

Alikhan Bokeikhan University		
2 деңгейдегі СМЖ құжаты	09.11.2018 жылғы 4-редакцияның орнына 02.11.2021 № 5 Редакция	СТУ 141-03-2021
Стандарт		

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІНІҢ ҚҰЖАТТАМАСЫ
Құжаттардың түрлері, мазмұнына қойылатын талаптар
СТУ 141-03-2021

Семей
2021

Алғысөз

1 Оқу-әдістемелік жұмыс жөніндегі проректор әзірледі және енгізді.

2 № 4 редакцияның орнына енгізілді

3 ҚР СТ 1.5-2019 ҚР СТР талаптарын ескере отырып әзірленген. Ұлттық стандарттарды және стандарттау жөніндегі ұсынымдарды құруға, ұсынуға, рәсімдеуге және мазмұнына қойылатын жалпы талаптар.

Мазмұны

1 Қолданылу саласы	4
2 Нормативтік сілтемелер	4
3 Терминдердің анықтамалары, белгілері және қысқартулары	4
4 Жалпы ережелер	6
5 Құжаттама түрлері	6
5.1.1 Сапа саласындағы саясат	6
5.1.2 Бөлімше туралы ереже	7
5.1.3 Құжатталған рәсім	7
5.1.4 Лауазымдық нұсқаулықтар	8
5.1.5 Университет стандарттары	8
5.1.6 Ереже, нұсқаулықтар, ережелер	9
6 Мазмұнына қойылатын жалпы талаптар	9
7 Қосымшалар	11
8 Өзгерістерді тіркеу парағы	21

СТАНДАРТ ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY

Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасы

Құжаттардың түрлері, мазмұнына қойылатын талаптар

Енгізілген күні 09.11.2021 ж

1 Қолдану саласы

Осы стандарт шартты белгілер берілетін және университеттің ішкі нормативтік құжаттар тізіліміне енгізілетін құжаттардың түрлерін, әзірленетін және қолданысқа енгізілетін университет стандарттарын, нұсқаулықтарды, ережелерді, ережелер мен басқа да құжаттамаларды сақтауға қойылатын талаптарды белгілейді.

Стандартты аталған құжаттаманы әзірлеуге қатысатын университеттің барлық бөлімшелері қолданады.

2 Нормативтік сілтемелер

Осы стандарт мынадай құжаттарға сәйкес әзірленген:
ИСО 9000:2017 сапа менеджменті жүйелері-негізгі ережелер мен сөздік.
ҚР СТ ИСО 9001: 2016 сапа менеджменті жүйелері - талаптар.
ҚР СТ 1.5-2019 ұлттық стандарттар мен стандарттау жөніндегі ұсынымдарды құруға, баяндауға, ресімдеуге және мазмұнына қойылатын жалпы талаптар.
ҚР СТ 1.12-2015 мәтіндік құжаттар. Ресімдеуге қойылатын талаптар.
СТУ 141-04-2018 университеттің нормативтік құжаттары.
Әзірлеу, келісу, бекіту, тіркеу тәртібі.

3 Терминдердің анықтамалары, белгілері және қысқартулары

Осы Стандартта тиісті анықтамалары бар келесі терминдер қолданылды:

3.1 Тұжырымдама (Т): университеттің стратегиялық саясатын анықтайтын көзқарастар жүйесін немесе негізгі ойды қамтитын құжат.

3.2 Сапа саласындағы саясат (СС): университеттің сапа саласындағы қызметінің жалпы ниеті мен бағытын анықтайтын, жоғары басшылық ресми тұжырымдайтын құжат.

3.3 Университет стандарты (УС): университеттің келісімі негізінде әзірленген және университет бойынша бұйрықпен қабылданған нормативтік құжат, онда университет қызметінің әртүрлі түрлеріне немесе олардың нәтижелеріне қатысты ережелер, жалпы қағидаттар мен сипаттамалар

белгіленеді және оқу процесінде және оны қамтамасыз етуде оңтайлы ретке келтіру дәрежесіне қол жеткізуге бағытталған.

3.4 Нұсқаулық(тар): орындалуы тиіс іс-әрекетті сипаттайтын ережелерді қамтитын және университет стандарттарының және басқа да нормативтік құжаттардың талаптарын орындау рәсімін айқындайтын құжат.

