



**БЕКІТІЛДІ**

«М.Х.Дулати атындағы Тараз  
университеті» КЕ АҚ

Стратегиялық, халықаралық даму және  
сапа комитетінің шешімімен бекітілген  
(27.09.2024 ж. № 1 хаттама)

## **«ТҮЗЕТУШІ ӘРЕКЕТТЕР» УНИВЕРСИТЕТ СТАНДАРТЫ**

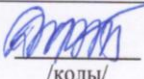
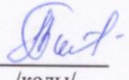

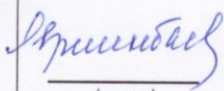
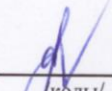
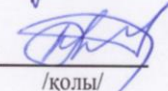


**УСТ 05-2024**

Тіркеу № 21

**ТАРАЗ, 2024**

© «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КЕ АҚ меншігі болып табылады. Қайта басуға және/немесе одан әрі үшінші тұлғаларға беруге тыйым салынады.

## АЛҒЫ СӨЗ

1. ӘЗІРЛЕУШІЛЕР:	Стратегиялық даму басқармасының басшысы Дарибаев Ж.Е.	 /колы/	23.09.24 ж.
	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінің басшысы Балкибаева Г.А.	 /колы/	23.09.24 ж.
2. ЕНГІЗІЛГЕН:	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі		
3. ТЕКСЕРУДІҢ МЕРЗІМДІЛІГІ	3 жыл		
4. ОРНЫНА ЕНГІЗІЛДІ	19.11.2020 ж. УСТ 05-2020 «Түзетуші әрекеттер» университет стандарты, 11-ші редакциясы		
5. ТАРАТЫЛСЫН:	Осы УСТ есепке алынған жұмыс данасы барлық проректорларға, барлық құрылымдық бөлімшелердің басшыларына, деканаттарға, кафедраларға таратылады. Есепке алынған жұмыс даналарының көшірмелерін беру УСТ 01-ге сәйкес жүзеге асырылады.		
6. БЕКІТІЛДІ ЖӘНЕ ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ:	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитетінің шешімімен бекітілді. Хаттама № 1, « 27 » 09 2024 ж.		
7. КЕЛІСУШІЛЕР:	Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор Есимова Ш.А.	 /колы/	26.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – академиялық мәселелер жөніндегі проректор Еркинбаева Л.К.	 /колы/	26.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – ғылым және цифрландыру жөніндегі проректор Орынбаев С.А.	 /колы/	25.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – әлеуметтік-мәдени даму жөніндегі проректор Тұрлыбек А.Е.	 /колы/	25.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – инфрақұрылымды дамыту жөніндегі проректордың м.а. Есмаханов Б.М.	 /колы/	24.09.24 ж.
	Заң қызметінің басшысы Самбетов С.Т.	 /колы/	24.09.24 ж.

Бұл стандарт «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КЕ АҚ Басқарма Төрағасы – Ректордың рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшірілмейді, көбейтілмейді және таратылмайды.

## МАЗМҰНЫ

1. Қолданылу саласы .....	4
2. Нормативтік сілтемелер.....	4
2.1 Нормативтік құжаттар .....	4
3. Негізгі терминдер, қысқартылған сөздер және белгілер .....	5
3.1 Негізгі терминдер.....	5
3.2 Қысқартылған сөздер.....	6
3.3 Белгілер .....	6
4. Жауапкершілік және өкілеттілік .....	6
5. Кіріс деректері .....	7
6. Жалпы ережелер .....	7
7. Түзету әрекеттерінің сипаттамасы .....	8
7.1 Сыртқы факторларды талдау.....	8
7.2 Ішкі факторларды талдау.....	9
7.3 Түзету әрекеттерінің жоспарын әзірлеу.....	9
7.4 Түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау.....	9
7.5 Түзету әрекеттерінің нәтижелері туралы жазбалар .....	10
7.6 Алдын алу әрекеттері .....	10
8. Шығыс деректер .....	10
9. Түзету әрекеттерінің рәсімдерін жүргізу .....	10
10. Тәуекелдерді басқару.....	12
11. Қосымшалар.....	14
А қосымшасы. Сәйкессіздіктерді тіркеу журналының нысаны.....	14
Б қосымшасы. Танысу парағы.....	15
В қосымшасы. Өзгерістерді тіркеу парағы .....	16

## **1. ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ**

1.1 Осы Дулати университетінің стандарты (бұдан әрі – УСТ) сәйкессіздіктердің себептерін жою, олардың одан әрі қызметте пайда болуының алдын алу мақсатында түзету және алдын алу іс-қимылдарын жүргізу тәртібін белгілейді. Осы стандарттың ережелері «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КЕ АҚ (бұдан әрі – Дулати университеті) барлық бөлімшелерінің қолдануы үшін міндетті болып табылады.

