

ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY		
2 деңгейдегі СМЖ құжаты	02.11.2021 № 6 Редакция 01.10.2018 № 5 редакцияның орнына	ҚР.10.04/2021
Құжаттарды рәсімдеу		

Құжаттарды рәсімдеу
"Сәйкес келмейтін өнімді басқару тәртібі"
ҚР.10.04/2021

Семей
2021

МАЗМҰНЫ

1 Мақсаты мен ауқымы	3
2 Нормативтік сілтемелер	3
3 Рәсімге қатысты құжаттар	3
4 Терминдердің анықтамалары, белгілері және қысқартулары	3
4.1 терминдер мен анықтамалар	4
4.2 қысқартулар	4
5 Жауапкершілік	4
6 Процестің сипаттамасы	7
7 Құжаттау және мұрағаттау	8
8 Кіріс және шығыс ақпарат	9
9 Қосымшалар	11
10 Өзгерістерді тіркеу парағы	

1 МАҚСАТЫ ЖӘНЕ ҚОЛДАНУ САЛАСЫ

1.1 Осы сапа менеджменті жүйесінің құжатталған рәсімі ҚР СТ ИСО 9001:2016 талаптарына сәйкес әзірленді және университет бөлімшелерінде нормативтік құжаттамада (бұдан әрі НҚ) белгіленген талаптарға сәйкес емес деп танылған өнімдермен іс-қимыл тәртібін регламенттейді.

1.2 осы құжатталған процедураның талаптары процестердің нәтижелерімен және оның сәйкессіздіктерімен айналысатын процестердің сипаттамаларына қолданылады.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы құжатталған процедураны әзірлеу кезінде келесі нормативтік құжаттар пайдаланылды:

ИСО 9000:2017 сапа менеджменті жүйелері-негізгі ережелер мен сөздік.

ҚР СТ ИСО 9001: 2016 сапа менеджменті жүйелері - талаптар.

ҚР.10.03 / 2018 сапа бойынша жазбаларды басқару тәртібі

ҚР.10.05 / 2018 ішкі аудит жүргізу тәртібі.

3 РӘСІМГЕ ҚАТЫСТЫ ҚҰЖАТТАР

Н 01-ҚР.10.04 / 2018 типтік сәйкессіздіктер жіктеуіші

4 ТЕРМИНДЕРДІҢ, БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАРДЫҢ АНЫҚТАМАЛАРЫ

4.1 терминдер мен анықтамалар

Бұл құжатталған процедурада ИСО 9000:2017 терминдері мен олардың анықтамалары, сондай-ақ келесі терминдер қолданылады:

Өнімдер-процестің нәтижесі.

Сәйкес келмейтін өнім-НД талаптарын қанағаттандырмайтын өнім.

Сәйкестендіру-объектіні НҚ-да белгіленген өлшемшарттар, белгілер (сәйкестендіргіштер) бойынша тану.

Сәйкес келмейтін өнімді сәйкестендіру-оны абайсызда пайдаланудың алдын алу мақсатында сәйкес келмейтін өнімге (немесе ілеспе құжаттамаға) оның сәйкессіздігін растайтын жазба жазу.

Сәйкес келмейтін өнімді кәдеге жарату-сәйкес келмейтін өнімге қатысты оның бастапқы болжамды пайдаланылуын болдырмау үшін қабылданған іс-қимыл (күшін жою, күшін жою және т.б.).

Шығару-процестің келесі сатысына өтуге рұқсат беру.

4.2 қысқартулар

НҚ-нормативтік құжаттама;

ӨҚ-өлшеу құралдары;
 ДӨ-дайын өнім;
 ОӘБ-оқу-әдістемелік бөлім;
 ҒЗЖ-Ғылыми-зерттеу жұмысы.

5 ЖАУАПКЕРШІЛІК

Сәйкес келмейтін өнімдермен жұмыс істеу үшін процестің иесі жауап береді, нәтижесінде сәйкес келмейтін өнімдер пайда болды.

Осы құжатталған рәсімнің іске асырылуына академиялық мәселелер жөніндегі департамент басшысы жауапты болады.

6 ПРОЦЕСТІҢ СИПАТТАМАСЫ

6.1 сәйкес келмейтін өнімдермен іс-қимыл тәртібінің осы сипаттамасы сәйкес келмейтін өнімдермен жұмыс істеуге қойылатын талаптарды регламенттейді.

