

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 1 бет
---	--	--



Бекітемін
Сапа жөніндегі басшылықтың
өкілі


Г.С.Жетесова
«04» 11 2022 ж.

ҚҰЖАТТАЛҒАН РӘСІМ

СӘЙКЕССІЗДІКТЕР ЖӘНЕ ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІ ДЕРЕКТЕРДІ ТАЛДАУ. САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІНІҢ НӘТИЖЕЛІЛІГІН ҮНЕМІ ЖАҚСARTУ

ҚР Х – 03 – 2022

Дайындаған: Стратегиялық даму
жөніндегі директоры
Г.С.Жетесова



Қарағанды

Құжатты рұқсатсыз көшіруге тыйым салынады

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 2 бет
--	--	--

Мазмұны

1.	Қолдану саласы	3
2.	Нормативтік сілтемелер	3
3.	Терминдер, анықтамалар және қысқартулар	3
4.	Жауапкершілік және өкілеттіктер	4
5.	Жалпы ережелер	4
6.	Рәсімнің сипаттамасы	7
7.	Келісу, бекіту және қолданысқа енгізу	12
8.	Қолжетімділікті қамтамасыз ету	12
9.	Сақтау	12
10.	Талдау және өзектендіру	12
11.	Құжаттарға өзгерістер енгізу	12
	А қосымшасы Қосымша бағалау нәтижелерін толтыру нысаны	13
	Б қосымшасы Сапа саласындағы мақсаттардың орындалуын талдау нысаны	14
	В қосымшасы Келісу парағының нысаны	15
	Г қосымшасы Танысу парағының нысаны	16

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 3 бет
---	--	--

1 Қолдану саласы

Осы құжатталған рәсім Сәйкессіздік себептерін жою мақсатында түзету іс-әрекеттерін жүргізу тәртібін белгілейді, олардың қайта туындауының алдын алу үшін деректерге талдау жүргізе отырып, «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамының (бұдан әрі – «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ) және тұтынушылардың, сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) тиімділігін ұдайы жақсартуға бағытталған іс-әрекеттерді жүзеге асыру мақсатында деректерге талдау жүргізу тәсілін, тәртібі мен критерийлерін белгілейді.

Осы рәсімнің қағидалары «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ бөлімшелердің барлық қызметкерлерінің қолдануы үшін міндетті.

Осы құжатталған рәсім құжаттама құрамына кіреді (СМЖ).

2 Нормативтік сілтемелер

Осы құжатталған рәсімде келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

ҚР СТ ISO 9001-2016 (ISO 9001:2015) «Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»;

ҚР СТ ISO 9000:2017 (ISO 9000:2015) «Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі қағидалар мен сөздік»;

ҚР Х - 01 Құжатталған ақпаратты басқару.

3 Терминдер, анықтамалар және қысқартулар

Осы құжатталған рәсімде ҚР СТ ISO 9000 сәйкес терминдер, анықтамалар және қысқартулар қолданылады:

Түзету әрекеті - анықталған сәйкессіздіктің немесе басқа да жағымсыз жағдайдың себепін жою үшін қабылданған әрекет;

Ескерту әрекеті - ықтимал сәйкессіздіктің немесе басқа Ықтимал қауіпті емес жағдайдың себептерін жою үшін қабылданған әрекет;

Сапа саласындағы саясат - жоғары басшылық ресми тұжырымдаған сапа саласындағы ұйымның қызметінің жалпы ниеті мен бағыттары;

Тұтынушы - студенттер, түлектер және Университет түлектерін жұмысқа қабылдайтын ұйымдар;

СМЖАО - сапа менеджменті және аккредиттеу орталығы;

СМЖ - сапа менеджменті жүйесі;

ҚР - құжатталған рәсім;

СБӨ - сапа жөніндегі басшылықтың өкілі;

ҒК - ғылыми кеңес;

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 4 бет
---	--	--

АМД - академиялық мәселелер жөніндегі департамент;

ПОҚ - профессорлық-оқытушылар құрамы.

4 Жауапкершілік және өкілеттіктер

4.1 Осы құжатталған рәсімді (ҚР) сапа жөніндегі басшылықтың (бұдан әрі- СБӨ) өкілі бекітеді.