Осы стандарт СМЖ құжаттамасы құрамына кіреді.

## **2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР**

### **2.1 Нормативтік құжаттар**

Осы УСТ-да келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

ИСО 9000:2015 ХС	«Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік»;
ИСО 9001:2015 ХС	«Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»;
ИСО 9001:2015 ХС	«Сапа менеджменті жүйесінің және/немесе экологиялық менеджмент жүйесінің аудиті бойынша басшылық нұсқаулар»;
ҚР СТ ISO 9001-2016	«Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»;
ҚР СТ 1157-2002	«Жоғары кәсіби білім. Білім беру ұйымдарының сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер»;
ҚР Заңы	Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 «Білім туралы» Заңы (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Кодекс	Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі, Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V ҚРЗ (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Қағида	«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидасы». Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Қағида	«Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында оқытудың кредиттік технологиясы бойынша оқу процесін ұйымдастыру қағидасы». Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2011 жылғы 20 сәуірдегі № 152 бұйрығымен бекітілген (өзгерістер мен толықтырулармен);
Қағида	«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидасы». Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 31 қазандағы № 600 бұйрығымен бекітілген (өзгерістер мен толықтырулармен);
Стандарт	«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2022 жылғы 20 шілдедегі №2 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Жарғы	«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғамының жарғысы. ҚР Қаржы министрлігінің Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті төрағасының 2024 жылғы 18 қыркүйектегі №660 бұйрығымен бекітілген;
Бағдарлама	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің 2024-2029 жылдарға арналған даму бағдарламасы;



Саясат	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің академиялық саясаты;
СЖЖ-01	Сапа жөнінде жетекшілік;
Тұжырымда	Білім беру сапасын қамтамасыз ету жүйесінің тұжырымдамасы;
УСТ 01	«Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандарты;
УСТ 02	«Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын әзірлеу мен рәсімдеуге және мазмұнына қойылатын талаптар» университет стандарты;
УСТ 03	«Ішкі аудит» университет стандарты;
УСТ 04	«Персоналды басқару» университет стандарты;
УСТ 06	«Басшылық тарапынан талдау» университет стандарты.

### **3. НЕГІЗГІ ТЕРМИНДЕР, ҚЫСҚАРТЫЛҒАН СӨЗДЕР ЖӘНЕ БЕЛГІЛЕР**

#### **3.1 Негізгі терминдер**

Осы УСТ-да келесі ХС 9001:2015, ҚР СТ ISO 9001-2016 сәйкес терминдер мен анықтамалар, сондай-ақ мынадай анықтамалар қолданылады:

Университет стандарты	СМЖ құжаты. Университетте әзірленген және лауазымды тұлға бекіткен құжат, онда әр түрлі қызмет түрлерінің немесе олардың нәтижелерінің ережелері, нұсқаулықтары мен сипаттамалары жалпыға бірдей және бірнеше рет пайдалану үшін белгіленеді және белгілі бір салада қызметті реттеудің оңтайлы дәрежесіне қол жеткізуге бағытталған;
Сапа менеджменті жүйесі	сапа тұрғысынан университетті басқару және басқару үшін менеджмент жүйесі;
Процес (Үдеріс)	кіріс элементтерін Шығыс элементтерге айналдыратын өзара байланысты және өзара әрекеттесетін қызмет түрлерінің жиынтығы;
Істер номенклатурасы	Университетте (бөлімшеде) қабылданған істер атауларының сақтау мерзімдерін көрсетіп, белгіленген тәртіппен рәсімделген жүйеленген тізбесі;
Жұмыс нұсқаулығы	белгілі бір қызмет саласындағы жұмыс тәртібін реттейтін СМЖ құжаты;
Талдау	қойылған мақсаттарға қол жеткізу шарттарын негізге ала отырып, талдау объектісінің жарамдылығын, барабарлығын, нәтижелілігін және тиімділігін анықтау мақсатында жүзеге асырылатын қызмет;
Жоғары басшылық	университетті басқаратын адам немесе адамдар тобы;
Сәйкестік	Талаптың орындалуы;
Сәйкессіздік	Талаптың орындалмауы;
Талап	белгіленген қажеттілік немесе күту әдетте қабылданады немесе міндетті болып табылады;
Түзету әрекеті	анықталған сәйкессіздіктің немесе басқа да жағымсыз жағдайдың себебін жою үшін қабылданған іс-әрекет;
Алдын алу әрекеті	ықтимал сәйкессіздіктің немесе басқа ықтимал жағымсыз жағдайдың себебін жою үшін қабылданған әрекет;
Тұтынушы	университет өнімдерін тұтынатын ұйым немесе тұлға;
Тұтынушылардың қанағаттануы	тұтынушылардың олардың талаптарын орындау дәрежесін қабылдауы;
Ғылыми хатшы	ректорат (Ғылыми кеңес) отырысының хаттамасын жүргізетін қызметкер.

