 3 жұмыс күні ішінде толық ақпаратты беруге міндеттеледі.

6.1.3.10 СЖЖМ бөліміне тапсырылған талдау нәтижелері бойынша есептер жаңа оқу жылының 1-қазанынан дейін дайындалады. СМЖ жарамдылығы, сайма-сайлығы мен нәтижелігі бойынша жылдық есеп дайындалады. Оның құрамы мен мазмұнына мыналар енеді:

Айрықша фактілер:

- сапаның қол жеткізілген деңгейінің сипаттамасы (салыстыру: жоспар – факт);
- СМЖ-ндегі айқындалған өзекті мәселелердің сипаттамасы;
- СМЖ жетілдіру бағыттары мен сапа саласындағы жаңа мақсаттар, ары қарай дамыту бойынша ұсыныстар.

Негізгі орындалған міндеттер:

- СМЖ аясындағы шараларды жоспарлау, орындау және нәтижесі туралы есеп беру кезеңіндегі ақпараттар;
- шешімі табылған мәселелер;
- қол жеткізілген мақсаттар.

Мына мәселелерді сипаттайтын мәліметтер мен фактілер (сандар мен көрсеткіштер):

- ішкі және сыртқы аудиттердің нәтижелері;
- әрбір үдерістің нәтижелігі;
- білім беру қызметтерінің сапасы;
- тұтынушылардың сапасына қанағаттану деңгейі;
- айрықша төтенше жағдайлар (тексеру мен бақылау, аудит, тұтынушылардың шағымдары мен арыздарының нәтижелері).

Негізгі өзекті мәселелер (мақсатқа жетуге кедергі келтіретін мәселелер):

- тұтынушылардың талап-тілектеріне қызмет беру сапасының сәйкестігі;
- әлсіз жақтары мен қиыншылықтар;
- сәйкессіздік себептері;
- шешімі табылмаған мәселелер;
- мәселені шешу бойынша басталған шаралар;
- СМЖ талдау бойынша алдыңғы жиналыстарда шешімін таппаған мәселелер.

СМЖ дамыту мен процестер және білім беру қызметтерінің нәтижелігін жоғарылату бойынша түзету шаралары, қабылданған шешім жобалары.

6.1.3.11 Талдау үшін ұсынылған мәліметтер СМЖ-ндегі өзгерістер (жақсару/нашарлау) айқын көрінетіндей фактілерден тұррып, процестері

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="right">18 беттің 9 беті</p>

байқалуы және алдыңғы СМЖ талдау нәтижелерінің тиісті сипаттамаларымен салыстырмалылығы қамтамасыз етілуі тиіс.

6.1.3.12 Нақты ақпарат салыстырмалы бейнелер түрінде (сызбалар, кестелер, диаграммалар) беріледі: қол жеткізген нәтижелерді алға қойылған мақсатпен салыстыру.

6.1.3.13 СМЖ талдау бойынша жылдық есептер құрылымдық бөлімдердің барлық басшыларына қайта өңдеу, келісу және ұсыныстар жасау үшін мәжіліске үш күн қалғанша таратып беріледі.

6.1.3.14 Мәжілісті жүргізудің нақты мерзімі ашық жиналыстың күн тәртібімен бекітіледі.

6.1.3.15 СЖЖМ бөлімінің басшысы Үйлестіру кеңесінде СМЖ талдау бойынша ақпараттар мен есеп береді. Ал ұсынылып отырған шешімнің (шараның) жобасы негіздемесімен бірге берілуі тиіс.

6.1.3.16 СМЖ-н жоғары басшылар тарапынан талдау нәтижелері мен қабылданған шешімдер ашық кеңес мәжілістерінде хаттама түрінде рәсімделеді. Хаттаманы СБӨ бекітеді. Хаттамаға СМЖ жарамдылығы, саймасылығы мен нәтижелігі бағаланып, мына мәселелерге қатысты шешімдер мен әрекеттер енеді:

- СМЖ жақсарту бағыттары (Сапа саласындағы саясат пен мақсаттарға ендірілген өзгерістерді қосқанда);
- СМЖ мен оның процестердің нәтижелігін жоғарылату;
- Өнімнің тұтынушылардың талап-тілектеріне, міндетті және заңнамалық талаптарға сәйкестігі;
- қорға деген қажеттілігі.

6.1.3.18 Талдау нәтижелерімен ашық жиналыстың хаттамасын ашық жиналыс өткізілгеннен кейін 3 күн ішінде СЖЖМ бөлімінің маманы ресімдейді.