4.2 Рәсімнің енгізілуіне СБӨ мен сапа менеджменті және аккредиттеу орталығының (бұдан әрі- СМЖАО) басшысы жауапты болады.

4.3 Осы рәсімнің әзірлеушісі стратегиялық даму жөніндегі директоры болып табылады.

4.4 Құжаттаманы басқару процесінің нақты кезеңдерін орындау жөніндегі қызметті ұйымдастыру мен үйлестіру және түпкілікті нәтижелердің сапасы үшін нақты кезеңді орындауға қатысушы бөлімшелердің басшылары жауапты болады.

4.5 Бөлімшедегі сапа менеджменті жүйесі (бұдан әрі - СМЖ) құжаттарының сақталуына, рұқсатсыз көшірілуіне және қызметтік ақпараттың жайылып кетуіне бөлімше басшылары жауапты болады.

5 Жалпы ережелер

5.1 ҚР СТ ISO 9001 сәйкес сәйкессіздіктер анықталған кезде, шағымдардың кез келгенін қоса алғанда, ұйым:

а) сәйкессіздікке және қолданылатын шамада әрекет ету керек:

1) сәйкессіздікті басқару және оны түзету жөнінде іс-қимыл жасауға міндетті;

2) зардаптарға қатысты іс-әрекеттер жасауға құқылы;

б) сәйкессіздіктің себебін (себептерін) жою жөніндегі іс-әрекеттерге қажеттілікті ол қайталанбауы немесе басқа жерде болмауы үшін:

1) сәйкессіздікті талдау;

2) сәйкессіздік себептерін айқындау;

3) осындай сәйкессіздіктердің бар-жоғын немесе олардың болуы мүмкін екенін анықтау;

с) кез келген қажетті әрекетті жүзеге асыру;

д) барлық қабылданған түзету әрекеттерінің нәтижелілігін талдау;

е) қажет болған жағдайда жоспарлау кезеңінде анықталған тәуекелдер мен мүмкіндіктер туралы ақпаратты жаңарту;

ф) қажет болған жағдайда сапа менеджменті жүйесіне өзгерістер енгізу.

5.2 Осы құжатталған рәсімде оқытудың және анықталған сәйкессіздіктерді басқарудың барлық кезеңдерінде сәйкес келмейтін өнім шығаруды болдырмау үшін басқару құралдары, тиісті жауапкершілік пен өкілеттіктер айқындалған.

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 5 бет
---	--	--

5.3 Түзету әрекеттері анықталған сәйкессіздіктердің салдарына сәйкес келуі керек.

5.4 Тұрақты талдау жүргізу қажет:

- тұтынушылардың, білім алушылардың, қызметкерлердің және басқа да мүдделі тараптардың наразылықтары;

- ішкі және сыртқы аудит кезінде анықталған сәйкессіздіктер мен ескертулердің барлық түрлері;

- сапа саласындағы жазбалар, саясат және мақсаттары, сондай-ақ қызметкерлердің түрлі ұсыныстарды қоса алғанда, СМЖ ішкі құжаттама.

5.5 СМЖ-ге қатысатын картаның барлық бөлімшелері кез-келген проблемалардың себептерін анықтауға міндетті:

- СМЖ сәйкессіздіктерімен;

- тұтынушылардың шағымдарымен;

- СМЖ тиісті емес құжаттарды қолдану арқылы.

5.6 СМЖ-ға қатысатын «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ бөлімшелері оларды жүргізу қажеттілігін негіздейтін себептерге қарамастан қажетті түзету іс-әрекеттерін қабылдауы тиіс.

5.7 Бөлімшелер басшылығы олардың нәтижелілігіне көз жеткізу үшін барлық пысықтауларды сүйемелдеуді қамтамасыз етуі қажет.

5.8 Түзету әрекеттері, егер оларды шешу үшін қабылданған проблемалардың қайталануы байқалмаса, тиімді болып саналады.

5.9 Анықталған сәйкессіздіктердің сипаты, түзету іс-әрекеттері және олардың қайта туындауын жою және болдырмау жөніндегі іс-шаралар жоспары туралы жазбалар сақталады және жұмыс жағдайында ұсталады.