### 3.2 Қысқартылған сөздер

Осы УСТ-да төменде келтірілген қысқартылған сөздер пайдаланылады:

Дулати университеті	«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КЕ АҚ;
СМЖ	Сапа менеджменті жүйесі;
СМЖҚ	Сапа менеджменті жүйесінің құжаты;
ИСО	Стандарттау бойынша халықаралық ұйым;
ХС	Халықаралық стандарт;
ҚР СТ	Қазақстан Республикасының стандарты;
УСТ	Университет стандарты;
СМ	Сапа жөніндегі менеджер;
АРСҚБ	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі;
ЖН	Жұмыс нұсқаулығы;
ЛН	Лауазымдық нұсқаулық;
АН	Сәйкессіздік туралы Акт;
ЖТ	Жұмыс тобы;
АТЖ	Аудит тобының жетекшісі;
ҚБ	Құрылымдық бөлімшесі;
ҚББ	Құрылымдық бөлімше бастығы (басшысы);
МЖМС	Білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарты;
СБӨ	Сапа жөніндегі басшылық өкілі.

### 3.3 Белгілер

Осы УСТ-да мынадай белгілер пайдаланылады:



## 4. ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІЛІК

4.1 Университеттің осы стандарты Дулати университетінің алқалық басқару органдарының отырыстарында талқыланып, хаттамамен рәсімделіп (Сапа, стратегиялық және халықаралық даму комитеті) бекітуге ұсынылды, Дулати университетінің сайтына орналастырылып, көпшілік қауымға қолжетімді болады.

4.2 Осы стандарттың УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» стандартының талаптарына сәйкес болуы үшін құжатты әзірлеуші жауап береді.

4.3 Университеттің осы стандартын іске қосу, процедураларды ұйымдастыру, мониторинг және қадағалау жұмыстары Аккредитация, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөліміне жүктеледі.

4.4 Осы құжатты әзірлеу, рәсімдеу, келісу және бекіту, сондай-ақ оған өзгерістер енгізу УСТ 01 сәйкес жүргізілуі тиіс.

4.5 СМЖ құжатына енгізілген өзгерістер «Өзгерістерді тіркеу парағында» тіркелуі тиіс.

4.6 Түзету әрекеттерін басқару үдерісінің нақты кезеңдерін орындау жөніндегі қызметті ұйымдастыру және үйлестіру үшін ҚБ басшылары жауапты болады.

4.7 АРСҚ бөлімінің басшысы төменде аталған әрекеттер үшін жауапты:

- түзету әрекетіне талдау жүргізу үшін (АТЖ-мен бірге);
- түзету әрекеті бойынша шешім қабылдау үшін (АТЖ-мен бірге).

4.8 АРСҚБ бөлімінің қызметкері жауапты:

- түзету әрекетін орындау бойынша шығыс деректерін дайындау үшін;
- сәйкессіздікті тіркеу үшін;
- түзету әрекетін орындау бойынша ағымдағы бақылау үшін.

4.9 Осы университет стандартының жұмыс данасын сақтау, тираждау, сайтқа орналастыру және қолданушыларға жіберу жауапкершілігі әзірлеушіге жүктеледі.