6.2 сәйкес келмейтін өнімдермен әрекеттерді сипаттау:

а) өнімді дайындау немесе әзірлеу процесінде белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін материалдар мен ақпарат абайсызда пайдаланылмауы үшін (мысалы: бағдарламаның үлгілік үлгісінің талаптарына сәйкес келмейтін жұмыс бағдарламалары пайдаланылуы мүмкін емес);

б) сәйкессіздіктерді талдау және сәйкес келмейтін өнімдермен түзету және алдын алу іс-әрекеттерін әзірлеу және іске асыру үшін сапа туралы деректерді алу (мысалы: жұмыс бағдарламаларының мазмұнын түзету жөніндегі іс-шараларды әзірлеу);

в) түзету іс-әрекеттерін жүргізу үшін сәйкес емес және жарамсыз деп танылған өнімді кәдеге жарату (мысалы: қатаң есептілік құжаттарының дұрыс толтырылмаған бланкілері);

г) сәйкес келмейтін өнімдерді есепке алу (мысалы: университеттің бүлінген фирмалық бланктерін есепке алу).

6.2.1 сәйкес келмейтін өнімдермен әрекет ету тәртібі мыналарды қамтиды:

- сәйкес келмейтін өнімді сәйкестендіру;
- мұндай өнімді тиісті өнімнен бөлу;
- сәйкессіздіктің себептері мен ықтимал салдарларына талдау жүргізу;
- өнімді одан әрі пайдалану туралы шешім қабылдау;
- өнімді қолданысқа енгізгеннен кейін сәйкессіздік анықталған жағдайдағы іс-әрекеттер;
- сәйкес емес деп танылған және онымен түзету іс-әрекеттерін жүргізу үшін орынсыз деп танылған өнімді кәдеге жарату және есепке алу.

6.2.1.1 сәйкес келмейтін өнімді сәйкестендіру.

НД сәйкес емес деп танылған барлық өнімдер сәйкестендірілуі керек. Сәйкестендіру тәсілі өнім түріне қарай таңдалады және сәйкес келмейтін өнімді абайсызда пайдалану мүмкіндігін болдырмауы тиіс. Сәйкестендіру үшін, әдетте, ілеспе құжаттардағы жазулар, мөртабандар, белгілер және т. б. қолданылады.

Сәйкестендіру әдісі өнімнің мәртебесі туралы нақты түсінік беруі керек.

Өнім мәртебесі келесі түрлерге ие болуы мүмкін:

1) Өнім келісу процесінде болады (мысалы: пән бойынша жаңа әдістемелік нұсқаулар әзірленді, бірақ олар келісілуде және оқу процесінде осы пән бойынша әдістемелік нұсқаулардың ескі редакциясы пайдаланылады).

Бұл жағдайда мәртебені анықтаудың келесі әдісі бар:

өнім "келісуде", "жоба" деген жазумен немесе ілеспе құжаттамада белгімен және т. б. сүйемелденеді.;

- өнім түзету процесінде (мысалы: норманы бақылау кезінде анықталған сәйкессіздіктер бойынша бөлімше туралы ережені әзірлеушінің түзетуі).

2) Өнім сәйкес емес деп танылса және шешім қабылдануын күтсе (мысалы: дәріс ағыны дұрыс қалыптаспаған жағдайда сабақ кестесін құру кезінде оқытушы ағындарды қалыптастыруға жауапты тұлғаға өз талаптарын қоюы тиіс).

Бұл жағдайда мәртебені сәйкестендіру тәсілі өнімге деген жазу, тұтынушыға сәйкес емес деп танылған өнімге арналған ілеспе құжаттамадағы белгілер болып табылады. Мұндай өнімдер бойынша шешім тұтынушының шағымына талдау жүргізілгеннен кейін қабылданады (мысалы: ағын дұрыс қалыптаспаған жағдайда диспетчер ОӘБ бастығының атына баяндама жасайды).

6.2.1.2 сәйкес келмейтін өнімді бөлу.

НД нормаларына сәйкес емес деп танылған өнім оны абайсызда пайдалану мүмкіндігін болдырмау үшін тиісті өнімнен бөлінуі мүмкін (мысалы: МЖМБС талаптарына сәйкес келмейтін оқу жұмыс жоспарын оқу процесінен алу).

6.2.1.3 сәйкессіздіктің себептері мен ықтимал салдарына талдау жүргізу және өнімді одан әрі пайдалану туралы шешім қабылдау.

01-ДП нысаны бойынша қосымшада өнімнің анықталған сәйкессіздігінің себептерін жою жөніндегі шаралар туралы шешім қабылдау үшін. 10.04 / 2021 сәйкессіздіктердің үлгілік түрлері көрсетілетін ықтимал сәйкессіздіктердің сыныптауышы келтіріледі.