5.10 Жоғары басшылық жоспарланған уақыт аралығында ұйымның сапа менеджменті жүйесін оның тұрақты жарамдылығын, жеткіліктілігі мен тиімділігін қамтамасыз ету үшін талдауы керек.

5.11 Деректерді талдауға ұйымның сапа менеджменті жүйесін, оның ішінде сапа саласындағы саясатты және сапа саласындағы мақсаттарды жақсарту үшін мүмкіндіктер мен өзгерістер қажеттілігін бағалауды, сондай-ақ барлық деңгейдегі басшыларды процестердің нәтижелілігі мен тиімділігін бағалау процесіне тартуды, жоспарларды орындауды, оларды талдауды, жақсарту үшін тиісті іс-қимылдар әзірлеуді енгізу қажет.

5.12 Деректерді талдау жақсарту мақсатында университет басшылығының университетте қабылданған сапа саласындағы Саясаттың орындалатынына, тиісті деңгейде қойылған мақсаттарға қол жеткізілетініне, университеттің сапа менеджменті жүйесінің дұрыс жұмыс істейтініне сенімділігін қамтамасыз ету үшін жүргізіледі.

5.12.1 Университеттің СМЖ-нің барлық үрдістері мен ілеспе қызмет түрлерін университет басшылығы келесі жағдайларда талдайды:

- аттестаттаудың қанағаттанарлықсыз нәтижелері;

- ұсынылатын білім беру қызметтеріне сұранысты төмендету;

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 6 бет
---	--	--

- дайындалатын мамандардың білім беру процесі сапасының нашарлауы және білім деңгейінің төмендеуі;

- дайындалатын мамандарға наразылықтың болуы.

5.13 Деректерді талдау барысында мыналарға қатысты мәселелер қарауға жатады:

- басшылық тарапынан өткен талдау кезінде ұсынылған түзету әрекеттерінің тиімділігі;

- басшылық тарапынан өткен талдаудан кейінгі кезеңде жүргізілген ішкі аудит кезінде анықталған елеулі сәйкессіздіктер;

- басшылық тарапынан өткен талдаудан кейінгі уақыт ішінде университет өнімдерін тұтынушылар (абитуриенттер, білім алушылар, құжаттар және т. б.) және басқа да мүдделі тараптар өткізген СМЖ тексеру туралы есептерде көрсетілген елеулі сәйкессіздіктер;

- басшылық тарапынан өткен талдаудан кейінгі уақыт ішінде жоғары тұрған ұйымдардың инспекциялық бақылаулар мен тексерулер кезінде анықталған елеулі сәйкессіздіктер;

- кез-келген мүдделі тараптан, соның ішінде университеттің ішкі тұтынушыларынан түскен білім беру процесінің сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар;

- қызметкерлердің бірі талдауға ұсынған сапа бойынша ескертулер;

- персоналдың біліктілігін арттыру;

- білім беру үдерісін жақсарту әдістері ретінде бақылаудың статистикалық әдістерін қолдану;

- үрдістерді анықтау және қандай да бір іс-әрекеттерге қажеттілікті анықтау мақсатында шағымдар мен сәйкессіздіктер бойынша ағымдағы деректер;

- білім беру қызметтерін тұтынушылардан, оның ішінде олардың қанағаттанушылығынан алынған ақпарат;

- ресурстарға қажеттілікті талдау нәтижелері;

- процестердің жұмыс істеуі;

- СМЖ жұмыс істеуі және оны үнемі жақсарту туралы куәліктер;

- сапа саласындағы Саясатты және жалпы сапа жөніндегі басшылықты өзектендіру қажеттілігі;

- СМЖ әсер етуі мүмкін өзгерістер.

5.14 СМЖ қызметін бағалаудың негізгі өлшемшарттары:

- білім беру процесі сапасының тұрақтылығы;

- оқу процесінің сапасын арттыру нәтижесінде үлгерушілер мен білім алушылар санының артуы;

- сәйкессіздіктердің саны мен маңыздылығының төмендеуі;

- университет түлектеріне сұраныстың артуы;

- тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру.

5.15 Деректерді талдау рәсімі мыналарды қамтиды:

- СМЖ-ның жұмыс істеуін талдау;

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 7 бет
---	---	--

- СМЖ-ны жетілдіру бойынша шешімдер әзірлеу және ұсыныстар дайындау;

- университет басшылығы қабылдаған шешімдерді іске асыру және олардың тиімділігін бағалау.