4.10 Осы стандарттың жаңа жұмыс даналары университеттің факультеттеріне және кафедраларына, құрылымдық бөлімдеріне жіберіледі. Стандартты тираждау үшін «Dulaty university» баспасының директоры жауап береді.

4.11 Осы университет стандартының бақылау данасын аккредитация, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінде сақтау жауапкершілігі бөлім басшысына жүктеледі.

## **5. КІРІС ДЕРЕКТЕРІ**

5.1 Осы УСТ-ның кіріс деректері болып табылатындар:

- сыртқы тұтынушылардың талаптары;
- білім алушылар мен оқытушылардың талаптары (шағымдары);
- ішкі аудит нәтижелері;
- сыртқы аудит нәтижелері;
- СМЖ құжаттамасындағы білім беру қызметтері мен үдерістерінің сапасын бағалау және тіркеу нәтижелері;
- СМЖ тиімділігі мен нәтижелілігінің көрсеткіштері;
- бенчмаркинг және өзін-өзі бағалау нәтижелері;
- тұтынушының қанағаттануын өлшеу нәтижелері (келіссөздердің хаттамалары, есептер, сауалнама нәтижелері), МЖМС-қа сәйкестігін тексеру нәтижелері;
- СМЖ тиімділігін арттыру кешелектері туралы ақпарат;
- зерттеу нәтижелері;
- СМЖ құжаттамасының шығыс деректері.

## **6. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

6.1 Осы стандарт ИСО 9001:2015 ХС, ҚР СТ ISO 9001-2016 сәйкес төмендегілерге қойылатын талаптарды белгілейді:

- тұтынушылардың, оның ішінде білім алушылардың талаптарын қоса алғанда, сәйкессіздіктерді талдауға;
- сәйкессіздіктердің себептерін анықтауға;
- сәйкессіздіктерді қайталамау үшін іс-әрекеттің қажеттілігін бағалауға;
- түзету әрекеттерін анықтауға;
- түзету әрекеттерін жүзеге асыруға;
- түзету әрекеттерінің тиімділігін талдау мен анықтауға;
- түзету әрекеттерінің нәтижелерін жазуға;
- әлеуетті сәйкессіздіктер мен олардың себептерін анықтауға;
- сәйкессіздіктердің пайда болуының алдын алу мақсатында қажетті іс-әрекеттерді бағалауға;
- қабылданған алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерінің нәтижелерін жазуға;
- қабылданған алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерін талдауға.

6.2 Түзету әрекеттері анықталған сәйкессіздіктердің салдарларына сәйкес келуі тиіс.

6.3 Қажетті түзету және алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерін жүргізу қажеттілігін негіздейтін себептерге қарамастан, ҚБ басшылары оларды жүзеге асыруы тиіс.

6.4 Түзету әрекеттерін жүргізуге себеп болған мәселелердің қайталануы байқалмаған және жағдайда, ол әрекеттер тиімді болып саналады.

6.5 Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттері ықтимал мәселелердің сипатына сәйкес келуі тиіс.

6.6 Қабылданған алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттері басқарылуы УСТ 01-ге сәйкес жүзеге асырылуы тиіс құжаттамада көрсетілуі қажет.

6.7 Белгілі бір ықтимал мәселеленің пайда болуына жол берілмеген жағдайда, алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекетін тиімді деп санауға болады.

6.8 Сапа саласындағы саясат пен мақсаттарға, қолданыстағы УСТ-ға, ережелерге, нұсқаулықтар мен қарастырылып отырған мәселелерге қатысты басқа да құжаттарға өзгерістер енгізуді алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттері деп санауға болады.

6.9 Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерін қолдануға болатын жағдайлардың мысалдары:

- оқуда қиындықтар туындауы ықтимал және соның салдарынан қосымша сабақтарды қажет ететін білім алушыларды анықтау;
- оқу ақысын төлеуде қиындықтар туындауы ықтимал білім алушыларды анықтау және олар үшін ерекше, қолайлы төлем шарттарын енгізу;
- адамдардың денсаулығы мен қауіпсіздігі үшін ықтимал қауіпті жағдайларды анықтау және соның салдарынан еңбекті қорғау жөніндегі шараларды енгізу;
- емтихандарға дайындықты қамтамасыз ету және оларды нәтижелі өткізу үшін жағдай жасау;
- оқытушы кенеттен ауырып қалған немесе ол басқа себептермен жұмысқа шыға алмаған жағдайларда оны толығымен әрі уақтылы алмастыруды қамтамасыз ету.

