	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 1 беті



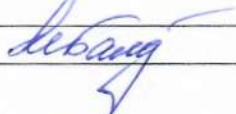
БЕКІТЕМІН
Ө.Жәнібеков атындағы ОҚПУ
Басқарма төрағасы -ректор
Сугирбаева Г.Д.
« 02 » 2023ж.

САПА МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕСІ

ТҮЗЕТУ ЖӘНЕ ЕСКЕРТУ ӘРЕКЕТТЕРІНІҢ

ПРОЦЕДУРАСЫ

СМЖ ОҚПУ ПР 8.02-2023

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.

Құжаттың жарамдылық мерзімі: « 2 » 11 2023 ж. « 3 » 11 2026 ж. дейін ұзартылды: « » 20 г.	Енгізілді: № 4-204 бұйрық Енгізілген күні: « 2 » 11 2026 ж.	СМЖ ОҚПУ ПР 8.02-2023 Басылым 1 Тіркеу № 5 Көшірме №
---	--	--

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 1 беті

Мазмұны

1 Қолдану саласы	3
2 Нормативтік сілтемелер	3
3 Терминдер мен анықтамалар	3
4 Белгілер мен қысқартулар	3
5 Жауапкершілік және өкілеттіктер	4
6 Процестің сипаттамасы	4
7 Тәуекелдерді басқару	
А қосымшасы Түзету және алдын алу іс-әрекеттері процесінің Алгоритмдік схемасы	8
Б қосымшасы Сәйкессіздіктерді тіркеу журналының үлгісі	10
В қосымшасы Түзету іс-әрекеті жоспарының үлгісі	11
Г қосымшасы Өзгерістерді тіркеу парағы	12

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 1 беті

1 Қолдану саласы

1.1 Осы процедура «Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университетінің» КЕАҚ (бұдан әрі-университет) сапа менеджменті жүйесінде түзету және алдын алу іс-әрекетін басқаруға қойылатын талаптарды белгілейді.

1.2 Осы процедура (бұдан әрі-ПР) ҚР СТ ИСО 9001:2016 талаптарының негізінде және СМЖ ОҚПУ ПР 4.01-2023 ережелерін ескере отырып әзірленді.

1.3 ПР ережелері сапа менеджменті жүйесіне енгізілген университет бөлімдерінің барлық қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

1.4 ПР авторлық құқық объектісі болып табылады және оны университеттің Басқарма төрағасы – ректорының рұқсатынсыз бөгде ұйымдарға беруге жол берілмейді.

2 Нормативтік сілтемелер

2.1 ПР-да келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:
ҚР СТ ИСО 9000: 2017 Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік.

ҚР СТ ХСҰ 9001: 2016 Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.

СМЖ ОҚПУ ПР 4.01-2023 Құжатталған ақпаратты басқару процедурасы.

2.2 ПР жазбалардың келесі үлгілерін іске қосады:

Ф. 8.02-01 Сәйкессіздіктерді тіркеу журналы

Ф. 8.02-02 Түзету іс-әрекеттерінің жоспары

3 Терминдер мен анықтамалар

ПР-да ҚР СТ ИСО 9000:2017 белгілеген терминдер мен анықтамалар қолданылады. Оларға қосымша осы процедурада мынадай терминдер мен анықтамалар белгіленген:

Ықтимал сәйкессіздік: болжамды сәйкессіздік.

4 Белгілер мен қысқартулар

ПР-да келесі белгілер мен қысқартулар қолданылды:

ОҚПУ - "Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті".

КЕАҚ-коммерциялық емес акционерлік қоғам;

СМЖ-сапа менеджменті жүйесі;

ПР-процедура;

СБӨ-сапа жөніндегі басшылықтың өкілі;

СЖЖМБ-Стратегиялық жоспарлау және менеджмент бөлімі;

ҚР – Қазақстан Республикасы;

5 Жауапкершілік және өкілеттіктер

5.1 ПР университеттің Басқарма төрағасы –ректорымен бекітіледі.

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 1 беті

5.2 СБӨ мен басқарма басшылары бөлімдерде анықталған сәйкессіздіктерді жоюға бағытталған түзету және алдын алу іс-шараларын ұйымдастыруға және өткізуге, қабылданған түзету және алдын алу шараларының тиімділігін тексеруге және бағалауға жауапты.