3.5 Ережелер: қызметтің осы немесе басқа түрлері бойынша нормативтік құжаттардың талаптарын орындау бойынша қолдануға міндетті әдістерді, реттілікті, рәсімдерді белгілейтін нормативтік құжат. Мысалдар-аспирантураға қабылдау ережелері; Ішкі басқару Ережелері.

3.6 Ұсынымдар: ережелерді және жұмыстарды орындау әдістерін, сондай-ақ ұсынылған ережелерді қолдануға ерікті нормативтік құжат. Мысалдар-жазбаша емтиханды өткізу бойынша ұсыныстар; практикалық сабақтарды өткізу бойынша ұсыныстар.

3.7 Құрылымдық бөлімше (ұжымдық орган, университеттің қоғамдық және басқа ұйымы) туралы ереже (II): ұйымдық құрылымы, функциялары мен өкілеттіктері бар құжат. Мысал: факультет туралы ереже.

3.8 Лауазымдық нұсқаулық (жеке куәлік): университеттің штаттық лауазымдарына жүктелетін функциялардың, жауапкершіліктер мен өкілеттіктердің ауысуын белгілейтін құжат. Мысал: оқу зертханасы меңгерушісінің лауазымдық сипаттамасы.

3.9 Университеттің құрылтай құжаты: университет заңды тұлға ретінде қалыптасатын және әрекет ететін құжат.

3.10 Университет жарғысы: университеттің құрылымын, білім беру қызметінің түрлерін және басқару жүйесін айқындайтын заңды тұлға және жоғары кәсіптік және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру мекемесі ретіндегі Университеттің құқықтық мәртебесі айқындалатын негіз қалаушы құрылтай құжаты.

3.11 Ұйымдастыру құрылымы: білім беру қызметтерінің тиімділігі мен сапасын қамтамасыз ететін әкімшілік және басқа да өзара қарым-қатынастарды орнататын байланыстары бар басқару және функционалдық қызметтер мен бөлімшелер желісі.

3.12 Штаттық кесте: университет қызметкерлерінің құрылымын, саны мен лауазымдық құрамын анықтайтын және ректормен бекітілетін құжат.

3.13 Кәсіпорынды мемлекеттік тіркеу туралы куәлік: Қазақ инновациялық гуманитарлық-заң университетін заңды тұлға ретінде мемлекеттік тіркеу туралы аумақтық әділет органының құжаты.

3.14 Лицензия: университеттің белгілі бір қызмет түрін жүргізуге, жұмыстарды орындауға және Қызметтерді көрсетуге құқығын куәландыратын құжат.

3.15 Бұйрық: ректордың қолы қойылған және университеттің барлық бөлімшелерінің немесе онда нақты көрсетілген тұлғалардың орындауы үшін міндетті жедел-өкімдік құжат.

3.16 Өкім: ректор (проректор) қол қоятын және университеттің бұйрықтарын, нұсқаулықтарын және басқа да құжаттарын орындауды ұйымдастыруға байланысты мәселелер бойынша шығарылатын жедел-өкімдік құжат.

3.17 Ішкі құжат: іс-әрекеті университеттен тыс болмайтын ресми құжат.

4 Жалпы ережелер

Осы университет стандарты шартты белгілер берілетін және университеттің ішкі нормативтік құжаттарының тізіліміне енгізілетін құжаттардың түрлерін, әзірленетін және қолданыстағы университет стандарттарының, нұсқаулықтардың, ережелердің, ережелердің және басқа да ұйымдастыру-басқару құжаттамаларының мазмұнына қойылатын талаптарды белгілеу үшін әзірленді.

5 Құжаттама түрлері

Университеттің басқару қызметінде қолданылатын сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасы СМЖ құжаттарының иерархиясына сәйкес 5 деңгейге бөлінеді.

Бірінші деңгейге сапа саласындағы саясат жатады. Екінші деңгейге-СМЖ құжатталған рәсімдері, университет стандарттары,СМЖ процестерін сипаттау тәртібі. Үшінші деңгейге - процестерді жоспарлау, жүзеге асыру және басқару бойынша құжаттама – ұйымдастыру-басқару құжаттамасы (лауазымдық нұсқаулықтар, университеттің құрылымдық бөлімшелері туралы ережелер, ішкі нормативтік құжаттар, жоспарлау бойынша құжаттар). Төртінші деңгейге-сапа бойынша жазбалар.