6.1.3.19 Ашық жиналыстың хаттамасы жақсарту жөніндегі іс-шараларды, оның ішінде сапа саласындағы Мақсаттарды әзірлеу үшін бастапқы ақпарат болып табылады.

6.1.3.20 СБӨ ашық жиналыста қабылданған шешімдердің орындалуын бақылауды жүзеге асырады.

6.1.3.21 СЖЖМБ жарты жылда бір рет (есепті кезеңнен кейінгі айдың 10-күніне дейін) СБӨ-не қабылданған шешімдердің орындалу туралы ақпарат беріп отырады.

6.1.3.22 Құрылымдық бөлімдердің басшылары Сапа саласындағы мақсат мен Саясаттың орындалуы және СМЖ-н талдау нәтижесінде қабылданған шешімдердің орындалғаны туралы университет қызметкерлерін хабардар етіп отырады.

6.1.3.23 ОҚПУ қызметкерлеріне ақпаратты жеткізу арналары:

- компьютерлік желі, электронды пошта;

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="right">18 беттің 10 беті</p>

- ұймдастырушылық-өкімдік құжаттар;
- жиналыстар, кеңестер, нұсқаулықтар;
- көрнекілік ақпараттар (хабарландыру, плакаттар, диаграммалар, кестелер, қабырға газеттері т.б.);
- қызметкерлерге техникалық дәрістер өту.

6.1.3.24 Басшылық тарапынан СМЖ талдау процесі кезеңдерінің реттілігі, басшылық, процесс иелері, процесті орындауға қатысатын ұйым бөлімдерінің басшылары арасында жауапкершілікті бөлу, процесті орындау барысында алынған шығыс құжаттары мен мәліметтер **А қосымшасында** басшылық тарапынан СМЖ талдау процесінің іс-қимыл алгоритмі түрінде ұсынылған.

	<p align="center">«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ</p>	
	<p align="center">Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы</p>	<p align="center">18 беттің 11 беті</p>

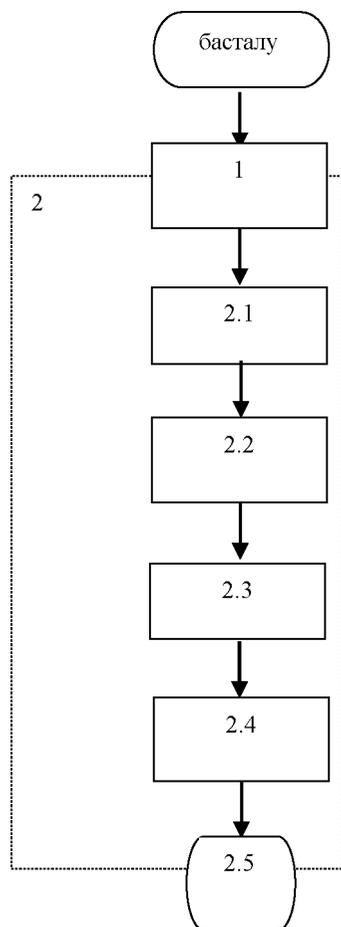
7 "Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдау" процесінде тәуекелдерді басқару

№	Тәуекел сипаттамасы	Тәуекел әсерінің сипаттамасы	Тәуекелді бағалау 1 - өте төмен (оқиға 5 жылда 1 реттен көп болмауы мүмкін); 2-төмен (оқиға 4 жылда 1 рет болуы мүмкін); 3-орташа (оқиға 3 жылда 1 рет болуы мүмкін); 4-жоғары (оқиға келесі екі жылда болуы мүмкін); 5 – өте жоғары (оқиға келесі жылы болуы мүмкін)	Тәуекелдерді төмендету бойынша шаралар	Жауапты	Орындалу мерзімі
1	Талдау барысында кіріс мәліметтерін жинақтау басшылық тарапынан бұзушылық	1. Құрылымдық бөлімдерден ақпарат жинау кезінде мәліметтерді тексерудің болмауы. 2. СМЖ талдау үшін статистикалық мәліметтерді жинаудың нақты критерийлерінің болмауы	5 – өте жоғары (оқиға келесі жылы болуы мүмкін)	Құрылымдық бөлімдерден ақпарат жинау кезінде мәліметтерді тексеру	СЖЖМ бөлімінің басшысы	Оқу жылының соңы
2	Өткен кезеңде сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізбеу	1. ЖОО-ның стратегиялық міндеттерін орындамау. 2. Осы мақсаттарға қатысты құрылымдық бөлімдердің жұмыс жоспарларын орындамау.	5 – өте жоғары (оқиға келесі жылы болуы мүмкін)	Сапа саласындағы мақсаттардың орындалуын уақтылы бақылау	Атқаратын қызметі бойынша тиісті бөлімдердің басшылары	Оқу жылының соңы
3	Тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданған іс-қимылдар нәтижелерінің болмауы	1. ЖОО процестері бойынша тәуекелдер тізбесінің болмауы. 2. Тәуекелдердің алдын алу жөніндегі іс-шаралар жоспарларының болмауы	5 – өте жоғары (оқиға келесі жылы болуы мүмкін)	Іс-әрекеттерді СМЖ ОҚПУ ПР 7.09-2023 "Тәуекелдерді басқару" процедурасына сәйкес орындау	Атқаратын қызметі бойынша тиісті бөлімдердің басшылары	Бір жылдың ішінде