Өнімді одан әрі пайдалану туралы шешімдердің қатарына мыналар кіруі мүмкін:

- сәйкес келмейтін өнімді тиісті өнімнен бөлу (мысалы, күші жойылған құжаттаманы осы үшін арнайы бөлінген орында – "күші жойылды, тек ақпарат үшін" деген жазуы бар папкада орналастыру);

- қосымша тексеру (бақылау) жүргізу (мысалы: мамандық пәндерінің бірі бойынша жұмыс жоспары Мемлекеттік білім беру стандартына сәйкес

келмейтінін анықтады. Бұл жағдайда қалған пәндерге қосымша тексеру жүргізу қажет);

– НД нормаларынан ауытқумен өнімді жеткізу (қолдану) туралы тұтынушының келісімін алу (мысалы: жұмыс оқу жоспарын әзірлеушінің мамандықтың мемлекеттік стандартының жобасын пайдалануға келісімін алу-өйткені жоба бекітілмеген құжат болып табылады, онда сәйкессіздіктер болуы мүмкін).

-өнімді одан әрі пайдалану мүмкін еместігіне байланысты жою (немесе оны жарамсыз деп тану) туралы шешім (мысалы, құжаттың қолданылу мерзімінің аяқталуына және жаңа құжаттың кетпеуіне байланысты пайдалануға тыйым салу);

-бастапқы бақылау кезінде немесе әзірлеу немесе дайындау процесінде байқалмаған материалды, ақпаратты және т. б. жеткізушіге қайтару туралы шешім (мысалы: емтихандар кестесін жасау кезінде кесте жасалатын оқу процесінің кестелері бекітілмегені анықталды-бұл жағдайда кестелер бекітуге қайтарылады);

-ректор рұқсат еткен НД нормаларынан елеусіз ауытқумен өнімді (материалды) шығаруға (қолданысқа енгізуге, қолдануға) рұқсат (мысалы: студент уақытында дәлелді себептермен емтихан тапсырмаған. Бұл жағдайда ол ректордың сес-ті ұзартуға рұқсатын ала алады) және басқалар.

6.2.1.4 тұтынушыға өнімді жеткізгеннен кейін сәйкессіздік (қолданысқа енгізу, қолдануды бастау) анықталған жағдайдағы іс-әрекеттер.

Өнімді тұтынушыға жеткізгеннен кейін сәйкессіздік анықталған жағдайда (сәйкес келмейтін кіріс материалдарын пайдалану басталған кезде) мұндай өнімді дереу сәйкестендіру, тұтынушыға болған жағдай туралы хабарлау, ауытқудың себептері мен салдарларына талдау жүргізу және егер бұл қажет болса және мүмкін болса, өнімді тиісті өнімге ауыстыру туралы іс-әрекеттер сипатталуы тиіс (мысалы: диспетчер сабақтары басталғаннан кейін кесте дұрыс жасалмаған деп тапты. Бұл туралы оқытушылар мен студенттерді хабардар етіп, кестені түзету қажет).

Қолдану процесінде тұтынушы өнімнің сәйкессіздігін анықтаған және сапа жөнінде талап қойған жағдайда тұтынушыдан қажетті ақпаратты дереу алу жөніндегі іс-әрекеттің сипаттамасы болуға, сәйкессіздікке талдау жүргізілуге, талдау нәтижесі мен қабылданған шешім тұтынушыға хабарлануға және, егер бұл қажет болса, өнім тиісті іс-әрекетке (немесе тұтынушымен келісілген басқа да іс-әрекеттерге) ауыстырылуға тиіс (мысалы: сабақ өткізу барысында оқытушыларда кестедегі жапсырмалар бойынша талап-арыздар туындады. Кесте құрастырушылар оқытушылардан бар жапсырмалар туралы ақпарат алуға, қалыптасқан жағдайды талдауға және талдау нәтижелерін оқытушыларға хабарлауға тиіс). Түзету іс-әрекеттерін жүргізу орынды болған жағдайда өнімді пысықтайды және тұтынушыға қайтарады.

6.2.1.5 сәйкес келмейтін өнімді кәдеге жарату және есепке алу. Қажет болған жағдайда сәйкес келмейтін өнімдердің санын және/немесе түрлерін

есепке алу жүйесі сипатталуы тиіс. Сәйкессіздік жағдайларының саны, сәйкес келмейтін және күші жойылған (және жарамсыз деп танылған) өнімдердің көлемі процесс жұмысының тиімділік көрсеткіштеріне кіруі тиіс.

6.2.1.6 сәйкес келмейтін өнім түзетілгеннен кейін, ол қайта тексерілуі тиіс.

7 ҚҰЖАТТАУ ЖӘНЕ МҰРАҒАТТАУ

7.1 құжатталған процедураның түпнұсқасы қолданылу, күшін жою немесе ауыстыру мерзімі аяқталғаннан кейін академиялық мәселелер жөніндегі департаментте сақталады.