Бесінші базалық деңгейге мыналар жатады:

- мемлекеттік билік және басқару органдарының сыртқы құжаттамасы: Жарлықтар, заңдар, қаулылар, өкімдер, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының құқықтық актілері, Нұсқаулық және ақпараттық хаттар, ҚР Білім және ғылым министрлігінің құжаттамасы: бұйрықтар, өкімдер, ережелер, Нұсқаулық және ақпараттық хаттар және т. б., оның ішінде оқу-әдістемелік бірлестік;

- құрылтай құжаттары: құрылтайшының университетті құру туралы шешімі, жарғы, өкілеттіктердің аражігін ажырату туралы шарт, Кәсіпорынды мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, білім беру қызметін жүргізу құқығына лицензия және басқалар.

5.1 СМЖ құжаттамасының негізгі түрлерін қалыптастыру тәртібі.

5.1.1 сапа саласындағы саясат ҚР СТ ИСО 9001-2016 сәйкес әзірленеді.

Сапа саласындағы саясатты ол үшін жауапты жоғары басшылық әзірлейді және бекітеді. Жоғары басшылық сапа саласындағы саясатты қалыптастыру және оның мақсаттарын анықтау туралы шешім қабылдайды. Сапа саласындағы саясат жоғары басшылықтың қолы қойылған арнайы құжат түрінде құжатпен ресімделеді.

Сапа саясатын әзірлеу кезінде жоғары басшылық ескеруі керек:

- ЖОО-ның ұзақ мерзімді мақсаттары;
- ЖОО-ның табысты қызметі үшін қажетті болашақ жақсартулардың сипаты;
- ЖОО тұтынушыларының қанағаттану дәрежесі;
- мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттері;
- саясатты іске асыру үшін қажетті ресурстар.

5.1.2 Бөлімше туралы ереже университеттің СТУ 141-01-2021 " құрылымдық бөлімшелер туралы ережелер. Жалпы талаптар" құрастырылады.

5.1.3 ҚР СТ ИСО 9001-2016 Стандартында талап етілетін құжатталған рәсім.

Бөлімдер бойынша құжатталған рәсімнің құрамы:

0. Титулдық бет (н 01-СТУ 141 – 03-2021 нысаны).

0. Мазмұны

1. МАҚСАТЫ ЖӘНЕ ҚОЛДАНУ САЛАСЫ.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР. Бұл бөлімде осы құжатта сілтеме жасалған нормативтік құжаттар көрсетіледі.

3. РӘСІМГЕ ҚАТЫСТЫ ҚҰЖАТТАР

4. ТЕРМИНДЕРДІҢ АНЫҚТАМАЛАРЫ, БЕЛГІЛЕРІ ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАРЫ.

5. Жауапкершілік (бөлім қажет болған жағдайда енгізіледі)

6. ПРОЦЕСТІҢ СИПАТТАМАСЫ. Процесті сипаттау кезінде ағынды диаграмма, блок-схема және т. б. түрінде оған кіретін жұмыстармен процесті бейнелеудің графикалық нысанын пайдалануға жол беріледі.

7. Әдістеме. Рәсім бойынша жұмыстарды орындаудың негізгі кезеңдері (бөлім қажет болған жағдайда енгізіледі)

8. ҚҰЖАТТАУ ЖӘНЕ МҰРАҒАТТАУ. Бұл бөлімде құжаттың қолданылу уақытында оның бақылау данасының сақталу орны көрсетіледі.

9. КІРІС ЖӘНЕ ШЫҒЫС АҚПАРАТ. Бұл бөлімде негізінде осы құжатталған рәсімнің жұмысы басталатын Ақпарат және осы құжатталған рәсімнің жұмысы нәтижесінде алынатын ақпарат көрсетіледі.

10. ПРОЦЕСТІҢ ОРЫНДАЛУ ТИІМДІЛІГІН БАҒАЛАУ. Бұл бөлім процедураның тиімділігін бағалау көрсеткіштерін сипаттайды (бөлім қажет болған жағдайда енгізіледі).