## **7. ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІНІҢ СИПАТТАМАСЫ**

### **7.1 Сыртқы факторларды талдау**

7.1.1 Сыртқы тұтынушылардан келіп түскен талаптар мен шағымдарды іс жүргізуге және хат-хабарларға жетекшілік ететін бөлім тіркеп, Басқарма Төрағасы – Ректорға және Басқарма мүшелері – проректорларға береді.

7.1.2 Проректорлар немесе Басқарма Төрағасы – Ректор талаптар мен шағымдарды қарау үшін тағайындаған лауазымды тұлғалар келіп түскен ақпаратты 3 күн ішінде қарастырып, оның мазмұнына байланысты келесі әрекеттерді орындайды:

- мәселеленің себептерін анықтау және талдау үшін ЖТ құрады; немесе
- мәселеленің себептерін анықтау және талдау үшін ақпаратты бөлімшеге (деканаттарға, кафедраларға, бөлімдерге, орталықтарға) береді.

7.1.3 ЖТ немесе бөлімше басшысы сәйкессіздіктердің себептерін анықтау және талдау үшін сапа инжинирингінің тиімді әдістерін пайдалануы тиіс.

7.1.4 СМЖ үдерістерінің сәйкессіздігін тудыруы ықтимал сыртқы факторларға табиғи және техногендік факторлар, сондай-ақ форс-мажор жағдайлары жатады. Осы факторлардың әсерінен оқу сабақтарының өткізілмей қалу (сабақтарды өткізуден бас тарту), қажетті оқу жабдықтарын жеткізуді басқа уақытқа ауыстыру және т. б. орын алуы мүмкін.

7.1.5 Табиғи, техногендік және форс-мажорлық факторлардың білім беру үдерісінің сапасына әсерін талдауды университеттің арнайы комиссиясы барлық жағдайлар мен салдарларды ескере отырып жүзеге асыруы тиіс. Комиссия бөлімше басшыларының қатарынан құрылады және оны Басқарма мүшелері – проректорлар немесе ҚБ басшылары басқарады.



## 7.2 Ішкі факторларды талдау

7.2.1 Ішкі факторлардан туындаған сәйкессіздіктерінің себептерін талдауға арналған ақпарат төменде аталғандарды қамтиды:

- СМЖ құжаттамасының шығыс деректері және олардың критерийлерге сәйкестігі;
- СМЖ ішкі және сыртқы аудиттері бойынша есептер;
- ЖОО қызметін саралау деректері;
- бенчмаркинг нәтижелері;
- өзін-өзі бағалау және студенттердің білім беру сапасын жетілдіру туралы пікіріне

әлеуметтік сауалнама жүргізу нәтижелері;

- СМЖ құжаттамасын (сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды, сапа жөнінде жетекшілікті, УСТ, әдістемелік нұсқаулықтарды, бөлімшелер туралы ережелерді, лауазымдық нұсқаулықтарды және т.б. құжаттарды) мерзімді тексеру нәтижелері;

- университеттегі үдерістерді және олардың өзара әрекеттесуін талдау қорытындылары.

7.2.2 ҚБ башылары сәйкессіздік туралы ақпаратты анықтаған күннен бастап 3 күн ішінде оларды АРСҚ бөліміне беруі тиіс. АРСҚ бөлімі сәйкессіздіктерді тіркеу журналына тіркейді (А Қосымшасы). Сәйкессіздік туралы ақпарат көзін тіркеуге АРСҚБ қызметкері жауапты болып табылады.

7.2.3 Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор 3 күн ішінде сәйкессіздіктердің себептерін талдау үшін ЖТ құру туралы шешім қабылдап, тапсырманы орындау мерзімін көрсетуі тиіс. Сәйкессіздіктердің себептерін анықтау және талдау мерзімі проблеманың күрделілігіне қарай 4 аптадан аспауы тиіс.

7.2.4 Ресурстарды қайта бөлуді талап ететін елеулі сәйкессіздік орын алған жағдайда, Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор осы мәселені университет ректоратының немесе Ғылыми кеңесінің отырысына шығарады.