	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы	18 беттің 12 беті

А қосымшасы

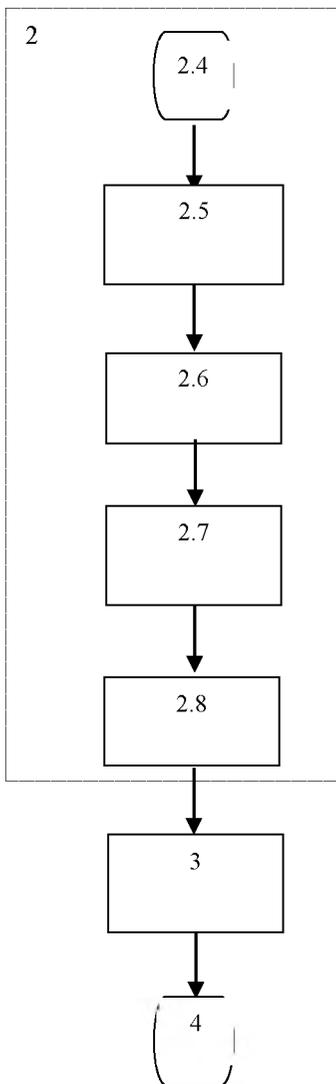
«Жоғары басшылық тарапынан СМЖ талдау» процесінің іс-әрекет алгоритмі



кезедер	Жұмыс кезендердің атауы	жауаптылар	Кіріс мәліметтер	Шығыс мәліметтер	Тұтынушылар
1	жауапкершілігі мен байланысты іс-әрекетті жүзеге асыру: – жауапкершілік пен өкімдікті смж-не, соның ішінде СББ-не сәйкес бөлу; - ақпаратты ішкі алмастыру.	Басқарма төрағасы - ректор	ОҚПУ-нің ұйымдастырушылық құрылымы, штаттық кесте, талатар, ҚН, бұйрықтар, өкімдер, нұсқаулықтар, жоспарлар	Құрылымдық бөлім туралы Ереже, қызметтік нұсқаулықтар, жұмыстардың орындалғаны туралы есептер, жақсарту бойынша ұсынстар	Ішкі
2	Сапаны жоспарлау және тұрақты жақсарту				
2.1	Сапа саласындағы Саясаттың жобасын әзірлеу	Басқарма төрағасы - ректор	Бизнес-жоспар, нарықты маркетингтік зерттеу нәтижелері	Сапа саласындағы саясат жобасы	Ішкі
2.2	Мүдделі тараптармен бірге талқылау жүргізу	Басқарма төрағасы - ректор	Сапа саласындағы Саясат жобасы	Сапа саласындағы Саясат бойынша ескертулер	Ішкі
2.3	Саясатты ашық жиналыста қарастыру және бекіту	Басқарма төрағасы – ректор, ашық жиналыс	Сапа саласындағы Саясат жобасы	Басқарма төрағасы - Ректор бекіткен Сапа саласындағы Саясат	Ішкі
2.4	Сапа саласындағы Саясатты қарастыру мен жүзеге асыру	Құрылымдық бөлімдердің басшылары, процесс иелері	Басқарма төрағасы - ректор қол қойған Сапа саласындағы Саясат	Танысу парағы, құрылымдық бөлімдерге таратылып берілген Сапа саласындағы Саясат	ішкі