11. Қосымшалар. Қосымшада, әдетте, осы процесті жүргізу кезінде пайда болатын сапа туралы жазбалардың нысандары келтірілген.

12. ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ. (Нысан Н 03 – СТУ 141-04-2021).

5.1.4 Лауазымдық нұсқаулықтар (ДИ) .10.02/2021 "лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеуге қойылатын жалпы талаптар" нұсқаулығының талаптарына сәйкес әзірленеді.

Лауазымдық нұсқаулықтар ұйымда жұмыс істейтін барлық басшылар, мамандар мен қызметшілер үшін міндетті.

Лауазымдық нұсқаулықтар күнделікті қызметте, қызметкерлерді оқыту, тағылымдамадан өткізу және жұмысқа қабылдау кезінде, сондай-ақ олардың жұмыс нәтижелерін жоспарлау және бағалау кезінде қолданылады.

ДИ дамыту үшін кіріс деректері:

- Қазақстан Республикасының құқықтық және құқықтық нормалары;
- қызметкерлер лауазымдарының біліктілік сипаттамалары;
- бөлімше туралы ереже;
- ректордың бұйрықтары мен өкімдері;
- кәсіпорынның сапа саласындағы саясаты;
- жауапкершілікті бөлу матрицалары;
- штаттық кесте;
- бөлімшенің өндірістік жоспары;
- бөлімшенің нысаналы көрсеткіштері;
- бөлімше орындайтын жұмыстардың нормативтік құжаттамасы.

5.1.5 университет стандарттары осы стандарттың талаптарына сәйкес әзірленеді.

Бөлімдер бойынша Стандарттың құрамы:

0. Титулдық бет (Н 04-СТУ 141 – 03-2021 нысаны).

0. АЛҒЫСӨЗ

0. Мазмұны

1 ҚОЛДАНУ САЛАСЫ.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР. Бұл бөлімде осы құжатта сілтеме жасалған нормативтік құжаттар көрсетіледі.

3. ТЕРМИНДЕРДІҢ АНЫҚТАМАЛАРЫ, ҚЫСҚАРТУЛАР

4. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР (ПРОЦЕСТІҢ СИПАТТАМАСЫ)

5. Қосымшалар. Қосымшада, әдетте, осы процесті жүргізу кезінде пайда болатын сапа туралы жазбалардың нысандары келтірілген.

6. Өзгерістерді тіркеу парағы (Н 03 – СТУ 141-04-2021 нысаны).

5.1.6 ЕРЕЖЕ, НҰСҚАУЛЫҚ, ЕРЕЖЕ

Бөлімдер бойынша Ереженің құрамы:

0. Титулдық бет (н 05-СТУ 141 – 03-2021 нысаны).

0. АЛҒЫСӨЗ

0. Мазмұны

1. ҚОЛДАНУ САЛАСЫ.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР. Бұл бөлімде қажет болған жағдайда осы құжатта сілтеме жасалған нормативтік құжаттар көрсетіледі.

3. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

4. Сипаттамасы

5. Қосымшалар. Қосымшада, әдетте, осы процесті жүргізу кезінде пайда болатын сапа туралы жазбалардың нысандары келтірілген.

6 Мазмұнына қойылатын жалпы талаптар

6.1 құжаттарды әзірлеу кезінде оларды 6.1-кестеде баяндалған сұрақтар тізбесіне сәйкес құру ұсынылады.

Кесте 6.1

Құжат жауап беруі тиіс сұрақтар тізбесі	Құжат						
	басқарушылық				ұйымдастырушылық		
	К	СТУ	И	Пр	Р	П	ИД
Қандай жолмен?	V	☐					
Не істеу керек?		V	☐	☐		V	V
Қалай істеу керек?		☐	V	V	☐		
Кім істеуі керек?		☐	☐			V	☐
Міндетті сипат		V	V	V		V	V
Ұсынымдық сипат		☐	☐		V		☐
Ескертпе – V – құжаттың негізгі мазмұны ☐ – құжаттың қосымша мазмұны							

6.2 Барлық құжаттарды университет ректоры бекітеді.

Ұсынымдарды университеттің оқу-әдістемелік кеңесі, оқу-әдістемелік бөлімі, ғылыми-зерттеу секторы және басқа да бөлімшелер мақұлдайды.