6. Рәсімнің сипаттамасы

6.1 Сәйкессіздіктерді басқарудың мақсаты:

- сәйкес келмейтін өнімдер / қызметтер уақтылы түзетілетініне сенімділікті қамтамасыз ету;

- ұқсас сәйкес келмейтін өнімді/қызметті одан әрі тіркеу, талдау, түзету және түзету әрекеттері.

6.2 Сәйкес келмейтін өнімдер туралы мәселе келесідей шешіледі:

- анықталған сәйкессіздікті жою мақсатында іс-қимылды жүзеге асыру арқылы;

- мамандықтар мен дайындық бағыттарының оқу жоспарларын орындамағаны, ЖОО жарғысында көзделген міндеттерді, білім алушылардың ішкі тәртіп ережелерін бұзғаны үшін университеттен шығарылуы мүмкін.

6.3 Сәйкессіздік фактісін анықтау мынадай көздер негізінде мүмкін:

- тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптардың ақпараттары (рекламациялары);

- «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ тұтынушыларымен және басқа да мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау;

- ішкі тексерулер;

- «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ өзін-өзі бағалау нәтижелері бойынша;

- сертификаттау, лицензиялау, аттестаттау және аккредиттеу барысындағы «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ сыртқы аудит нәтижелері бойынша.

6.5 Сәйкессіздіктердің себептерін талдауға арналған ақпарат:

- СМЖ құжаттамасының деректері және олардың критерийлерге сәйкестігі (1 кестені қараңыз);

- СМЖ жақсарту бойынша өкілеттіктер және ұсыныстар;

- ЖОО қызметін саралау бойынша деректер (Мамандықтар бойынша Қазақстан Республикасының жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімін саралау әдістемесі);

- СМЖ құжаттамаларын мерзімді тексеру нәтижелері (Сапа саласындағы саясат пен мақсаттар, ҚР, әдістемелік нұсқаулықтар, бөлімше туралы ережелер, лауазымдық нұсқаулықтар, ережелер).

6.6 Сәйкессіздіктің себептері:

- университеттің базалық пәндері бойынша студенттердің мектептегі төмен дайындығы-математика, физика, химия, сондай-ақ тілдік дайындық;

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 8 бет
---	--	--

- студенттердің оқу тәртібінің төмендігі - сабаққа қатыспау, оқу процесінің кестесін орындамау;

- бақылау материалдарын, тест тапсырмаларын, курстық жұмыстар мен жобаларды, есептеу-графикалық жұмыстарды беру кестесін бұзу;

- пәндер бойынша кеңес беру кестелерін бұзу;

- пәндердің жұмыс бағдарламаларының өндірісті, еңбек нарығын дамыту талаптарына сәйкес келмеуі.

6.7 Оқу кезеңінде сәйкессіздіктің себептері сессия нәтижелері, кафедралардың оқу жылына дайындығын тексеру, басшылық өкілдерінің тексерулері, АМД және университеттің Ғылыми кеңесінде, факультеттің оқу-әдістемелік кеңестерінде комиссиялардың берген есептері мен есептері бойынша белгіленеді.

6.8 Мамандар түлектерінің еңбек нарығының қажеттіліктеріне сәйкестігін талдау үшін АМД әр түрлі бағыттар – техникалық, экономикалық, ақпараттық, құқықтық және т.б. бойынша университеттегі дайындық сапасы туралы кәсіпорындар басшыларына сауалнама ұйымдастырады және пәндердің жұмыс бағдарламаларын түзету бойынша олардың тілектері.

6.9 Сәйкес келмейтін өнімді басқару процесін жүзеге асыруда тиімділікті қамтамасыз ету үшін қажетті әдістер:

- оқуды аяқтауды және пән бойынша емтихан тапсыруды ұйымдастыру;

- қалпына келтіру;

- қайта оқыту;

- оқудан шығару.