## 7.3 Түзету әрекеттерінің жоспарын әзірлеу

7.3.1 Сәйкессіздіктерді тудырған сыртқы және ішкі факторларды талдау нәтижелерін жұмыс топтарының басшылары (бөлімшелер басшылары) СБӨ, жетекшілік ететін проректорлардың, Басқарма Төрағасы – Ректордың назарына жеткізіп, Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректордың өкімінде көрсетілген мерзімде АРСҚ бөліміне береді.

7.3.2 АРСҚ бөлімінің басшысы түзету әрекеттері жоспарын немесе қызметті жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу мерзімдерін белгілейді.

7.3.3 ЖТ басшысы (бөлімше басшысы) сәйкессіздіктер мен сәйкессіздіктердің себептері анықталғаннан кейінгі 5 күн ішінде түзету іс-шараларын белгілейді. Түзету әрекеттерінің жоспарын немесе қызметті жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеуді ҚБ басшысы жүзеге асырады.

7.3.4 Түзету әрекеттерінің жоспары немесе қызметті жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары УСТ 03-те ұсынылған нысанға сәйкес рәсімделеді.

7.3.5 Түзету әрекеттерінің жоспарын немесе қызметті жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын іске асыруды түзету әрекеттеріне қатысатын ҚБ жүзеге асырады. Жоспардың орындалуы үшін ҚБ басшысы жауапты болады.

## 7.4 Түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау

7.4.1 Түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау критерийлерін ҚБ басшысы немесе ЖТ әзірлеуі тиіс. Тиімділікті бағалау түзету әрекеттері орындалғаннан кейін 30 күн ішінде жүргізіледі.

7.4.2 Қажет болған жағдайда, ҚБ басшысы немесе ЖТ түзету әрекеттерін орындау барысында, бірақ түзетуді жүзеге асыру бойынша белгіленген кезеңнің жартысынан кешіктірмей, бағалау өлшемшарттарын өзгерту жөнінде ұсыныстар енгізе алады. Бағалау критерийлерін өзгерту

бойынша ұсыныстар СБӨ немесе АРСҚ бөлімінің басшысымен келісіледі.

7.4.3 Түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау нәтижелері есеп немесе талдау түрінде рәсімделуі тиіс. Бағалау нәтижелері осы УСТ-ның шығыс деректері болып табылады.

7.4.4 Түзету әрекеттері тиімсіз болған жағдайда, жаңа іс-шаралар белгіленіп, 7.3.3., 7.3.4-тармақтарында көрсетілген мен жұмыстар қайтадан жүргізілуі тиіс.

### **7.5 Түзету әрекеттерінің нәтижелері туралы жазбалар**

7.5.1 Осы УСТ реттейтін құжаттама УСТ 01 талаптарына сәйкес басқарылуы тиіс.

7.5.2 ҚБ-нің сапа жөніндегі менеджері түзету әрекеттерінің нәтижелері туралы жазбаларды рәсімдеу үшін жауапты болып табылады.

7.5.3 Түзету әрекеттерінің нәтижелері туралы жазбалардың рәсімделуін бақылауды ҚБ басшысы орындайды.

7.5.4 Түзету әрекеттері туралы жазбалардың сақталуын бақылауды ҚБ-ның сапа жөніндегі менеджері жүзеге асырады.

7.5.5 Түзету әрекеттері туралы баспа нысанында орындалған жазбалар университетте іс жүргізудің белгіленген тәртібіне сәйкес жасалған күнінен бастап (бірақ кемінде 3 жыл) сақталады.

### **7.6 Алдын алу әрекеттері**

7.6.1 Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерінің қажеттілігін анықтау үшін тұтынушылардың талаптары мен қанағаттанушылығын, СМЖ-ны жақсарту келешектері туралы ақпаратты, оқыту жағдайларының сенімділігі мен қауіпсіздігін, құжаттаманы, университеттің (бөлімшелердің) құрылымын, персоналдың біліктілігін және т. б. талдауды жүргізу қажет.

7.6.2 Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерін жүргізу қажеттілігін анықтау үшін ҚБ басшылары өзін-өзі бағалауды жүргізуі тиіс.

7.6.3 Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерінің рәсімі түзету әрекеттері рәсіміне ұқсас іске асырылады.