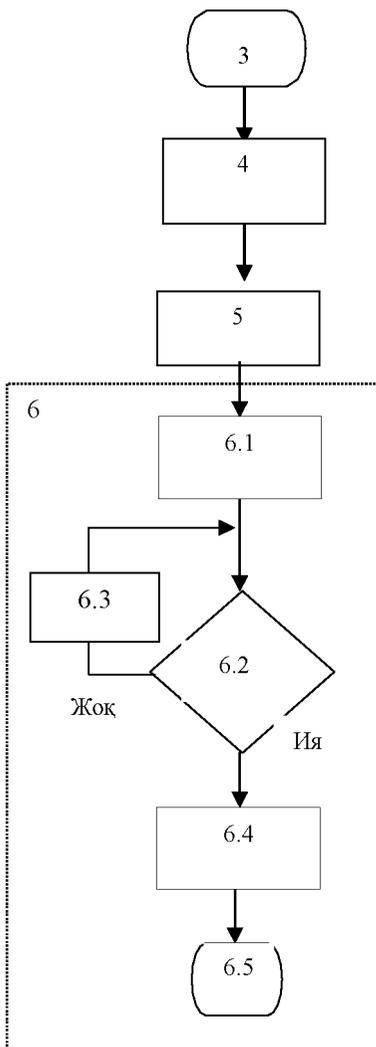
	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы	18 беттің 13 беті

А қосымшасының жалғасы



кезеңдер	Жұмыс кезеңдердің атауы	жауаптылар	Кіріс мәліметтер	Шығыс мәліметтер	Тұтынушылар
2.5	Сапа саласындағы мақсатты құрастыру	Құрылымдық бөлімшелердің басшылары. СБӨ	Сапа саласындағы Саясат , оны жақсарту бойынша ұсыныстар	Сапа саласындағы мақсаттың жобалары	ішкі
2.6	Сапа саласындағы мақсатты ҮК-нде қарастыру және бекіту	Ректор, Ғылыми кеңес	Сапа саласындағы мақсаттың жобасы	Бекітілген сапа саласындағы мақсаттар	ішкі
2.7	Сапа бағдарламаларын (сапа саласындағы мақсатқа қол жеткізу бойынша шараларды) құрастыру және жүзеге асыру	Құрылымдық бөлімшелердің басшылары. СБӨ	Жақсарту бойынша шаралар жоспары (сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу бойынша шаралар)	Жақсарту бойынша шаралар жоспарының орындалуы туралы есептер (сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу бойынша шаралар)	ішкі
2.8	Сапа саласындағы мақсаттардың нәтижелігін бағалау және орындалуына бақылау жасау	Ректор	Сапа саласындағы мақсаттар мен саясаттардың орындалуы туралы есептер	СМЖ нәтижесін бағалау туралы Ғылыми кеңесінің хаттамалары, бұйрықтары мен шешімдері	ішкі
3	Тұтынушылардың қызмет беру сапасына қанағаттану деңгейіне талдау жасау және бағалау	Ғылыми кеңес	Тұтынушылар тізімі (мәліметтер қоры), арыз-шағымдар	Толтырылған сауалнамалар, тұтынушылардың қызмет сапасын ақанағаттану деңгейін жалпылама талдау	ішкі