6.10 Сәйкессіздіктерді басқару тәртібі келесі кезеңдерден тұрады:

- сәйкессіздікті анықтау;

- сәйкессіздікті тіркеу және сәйкестендіру;

- сәйкес келмейтін өнімдерді/қызметтерді пайдалануды тоқтата тұру және оқшаулау;

- сәйкессіздік себептерін талдау;

- сәйкессіздікті жою бойынша қажетті КҚ анықтау;

- іс-шараның тиімділігін талдау;

- процестің тиімділігін талдау.

6.11 «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ оқу қызметіндегі сәйкессіздіктерді анықтау жүргізіледі, білім беру қызметтерінің / өнімдерінің сипаттамаларын өлшеу және талдау кезінде.

Білім беру қызметтерінің / өнімдерінің сипаттамаларын өлшеу және талдау:

- оқу сабақтарының сапасын бағалау кезінде;

- білім алушылардың білімін аралық және қорытынды бақылау кезінде;

- статистикалық ақпаратты жинау арқылы;

- білім алушыларды тестілеу арқылы (білім алушылардың қалған білімін бақылау);

- студенттер мен түлектерге сауалнама жүргізу арқылы;

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 9 бет
---	---	--

- жұмыс берушілерге сауалнама жүргізу арқылы;
- тұтынушылардан, ПОҚ және «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ қызметкерлерінен түскен шағымдар мен талаптарды қарау кезінде.

6.12 Белгіленген, сондай-ақ ықтимал ауытқулардың барлық жағдайлары сәйкессіздіктер туралы есепті толтыру арқылы міндетті түрде тіркеледі.

6.13 Сәйкес келмейтін өнімдерді/қызметтерді пайдалануды тоқтата тұру және оқшаулау

6.13.1 Нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес емес деп танылған өнім/қызмет оны байқаусызда пайдалану немесе процестің келесі сатыларында беру мүмкіндігін болдырмау үшін осы талаптарға сәйкес келетін өнімнен/қызметтен бөлінуі тиіс.

6.14 Сәйкессіздік себептерін талдау

6.14.1 Сәйкессіздіктер мен олардың себептерін талдау олардың өнім көрсетілетін қызмет сапасына әсерінің маңыздылығы мен дәрежесін бағалау, сондай-ақ оларды жою үшін қажетті шығындарды белгілеу мақсатында жүргізіледі.

6.14.2 Бітіртуші кафедра ректорат шешімінің негізінде сәйкессіздік факторларын жою бойынша түзету және алдын алу іс-қимылдарын, олардың мамандар даярлау кезеңінде және келесі қорытынды аттестаттауда реакциясын тұжырымдайды

6.14.3 Сәйкессіздік себептерін талдау қарастырады:

- сәйкессіздіктің туындауына әкеп соқтырған ықтимал себептер тізбегіндегі түпкі себепті анықтау;

- сәйкессіздіктің ықтимал салдарын анықтау;

- маңыздылық дәрежесі бойынша себептерді саралау (бір сәйкессіздіктің бірнеше себептері болған кезде) және ықтимал салдарлар.

6.14.3.1 Кәсіпорындардың шағымдарын, шағымдары мен пікірлерін кеңсе тіркейді және СБӨ-не береді.

6.14.3.2 СБӨ 3 күн ішінде алынған ақпаратты қарайды және оның мазмұнына байланысты:

- проблеманың себептерін анықтау және талдау үшін топ құруы;

- проблеманың себептерін анықтау және талдау үшін ақпаратты бөлімшеге (деканатқа, кафедраға, бөлімге) беруі мүмкін.

6.14.3.3 Сәйкессіздіктердің себептерін анықтау және талдау мерзімін мәселенің күрделілігіне байланысты СБӨ белгілейді, бірақ ақпарат алған күннен бастап 4 аптадан аспайды.

6.14.3.4 Сәйкессіздіктердің себептерін анықтау тәсілдері:

- КҚ әзірлеу үшін тағайындалған жеке тұлға немесе топ жүргізетін талдау;

- бақылау;

- статистикалық әдістер;

- социологиялық әдістер

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 10 бет
---	--	---

6.14.3.5 Түзету іс-қимылдарының жоспарларын іске асыруды түзету іс-қимылдарына қатысатын бөлімше жүзеге асырады.

6.14.4 Түзету және ескерту әрекеттерін жоспарлау.

6.14.4.1 Бөлімшелердің басшылары сәйкессіздіктердің қайта туындауын болдырмау мақсатында түзету іс-қимылдарын әзірлейді.