7.2 осы құжатталған рәсім бойынша жұмыс барысында қалыптасатын сапа жөніндегі жазбаларға мыналар жатады:

№	Құжат атауы	Нысан	Сақтау орны	Сақтау мерзімі
1	Ішкі тексеру жүргізу жөніндегі бақылау парағы	Н 02- ҚР.10.05/2021	Құрылымдық бөлімшелердің мұрағаты	3 жыл
2	Процесті және процестің жұмысын сипаттайтын құжаттамада белгіленген басқалар			

7.3 сапа бойынша жазбалар ҚР құжатталған рәсімінің талаптарына сәйкес жүргізіледі. 10.03 / 2021 "сапа бойынша жазбаларды басқару тәртібі".

8 КІРІС ЖӘНЕ ШЫҒЫС АҚПАРАТ

8.1 Кіріс ақпарат

№ п/п	Құжат атауы	Құрастыруға жауапты тұлға	Мерзімі ұсыну	Ескертпе
1.	Тұтынушыда анықталған сәйкессіздіктер үшін-тұтынушыдан процесс иесінің атына есеп беру, оның нәтижесінде сәйкес келмейтін өнім пайда болды	Сәйкес келмейтін өнімді тұтынушы	Сәйкессіздіктер анықталған сайын	
2.	Бақылау жүргізу кезінде	Процесс	Бақылау	

	анықталған сәйкессіздіктер үшін- процесті басқару немесе құрылымдық бөлімшенің жұмыс істеуі үшін қажетті СМЖ-нің сәйкес келмейтін құжаттамасы немесе өнімнің басқа түрлері	бойынша бақылауға жауапты	жүргізілгеннен кейін	
--	--	---------------------------	----------------------	--

8.2 Шығыс Ақпарат

№ п/п	Құжат атауы	Ұсынуға жауапты	Мерзімі ұсыну	Ескертпе
1.	Ішкі тексеру барысында анықталған сәйкессіздік туралы Акт	Нәтижесінде сәйкес келмейтін өнімдер пайда болған процестің иесі. Ішкі тексеру комиссиясының төрағасы	Ауытқуға талдау жүргізу және сәйкес келмейтін өнімді одан әрі пайдалану туралы шешім қабылдау шамасына қарай	

9 ҚОСЫМША

Н 01-ҚР.10.04/2021

Типтік сәйкессіздіктерді жіктеуіші

Процестің атауы	Типтік сәйкессіздік
1. Оқу	1.1 Мемлекеттік жұмыс оқу жоспарларының сәйкессіздігі. 1.2 академиялық күнтізбенің бекітілген оқу жоспарына сәйкес келмеуі. 1.3 оқу педагогикалық жүктемені бөлу кезінде оқу жоспарына сәйкес келмеуі. Жүктемені бөлуге өзгерістер енгізген кезде кафедра

	менгерушісі диспетчерлер мен ОӘБ жетекші маманын уақтылы хабардар етпейді. 1.4 жылдық жұмыс жоспарларының бекітілген толассыз жоспарларға сәйкес келмеуі. 1.5 білікті мамандарды даярлау әлеуметтік әріптестердің талаптарына сәйкес келмеуі.
2. Ғылыми	Құжаттардың (ресімдеу бойынша) қойылатын талаптарға сәйкес келмеуі: 2.1 ғылыми жобалар конкурсына қатысуға өтінімдердің конкурстық құжаттама талаптарына сәйкес келмеуі. 2.2 ҒЗЖ туралы жылдық есептердің қойылатын талаптарға сәйкес келмеуі. 2.3 конференцияға ұсынылатын баяндамалардың қойылатын талаптарға сәйкес келмеуі. 2.4 студенттік ҒЗЖ конкурсына ұсынылатын ҒЗЖ қойылатын талаптарға сәйкес келмеуі.
3. Тәрбиелік	3.1 жастар ұйымдарының жұмысына оқушылардың қатысуының төмен пайызы. 3.2 жастар ұйымдары жұмысының іс-шаралар жоспарын орындамау.
4. Кітапхана басқармасы	4.1 оқу залдарындағы отыратын орындар санының нормативтік көрсеткіштерге сәйкес келмеуі. 4.2 материалдық-техникалық қамтамасыз етудің ішкі тұтынушылардың талаптарына сәйкес келмеуі. 4.3 пәндер бойынша кітаппен қамтамасыз етудің төмендігі 4.4 штат бірліктерімен жасақталудың нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес келмеуі.
5. Инфрақұрылым	5.1 үй-жайлардың жай-күйінің өрт қауіпсіздігі талаптарына сәйкес келмеуі. 5.2 үй-жайлардың жай-күйінің Санитариялық нормалар мен ережелер талаптарына сәйкес келмеуі.
6. Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	Материалдық ресурстардың НҚ талаптарына сәйкес келмеуі

10 ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

Өзгерістің реттік нөмірі	Бөлім, құжат тармағы	Өзгерту түрі (ауыстыру, жою, қосу)	Хабарлама нөмірі мен күні	Өзгеріс енгізілді	
				Күні	Тегі және аты-жөні, қолы, лауазымы