5.3 Осы ПР ережелерінің ҚР СТ ИСО 9001:2016 талаптарына сәйкестігі үшін жауапкершілік СЖЖМБ мен әзірлеушіге жүктеледі.

5.4 СЖЖМБ анықталған сәйкессіздіктер, көрсетілетін қызметтердің сапасындағы ауытқулар туралы ақпаратты уақтылы ұсынуға, ішкі аудиттің объективті нәтижелерін қамтамасыз етуге және университеттің СМЖ тиімділігіне жауап береді.

5.5 Бөлімдерде орналасқан сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) құжаттарының сақталуына, рұқсатсыз көшірілуіне және қызметтік ақпараттың сыртқа шығуына бөлім басшылары жауапты болады.

6 Процесс сипаттамасы

6.1 Жалпы ережелер

6.1.1 ОҚПУ мыналарға қойылатын талаптарды анықтайды:

а) тұтынушылар мен студенттердің шағымдарын қоса алғанда, сәйкессіздіктерді (әлеуетті сәйкессіздіктерді) талдау;

б) сәйкессіздіктің себептерін анықтау (әлеуетті сәйкессіздіктер);

в) сәйкессіздіктердің (әлеуетті сәйкессіздіктердің) қайталануын болдырмау үшін әрекет ету қажеттілігін бағалау;

г) түзету және алдын алу шараларын анықтау;

д) түзету және алдын алу шараларын қабылдау;

д) түзету және алдын алу шараларының тиімділігін тексеру және анықтау;

ж) түзету және алдын алу шараларының нәтижелерін есепке алу.

6.1.2 Сәйкессіздіктердің қайталануын болдырмау мақсатында олардың себептерін жою бойынша түзету шаралары қабылданады.

6.1.3 Профилактикалық іс-шаралар ықтимал (бағаланған) сәйкессіздіктердің себептерін жою мақсатында (мысалы, ақаулар немесе басқа да жағымсыз жағдайлар) олардың пайда болуын болдырмау мақсатында жүргізіледі.

6.1.4 Түсінікті болу үшін **А қосымшасында** «Түзету және алдын алу әрекеттері» процесінің әрекеттерінің алгоритмі берілген.

6.2 Сәйкессіздіктерді анықтау

6.2.1 Сәйкессіздіктер анықталады:

- тұтынушылардың шағымдары мен талаптары бойынша;
- сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды тексеру және басшылық тарапынан СМЖ талдау нәтижелері бойынша;
- ішкі аудит барысында;

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 1 беті

- ішкі нормативтік құжаттардың нақты қызметке сәйкестігін тексеру нәтижелері бойынша;
- сәйкес келмейтін өнімдер бойынша;
- сыртқы органдардың тексеру процесінде (өрт инспекциясы, сертификаттау органы және т. б.);
- өнім сапасын бақылау процестерінде;
- инфрақұрылымды ұстау бойынша жоспарланған іс-шараларды жүргізу барысында;
- ресурстарды талдау және бағалау нәтижелері бойынша (персонал, қауіпсіздік техникасы, қоршаған орта, жабдық және т.б.);
- процесстерді бақылау және өлшеу нәтижелері бойынша;
- ОҚПУ қызметінің нормативті-құқықтық және заңнамалық актілер талаптарына сәйкестігін талдау нәтижелері бойынша;
- Басқа жағдайларда;

6.2.2 әлеуетті сәйкессіздіктер келесі жағдайларда анықталады:

- орындаушылар мен басшылықтың жұмыс сапасын бақылау және талдау
- ОҚПУ бөлімдері;
- ОҚПУ бөлім басшылығының ресурстармен қамтамасыз етілуін бағалау;
- процедуралар мен жазбаларды талдау;
- басшылықтың деректер мен СМЖ талдауы;
- сапа менеджменті жүйесінің ішкі аудитін жүргізу;
- тапсырыс берушілердің (тұтынушылардың) қанағаттануын талдау, оның ішінде ішкі тұтынушылар;
- ОҚПУ қызметін сыртқы ұйымдармен тексеру.