6.14.4.2 Әзірленген түзету іс-әрекеттері бөлімше отырыстарында қаралады, жоғары тұрған лауазымды тұлғамен келісіледі және проректор бекітеді.

6.14.4.3 Бекітілген түзету іс-қимылдары бойынша іс-шаралар жоспары әзірленеді, онда орындауға жауапты адамдар айқындалады және орындау мерзімдері белгіленеді.

6.14.4.4 Іс-шаралар жоспарының орындалуын бақылауды лауазымды тұлға жүзеге асырады.

6.14.5 Түзету әрекеттерінің нәтижелілігін бағалау

6.14.5.1 Түзету іс-қимылдарының нәтижелілігін бағалау критерийін әзірлеуші түзету іс-қимылдарының жоспарымен бірлесіп әзірлеуі тиіс.

6.14.5.2 Егер бұл орынды болса, әзірлеуші түзету іс-әрекеттерін орындау барысында, бірақ түзетуді жүзеге асыру бойынша белгіленген кезеңнің жартысынан кешіктірмей бағалау критерийінің өзгерістері бойынша ұсыныстар енгізе алады.

6.14.5.3 Бағалау критерийлерін өзгерту жөніндегі ұсыныстарды СБӨ бекітеді.

6.14.5.4 Бағалау нәтижелері А қосымшасында ұсынылған нысан бойынша толтырылады.

6.15 Процестің тиімділігін талдау

6.15.1 Бөлімше басшысы оқу жылында бір рет ішкі аудит нәтижелері бойынша тиімділікті талдауды жүзеге асырады.

6.16 Жақсарту мақсатында деректерді талдау

6.16.1 Жақсарту мақсатында деректерге талдау жүргізу үшін тұтынушылардың қанағаттануы және (немесе) қанағаттанбауы туралы ақпарат алу үшін деректер жиналады.

6.16.2 Жақсарту мақсатында деректерді талдауды «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ бөлімшелерінің басшылары өз құзыреті саласында жыл бойы жүйелі түрде жүргізеді. «Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ бөлімшелерінің мақсаттарын талдау нысаны Б қосымшасында келтірілген.

Басшылық тарапынан жүйелі талдау нәтижелері бойынша жақсарту жөніндегі іс-шаралар белгіленіп, іске асырылады.

6.17 Жақсартуларды өлшеуге қойылатын талаптар

6.17.1 Өлшеулердің нақты және айқын мақсаты болуы керек.

6.17.2 Жақсарту мақсаттары мынадай болуы керек:

- сапа саласындағы барлық бөлімшелер үшін орнатылған;
- ортақ мақсаттармен тығыз байланысты;

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 11 бет
---	--	---

- өлшенетін және бақыланатын;
- тұтынушылардың сұраныстарын қанағаттандыруға бағытталған;
- қызметкерлерге түсінікті болу үшін қол жетімді.

6.17.3 Жақсарту мақсаттары:

- процестердің тиімділігі мен нәтижелілігін қамтамасыз етуі;
- тұтынушылардың сұраныстарының өзгерістерін үнемі қайта қарап және көрсетуі керек.

6.18 Жыл бойы жақсартуларды жүргізу тәртібі.

6.18.1 Жақсарту бойынша іс-шаралар жыл бойы келесі түрде жүзеге асырылады:

- Ғылыми Кеңестің шешімдері;
- ішкі аудит нәтижелері бойынша іс-шаралар;
- сертификаттау органымен және тұтынушылармен сыртқы аудит нәтижелері бойынша іс-шаралар;
- ЖОО мен мамандықтарды аккредиттеу нәтижелері бойынша іс-шаралар. менеджмента качеств

1 кесте - Тапсырыс берушінің қанағаттануы және (немесе) қанағаттанбауы туралы ақпарат алуға арналған деректер.