6.3 Ішкі құжаттарды жіктеуге, белгілеуге, рәсімдеуге қойылатын талаптар 10.01/2018 "Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын рәсімдеу жөніндегі нұсқаулық" көрсетілген.

7 Қосымша**Нысан Н 01-СТУ 141-03-2021****Құжатталған процедураның титул парағы**

ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY

2 деңгейдегі СМЖ құжаты

№ ____ Редакция

ДП ____

Құжатталған рәсім

« ____ » ____ ж.

БЕКІТЕМІН

Ректор _____ Ш.А. Курманбаева

« ____ » ____ 20__ ж.

ҚҰЖАТТАЛҒАН РӘСІМ

« ____ » ____

(құжатталған рәсімнің атауы)

(құжатталған рәсімнің индексі)**Әзірлеген**Әзірлеген адамның лауазымы
құжат____ Т.А.Ә
« ____ » ____ 20__ ж.**Келісілді**

Келісуші тұлғаның лауазымы

____ Т.А.Ә
« ____ » ____ 20__ ж.Должность согласующего лица
____ И. О. Фамилия.**Согласовано**

Должность согласующего лица

____ И.О. Фамилия
« ____ » ____ 20__ г.

« ____ » ____ 20__ г

Семей
20__

Нысан Н 02-СТУ 141-03-2021**Кіріс және шығыс ақпарат**

№ п/п	Құжат атауы	Құрастыруға жауапты тұлға	Ұсыну мерзімі	Ескертпе

Нысан Н 03-СТУ 141-03-2021**Процестің орындалу тиімділігін бағалау**

Бағалау көрсеткіші	Нәтижелерді тіркеу нысаны

Нысан Н 04-СТУ 141-03-2021
Титулдық Парақ және стандартты рәсімдеу тәртібі

ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY		
2 деңгейдегі СМЖ құжаты	№ ____ Редакция	СТУ _____
Стандарт	« ____ » _____ ж.	
« _____ » (стандарт атауы) _____ (стандарт индексі) Семей 20_____		

Алғысөз

- 1 ӘЗІРЛЕНГЕН ЖӘНЕ ЕНГІЗІЛГЕН
- 2 № ___ РЕДАКЦИЯНЫҢ ОРНЫНА ЕНГІЗІЛДІ.
- 3 Талаптарды ескере отырып ӘЗІРЛЕНГЕН
- 4 КЕЛІСІЛДІ (қажет болған жағдайда)
- 5 БЕКІТІЛДІ (қажет болған жағдайда)

Университет ректоры _____
(қолы) (Т.А.Ә)

Мазмұны

- 1 Қолдану саласы
- 2 Нормативтік сілтемелер
- 3 Терминдердің анықтамалары, белгілері және қысқартулары
- 4 Жалпы ережелер
- 5 Қосымша
- 6 Өзгерістерді тіркеу парағы

СТАНДАРТ ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY

Университет стандарты

(стандарт атауы)

Енгізу күні _____

Стандарт мәтіні

Нысан Н 05-СТУ 141-03-2021
Титулдық Парақ және ережелерді рәсімдеу тәртібі,
нұсқаулықтар, ережелер

ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY		
3 деңгейдегі СМЖ құжаты	№ ____ Редакция	_____
Құжат мәртебесі	« ____ » _____ ж.	(документ индексі)
_____ (құжат атауы) _____ (құжат индексі) Семей 20____		

Алғысөз

1 ӨЗІРЛЕНДІ

2 КЕЛІСІЛДІ (қажет болған жағдайда)

3 ҰСЫНЫЛДЫ (қажет болған жағдайда)

4 БЕКІТІЛДІ

Университет ректоры _____
(қолы) (Т.А.Ә)

ЕНГІЗІЛДІ (алғаш рет немесе орнына)

Мазмұны

1 Қолдану саласы

2 Нормативтік сілтемелер

1 Жалпы ережелер

2 Сипаттамасы

Қосымшалар

Құжат мәтіні

8 Өзгерістерді енгізу парағы

Өзгерістің реттік номері	Құжаттың бөлімі, тармағы	Өзгерту түрі (ауыстыру, жою, қосу)	Нөмірі және хабарлау күні	Өзгеріс енгізілді	
				Күні	Тегі және аты-жөні, қолы, лауазымы