6.3 Сәйкессіздіктерді тіркеу

6.3.1 Әлеуетті сәйкессіздіктерді қоса алғанда, анықталған сәйкессіздіктер бойынша мынадай іс-қимылдар қолданылады:

- сәйкессіздікті анықтаған қызметкер ол туралы өзінің тікелей басшысына баяндайды (ауызша немесе қызметтік жазба түрінде);
- бөлімше басшысы (процеске жауапты) себептерін анықтау мақсатында сәйкессіздікті талдайды. Бір сәйкессіздіктің бірнеше себептері болуы мүмкін;
- егер сәйкессіздіктің анықталған себептері бойынша бөлімше басшысы олардың бөлімшенің күшімен және құралдарымен жойылатынын анықтаса, онда ол сәйкессіздікті тіркеу журналына (**Б қосымшасы**) өз бетінше тіркейді және түзету іс-қимылдарының жоспарын (**В қосымшасы**) әзірлейді;
- егер сәйкессіздіктің анықталған себептеріне байланысты бөлім басшысы сәйкессіздік себептерін бөлімнің күштері мен құралдарымен жою мүмкін еместігін анықтаса, бұл туралы ол СЖжМБ және жоғары басшылыққа хабарлайды.

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 1 беті

6.3.2 Анықталған сәйкессіздіктер бойынша ОҚПУ жоғары басшылығын хабардар етуге, кешіктіруге жол бермейтін жағдайларды қоспағанда, жазбаша түрде ғана жол беріледі.

6.3.3 СЖжМБ өзінің сәйкессіздіктерді тіркеу журналында **(Б қосымшасы)** барлық сәйкессіздіктерді тіркеуді жүзеге асырады. СЖжМБ басшылықтың қабылданған құжаттағы қарарын зерттейді (мысалы, қызметтік жазба) және қажетті түзету әрекеттерінің орындалуын ұйымдастырады.

6.3.4 Ішкі және сыртқы аудит кезінде анықталған сәйкессіздіктерді СЖжМБ сәйкессіздіктерді тіркеу журналында тіркейді **(Б қосымшасы)**.

6.4 Түзету және ескерту әрекеттері

6.4.1 Егер Сәйкессіздік себептерін оны анықтаған қызметкер өз бетінше жоя алса, ал кейінгі іс-әрекеттер басқа Тараптардың өкілеттіктері мен жауапкершілігін қозғамаса, онда ол Б қосымшасына сәйкес өз бөлімшесінің сәйкессіздіктерін тіркеу журналында анықталған сәйкессіздікті тіркеуді жүзеге асырады және бөлімше басшысының келісімі бойынша түзету іс-қимылдарын орындайды.

Егер сәйкессіздіктің қауіпсіздік техникасына, прекурсорлардың айналымына байланысты қызметке немесе қоршаған ортаны қорғауға қатысы болса, онда қызметкердің Сәйкессіздік себептерін жою жөнінде дербес шешім қабылдауға құқығы жоқ! Бұдан әрі қызметкер осы процедураның 6.3.3-тармағына сәйкес әрекет етеді.

6.4.2 Түзету (алдын алу) іс-шараларын әзірлеуге жауапты (бұдан әрі – түзету (алдын алу) іс-шараларына жауапты тұлға):

- сәйкессіздікті (ықтимал сәйкессіздікті) анықтаған және сәйкессіздіктің себептерін өз бетінше жоя алатынын анықтаған қызметкер;
- бөлімшенің басшысы, егер ол сәйкессіздікті (ықтимал сәйкессіздікті) оның бөлімшесінің күшімен және құралдарымен жоюға болатынын анықтаса;
- Осы ПР-ның 6.3.3 тармағына сәйкес, егер бөлімше басшысы сәйкессіздік себептерін бөлімшенің күштері мен құралдарымен жою мүмкін еместігін анықтаса және СЖжМБ мен жоғарғы басшылықты хабардар етсе.

6.4.3 Түзету (алдын алу) әрекеттеріне жауапты:

- сәйкессіздіктің қайта пайда болуын болдырмауға немесе ықтимал сәйкессіздіктің пайда болуына кепілдік беретін іс-әрекеттердің қажеттілігін бағалайды;
- қажетті іс-қимыл тәртібін анықтайды;
- мерзімін анықтайды;
- түзету (ескерту) әрекеттерін орындайды.