7.6.4 Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерінің тиімділігін бағалау семестрдің соңында және оқу жылының соңында жүргізіледі.

## **8. ШЫҒЫС ДЕРЕКТЕРІ**

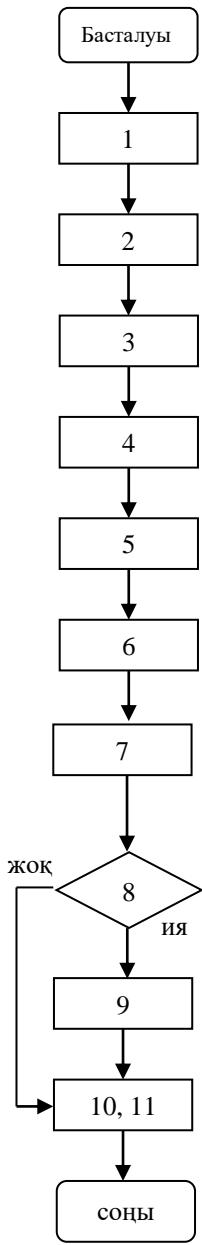
8.1 Осы УСТ шығыс деректері мынадай:

- түзету әрекеттерінің жоспары;
- СМЖ құжаттамасын өзгерту нәтижелері;
- СМЖ өкілеттіктерін өзгерту нәтижелері;
- ресурстарды бөлу жоспары;
- түзету әрекеттері нәтижесінде үдерістердің жақсартылған көрсеткіштері;
- түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау нәтижелері;
- тұтынушының талаптарын өлшеу және талдау нәтижелері;
- УСТ, ЛН, ЖН және басқа да құжаттаманы тексеру нәтижелері;
- өзгертілген құжаттар тізімі;
- басқару құрылымын өзгерту.

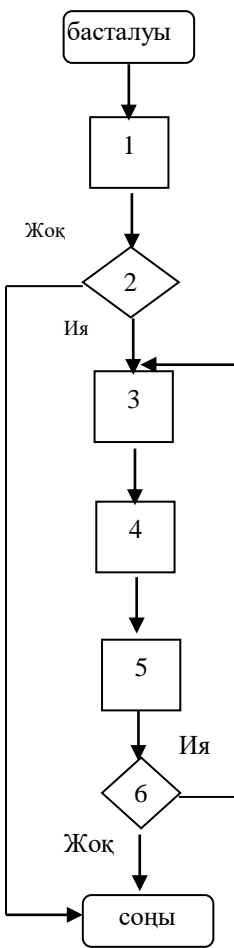
## **9. ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІНІҢ РӘСІМДЕРІН ЖҮРГІЗУ**

9.1 Осы УСТ үдерістерін іске асыру алгоритмдері 9.1, 9.2 кестелерінде ұсынылған.

## 9.1 кестесі – Түзету рәсімін жүргізу алгоритмі

Алгоритм	Үдеріс кезеңдері	Жауапты	Қатысушы	Ақпарат алушы	Шығыс құжаттары
 <pre> graph TD     Start([Басталуы]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8{8}     8 -- жоқ --&gt; 10_11[10, 11]     8 -- ия --&gt; 9[9]     9 --&gt; 10_11     10_11 --&gt; End([соңы])           </pre>	1. Сәйкессіздіктерді тіркеу	АРСҚ бөлімінің қызметкері	ҚБ	АРСҚБ басшысы	А қосымшасының нысаны бойынша журнал
	2. Сәйкессіздік себептерін талдау	ЖТ басшысы, ҚБ басшысы	АРСҚ бөлімінің басшысы	СБӨ	
	3. Сәйкессіздік себептерін анықтау	ЖТ басшысы, ҚБ басшысы	АРСҚ бөлімі, ҚБ	СБӨ	
	4. Түзету әрекеттерін анықтау (жақсарту бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеу)	ЖТ басшысы, ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ	СБӨ	УСТ 03 нысаны бойынша жоспар
	5. Түзету әрекеттерін жүзеге асыру	ҚБ басшысы	ҚБ	АРСҚ бөлімі, СБӨ	Орындалуы туралы белгі
	6. Түзету әрекеттерінің тиімділігін талдау	ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ	СБӨ	
	7. Түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау	ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ	СБӨ	Регламенттелген жазбалар
	8. Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттері қажет пе?	ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы,	ҚБ	СБӨ	
	9. Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) іс-қимылдарының рәсіміне көшу	ҚБ басшысы	ҚБ	АРСҚ бөлімі, СБӨ	
	10. Түзету әрекеттерінің нәтижелері туралы жазбаларды ресімдеу	ҚБ-ның сапа жөніндегі менеджері	ҚБ	АРСҚ бөлімі	Регламенттелген жазбалар
	11. Түзету әрекеттері туралы жазбаларды сақтау	ҚБ-ның сапа жөніндегі менеджері	ҚБ	АРСҚ бөлімі	