Ақпарат көзі	Ақпаратты ұсыну кезеңділігі	Ақпаратты ұсынуға жауапты	Ақпарат кімге беріледі	Жақсарту бойынша ұсыныстар беруге жауапты
1 тұтынушылардың шағымдары	Дерек бойынша	Кеңсе	Басқарма төрағасы-ректор, СБӨ	СБӨ, бөлімше басшылары
2 тұтынушылардың хаттары, факстері	Дерек бойынша	Кеңсе	Басқарма төрағасы-ректор, СБӨ	СБӨ, бөлімше басшылары
3 тұтынушымен жеке қарым-қатынас	Дерек бойынша	ПОҚ және бөлімше басшылары	Басқарма төрағасы-ректор, СБӨ	СБӨ
4 әлеуметтік зерттеулердің нәтижелері	Сауалнама нәтижелері бойынша	Бөлімше басшылары	Басқарма төрағасы-ректор, СБӨ	Топ жетекшісі

Деректерді талдау нәтижелері (шығулары) мыналарға қатысты шешімдер мен іс-әрекеттерді қамтуы тиіс:

- жақсарту мүмкіндіктеріне;
- сапа менеджменті жүйесіндегі барлық қажетті өзгерістерге;
- ресурстарға қажеттілікке.

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 12 бет
--	--	---

СМЖ талдау нәтижелері туралы ақпарат сапа менеджменті жүйесін жақсарту жоспарын құру кезінде қолданылады. СМЖ талдау негізінде келесі жылға сапа саласындағы мақсаттар қалыптасады.

7 Келісу, бекіту және қолданысқа енгізу

Осы ҚР - ны келісу ҚР Х - 01 сәйкес жүзеге асырылады және «Келісу парағында» (В қосымшасы) ресімделеді.

8 Қолжетімділікті қамтамасыз ету

Осы ҚР-ға қолжетімділігін қамтамасыз ету ҚР Х - 01 сәйкес жүргізілуі тиіс.

9 Сақтау

Осы ҚР - ны сақтау ҚР Х - 01 сәйкес жүргізілуі тиіс.

10 Талдау және өзектендіру

Осы ҚР - ны талдау және өзектендіру ҚР Х - 01 сәйкес жүргізілуге тиіс.

11 Құжаттарға өзгерістер енгізу

Осы ҚР - ға өзгерістер енгізу ҚР Х - 01 сәйкес жүргізілуі тиіс.

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 13 бет
---	--	---

**А қосымшасы
(міндетті)**

Ф. ҚР-Х-03-01

Бағалау нәтижелерін толтыру нысаны

Шығыс деректер атауы	Қайдан және қашан түсті	Шығыс деректерінің мазмұны немесе рәсімді орындау кезінде жасалған құжат (құжаттың тіркеу нөмірі)	Шығыс деректерінің енгізілуіне жауапты тұлға	Сақтау орны	Сақтау мерзімі
1	2	3	4	5	6
1 Түзету әрекеттерінің жоспары					
2 СМЖ құжаттамасын өзгерту					
3 Сапа менеджменті жүйесіндегі өкілеттіктердің өзгеруі					
4 Түзету әрекеттері нәтижесінде жақсартылған параметрлер					
5 Өнім параметрлері мен оны өндіру процестерін өлшеу әдістемелерін жаңғырту					
6 Түзету әрекеттерінің нәтижелілігін бағалау нәтижелері					
7 Нәтижелері - тұтынушы талаптарын өлшеу және талдау; - ҚР, ЛН, ӘН, қағидаларды тексеру; - үдерістер мен өнім сапасының көрсеткіштерін өлшеу әдістемелерін талдау					

«Әбілқас Сағынов атындағы Қарағанды техникалық университеті» КеАҚ	Құжатталған рәсім Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері Деректерді талдау. Сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту	ҚР Х-03-2022 02 Нұсқа Күні 2022. 11.02 16 ден 14 бет
---	---	---

Б қосымшасы
(міндетті)

Ф. ҚР-Х-03-02

Сапа саласындағы мақсаттардың ОРЫНДАЛУЫН ТАЛДАУ

Бөлімшелер «_____» 20__ - 20__ оқу жылына

Бөлімше мақсаттарының мазмұны	Орындалуы	Орындалмау себептері	Себептерді жою мерзімдері	Жоюға жауапты

Бөлімше отырысында талқыланды және мақұлданды

«_____» хаттама № _____ от _____ 20__ ж.

Сапа жөніндегі уәкіл

(Т.А.Ә.), қолы

Бөлімше меңгерушісі

(Т.А.Ә.), қолы