6.4.4 Түзету (ескерту) әрекеттерінің нәтижелері сол журналға **(Б қосымшасы)** енгізіледі.

6.4.5 Ішкі аудит кезінде анықталған сәйкессіздіктер бойынша түзету іс-қимылдарының нәтижелерін сол журналға **(Б қосымшасы)** СЖжМБ енгізеді.

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 1 беті

6.5 Қабылданған түзету және алдын алу іс-қимылдарын талдау

6.5.1 Түзету (ескерту) іс-әрекеттерін жүргізгеннен кейін процеске жауапты адам орындалған іс-шараларды талдайды және бағалайды, егер түзету (ескерту) іс-әрекеттері өз максаттарына жетпесе, онда түзету (ескерту) іс-әрекеттері үшін жауапты адам сәйкессіздік себептерін жойғанға дейін жаңа іс-шараларды әзірлейді және жүзеге асырады.

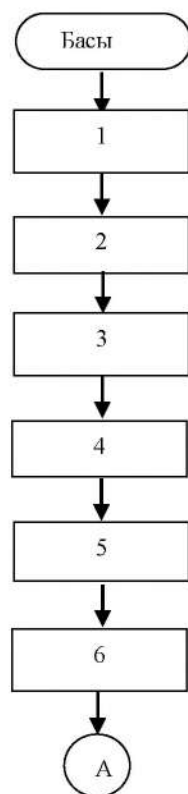
7 Тәуекелдерді басқару

№	Тәуекел сипаттамасы	Тәуекелдің әсерін сипаттау	Тәуекелді бағалау 1 - өте төмен (оқиға 5 жылда 1 реттен жиі болмайды); 2- төмен (оқиға 4 жылда 1 рет орын алуы мүмкін); 3 – орташа (оқиға 3 жылда 1 рет орын алуы мүмкін); 4 – жоғары (оқиға 4 жылда орын алуы мүмкін келесі екі жыл); 5-өте жоғары (оқиға келесі жылы болуы мүмкін)	Тәуекелді азайту жөніндегі іс-шаралар	Жауапты	Орындау мерзімдері
1	Сәйкессіздікке түзету жүргізілді, бірақ түзету әрекеттері жүргізілген жоқ	Сәйкессіздік қайталануы мүмкін	2-төмен (оқиға 4 жылда 1 рет болуы мүмкін)	Түзету әрекеттерінің жоспарын жасау кезінде сәйкессіздіктің себебіне назар аудару керек	СЖЖМ Б басшысы	Оқу жылы ағымында
2	Түзету әрекеттері тиімді емес	Сәйкессіздік ықтимал сәйкессіздіктер санатына енуі мүмкін	2-төмен (оқиға 4 жылда 1 рет болуы мүмкін)	1. тұрақты негізде тек Түзету әрекеттерін ғана емес, сонымен қатар олардың тиімділігін де жүзеге асыру	СБӨ	Оқу жылы ағымында
3	Сәйкессіздікті түзету үшін ресурстардың жетіспеушілігі	Білім беру қызметтері жұмыс берушілердің талаптарын қанағаттандырмайтын болады	; 3-орташа (оқиға 3 жылда 1 рет болуы мүмкін)	Сәйкессіздікті жою үшін қажетті ресурстарды сатып алуды мемлекеттік сатып алу жоспарына енгізу	СБӨ	Оқу жылы ағымында

А қосымшасы

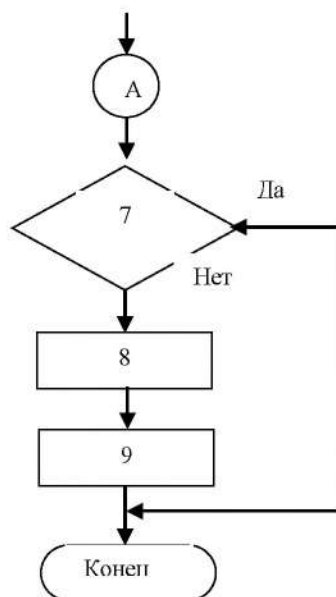
(анықтамалық)