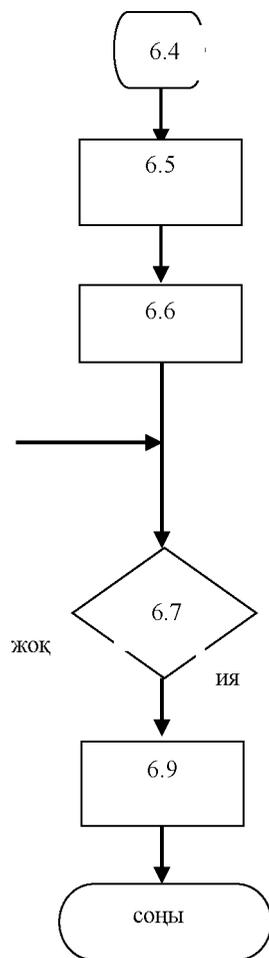
А қосымшасының жалғасы



Кезеңдер	Жұмыс кезеңдерінің атауы	Жауаптылар	Кіріс мәліметтер	Шығыс мәліметтер	Тұтынушылар
4	Ішкі аудиттерді жоспарлау және жүргізу	СБӨ, аудиторлар	СМЖ құжаттарының тізімі, аудиторларды бекіту туралы бұйрық, ОҚПУ-дің ұйымдастырушылық құрылымы, аудиттің мақсаты мен критерийлері	Аудит жоспары, бағдарламасы, сәйкессіздік актілері, аудит бойынша есептер	Ішкі
5	Түзетуші және ескеруші шаралар	Құрылымдық бөлім басшылары	Тіркелген сәйкессіздіктер	Түзетуші және ескеруші шаралардың	Ішкі
6	Басшылар тарапынан СМЖ талдау				
6.1	Басшылар тарапынан СМЖ талдау үшін қажетті ақпараттарды дайындау	Құрылымдық бөлім басшылары	СМЖ жазбалары	СМЖ жазбалары мен есептер	Ішкі
6.2	Ұсынылған ақпараттың толықтығымен жеткілікті болуына талдау жасау, қарастыру. Басшылық тарапынан СМЖ талдауға қажетті ақпарат жеткіліктіме?	Ғылыми кеңес	СМЖ жазбалары мен есептер	Талдау үшін мәліметтерді толықтыру және нақтылауға сұраныстар жасау	Ішкі
6.3	Талдау үшін мәліметтерді нақтылау және толықтыру	Құрылымдық бөлімшелердің басшылары	Талдау үшін мәліметтерді толықтыру және нақтылауға сұраныстар жасау	Талдау үшін қосымша мәліметтер	Ішкі
6.4	Мәліметтерді жалпылау және СМЖ басшылар тарапынан талдау туралы есептерді дайындау	Ғылыми кеңес	Талдау үшін қосымша мәліметтер	Шығыс мәліметтері бар жалпылама есептер	Ішкі

	«Өзбекәлі Жәнібекөв атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы	18 беттің 15 беті

А қосымшасының жалғасы



Кезеңдер	Жұмыс кезеңдерінің атауы	Жауаптылар	Кіріс мәліметтер	Шығыс мәліметтер	Тұтынушылар
6.5	СМЖ әрекететуінің нәтижелігін бағалау	СБӨ, Ғылыми кеңес	Шығыс мәліметтері	Әрекететудің нәтижелігін бағалау	Ішкі
6.6	Талдау нәтижелерімен СМЖ нәтижелігін бағалау бойынша шешім қабылдау	СБӨ, Ғылыми кеңес	СМЖ әрекетінің нәтижелігін бағалау	СМЖ нәтижелігін жоғарлату туралы хаттама, қорға деген қажеттілік	Ішкі
6.7	СМЖ талдау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерді бақылау. Шешімдер орындалды ма?	СБ	ҮК шешімдері, басшылардың бұйрықтары мен өкімдері	Басшылардың шешімдері, бұйықтары мен өкімдерінің орындалуы туралы есептер	Ішкі
6.8	Түзетуші шараларды ұйымдастыру және орындау	Құрылымдық бөлімшелердің басшылары	Басшылардың бұйрықтары, өкімдері мен шешімдерінің орындалмауы	Басшылардың шешімдері, бұйықтары мен өкімдерінің орындалуы туралы есептер	Ішкі
6.9	Сапасаласындағы мақсаттар мен саясаттың орындалуы туралы қызметкерлерді хабардар ету, басшылар тарапынан СМЖ талдаудың нәтижесі бойынша қабылданған шешімдер, өкімдер	Құрылымдық бөлім басшылары	Жақсарту бойынша шаралар жоспары. Саясат	Жақсарту бойынша бұйрықтар, хабаландырулар, ұсыныстар мен шешімдер	Ішкі

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджмент жүйесі Мәліметтерді талдау. Жоғары басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдауы процедурасы	18 беттің 16 беті

Б қосымшасы

(міндетті)

ОҚПУ процестің нәтиже көрсеткіштерінің үлгісі

БЕКІТЕМІН

Сапа бойынша басшылықтың өкілі

_____ (қолы) _____ (аты-жөні)
« _____ » _____ 20 _____ ж.

ОҚПУ процестерінің нәтижелілік көрсеткіштері

№	Процестердің типтері	ОҚПУ Ішкі нормативті құжаттары	Процестің нәтиже көрсеткіштері	Өлше м бірлігі	Ақпаратты жеткізуге жауапты	Орындау мерзімі
1	2	3	4	5	6	7

Ашық жиналыс мәжілісінде қарастырылған. Хаттама № _____

СЖЖМ бөлімінің басшысы _____ « _____ » _____ 20 _____ ж.
(қолы) (аты-жөні)