## 9.2 кестесі– Алдын алу әрекеттерін жүргізу алгоритмі

Алгоритм	Үдерістің кезеңдері	Жауапты	Қатысушы	Ақпарат алушы	Шығыс құжаттары
1	2	3	4	5	6
	1. Ықтимал сәйкессіздіктердің себептерін талдау	ҚБ басшылары	ҚБ, АРСҚ бөлімінің басшысы	СБӨ	Есептер, анықтамалар, қызметтік хаттар және т. б.
	2. Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттері қажет пе?	ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ, АРСҚ бөлімі	СБӨ	Алқалық басқару органдарының шешімдері Басқарма Төрағасы – Ректордың бұйрығы,
	3. Алдын алу әрекеттер жоспарын/ қызметті жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу	ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ, АРСҚ бөлімі	СБӨ	УСТ 03 үлгісі бойынша жоспар
	4. Алдын алу әрекеттері жоспарын/ қызметті жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын іске асыру	ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ, АРСҚ бөлімі	СБӨ	Орындалуы туралы белгі
	5. Алдын алу әрекеттерінің тиімділігін бағалау	ҚБ басшысы, АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ, АРСҚ бөлімі	СБӨ	Есептер, талдаулар, қызметтік хаттар, ақпарат
	6. Жоспарды түзету қажет пе?	АРСҚ бөлімінің басшысы	ҚБ	СБӨ	Алдын алу (жақсарту, жетілдіру) әрекеттерін қайта жүргізу туралы шешім

**10. ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ**

## 10.1 кестесі – Жағымсыз оқиғаны талдау. «Ықтималдық» бағасы

Балл	Сипаттама
1	Екіталай (іс жүзінде мүмкін емес)
2	Едәуір ықтимал
3	Ықтимал
4	Өте ықтимал

## 10.2 кестесі – Жағымсыз оқиғаны талдау. «Күрделілік» бағасы

Балл	Сипаттама
1	Өте төмен (жағымсыз оқиғаның салдары сыртқы тараптарға көрінбейді)
2	Орташа (тұтынушылардың қанағаттанбауының болмашы жағдайлары; салдарын жоюға шамалы шығындар; университет беделіне залал келтірілмеуі)
3	Жоғары (айыппұлдар, салдарды жою үшін айтарлықтай шығындар, мүдделі тараптардың наразылығы)
4	Апатты (қызметті тоқтата тұру, беделін жоғалту).

## 10.3 кестесі – Тәуекелдің қолайлылығы шкаласы

Күрделілік \ Үқтималдық	1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	2	4	6	8
3	3	6	9	12
4	4	8	12	16

## 10.4 кестесі – Тәуекелдерді басқару

№	Үдеріс	Тәуекел/жағымсыз уақиға	Тәуекелдің қызметке әсерін сипаттау/Үдеріс	Тәуекелді бағалау			Тәуекелді төмендету іс-шаралары (тәуекелді өңдеу)	Жауапты	Орындау мерзімдері
				Жағымсыз оқиғаның болу ықтималдығы / жиілігі (В)	Маңыздылығы / жағымсыз уақиғаның әлеуетті немесе нақты салдары (С)	Баға (В*С)			
1									
2									
3									



## 11. ҚОСЫМШАЛАР

## А қосымшасы

(анықтамалық)

## Сәйкессіздіктерді тіркеу журналының нысаны

## СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ ЖОЙЫЛУЫН ТІРКЕУ ЖУРНАЛЫ

[illegible]

## Б қосымшасы

**ТАНЫСУ ПАРАҒЫ**  
**(міндетті)**

[illegible]

## В қосымшасы

## ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

[illegible]