"Түзету және алдын-алу әрекеттері" процесінің алгоритмі



Кезең	Жұмыс кезеңдерінің атауы	Жауапты	Кіріс деректері	Шығыс деректер	Тұғынушылар
1	Сәйкессіздіктерді талдау	Процеске жауапты	Тұтынушылардың шағымдары мен наразылықтары, ішкі және сыртқы аудиттерді тексеру нәтижелері	Сәйкессіздіктерді есеп-талдау	Ішкі
2	Сәйкессіздіктердің себептерін анықтау	Процеске жауапты	Сәйкессіздіктерді есеп-талдау	Сәйкессіздік себептерінің есебі	Ішкі
3	Түзету әрекеттерін әзірлеу және жоспарлау	Бөлімше басшылары, СЖжМБ	Сәйкессіздік себептерінің есебі	Түзету әрекеттерінің жоспары	Ішкі
4	Түзету әрекеттерін жүзеге асыру	Бөлімше басшылары, СЖжМБ	Түзету әрекеттерінің жоспары	Түзету әрекеттерінің орындалу барысы туралы анықтама	Ішкі
5	Түзету әрекеттерінің орындалуын бақылау	Бөлімше басшылары, СЖжМБ, СБӨ	Түзету әрекеттерінің орындалу барысы туралы анықтама	Түзету әрекеттері жоспарында жазу	Ішкі
6	Түзету әрекеттерін тіркеу	Бөлімше басшылары, СЖжМБ	Түзету әрекеттері жоспарында жазу	Сәйкессіздіктерді тіркеу журналына жазу	Ішкі

А қосымшасының жалғасы



Кезең	Жұмыс кезеңдерінің атауы	Жауапты	Кіріс деректері	Шығыс деректер	Тұтынушылар
7	Сәйкессіздіктің себептері жойылды ма?	Бөлімше басшылары, СБӨ	Есеп	Есеп	Ішкі
8	Түзету алдын алу іс-қимылдарына қатысты іс-шаралардың орындалуы мен жүзеге асырылуын талдау және олардың нәтижелілігін тексеру	СБӨ, СЖЖМБ	Сәйкессіздіктерді тіркеу журналы, есептер-сәйкессіздіктердің себептерін талдау	Есеп	Ішкі
9	Басшылықты хабардар ету	СБӨ, СЖЖМБ	Есеп	Өкім	Ішкі

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	14 бет 1 беті

Б қосымшасы
Сәйкессіздіктерді тіркеу журналының үлгісі

Сәйкессіздіктерді тіркеу журналы

№ р/н	Сәйкессіздік анықталған күн	Тексерілетін бөлімше	Сәйкессіздікті анықтаған тұлғаның аты- жөні, лауазымы және сәйкессіздікті анықтаған жауапты тұлғаның қолы	Сәйкессіздіктің (әлеуетті сәйкессіздіктің) мазмұны немесе сәйкес келмейтін өнім (көрсетілетін қызмет) бойынша актінің нөмірі	Түзету әрекеттері	Сәйкессіздікті жоюға жауапты	Орындау мерзімі	Орындалуы туралы белгі
1	2	3	4	5	6	7	8	9

	«Өзбекәлі Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университет» КЕАҚ	
	Сапа менеджменті жүйесі Түзету және ескерту әрекеттерінің процедурасы	12 бет 11 беті

В қосымшасы
(міндеттелген)
Түзету іс-әрекеті жоспарының үлгісі

Бекітемін
Сапа жөніндегі
басшылықтың өкілі

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

**ТҮЗЕТУ ІС-ӘРЕКЕТТЕРІНІҢ
ЖОСПАРЫ**

(Бөлімшенің атауы)

№	Сәйкессіздік (ИСО 9001 тармағы / ОҚПУ СМЖ құжаттары)	Түзету әрекеттері	Сәйкессіздікті жоюға жауапты	Орындалу мерзімі	Орындалуы туралы белгі
1.					
2.					

СЖЖМБ басшысы _____ « ____ » _____ 20__ ж.
(қолы) (аты-жөні) (күні)

Бөлім жетекшілері _____ « ____ » _____ 20__ ж.
(қолы) (аты-жөні) (күні)

Ф.8.02-02

