	«Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті»
	САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ
	Құжатталған рәсім

БЕКІТЕМІН
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ
Ректоры
Л.К. Байболова
«__» _____ 2026 ж.

СӘЙКЕССІЗДІКТЕР ЖӘНЕ ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІ
ҚазТБУ-СДД-ҚР-10.2-2026-10

Астана, 2026

Нұсқа: 2.0	БД: _____	ЭҚА тіркеу №_____

КІРСІПЕ

Осы ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ Стратегиялық даму департаментімен әзірленді

Осы ҚР Ректор титулдық бетке жеке қол қою арқылы бекітеді.

Осы ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның сапа менеджменті жүйесіне қатысты қызметі бөлігінде барлық құрылымдық бөлімшелері үшін міндетті болып табылады.

Осы ҚР-ды Стратегиялық даму департаментінің директоры кемінде үш жылда бір рет мерзімді түрде тексереді.

Осы ҚР өзгерістер «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ оны қолдану нәтижелері бойынша немесе құжаттарға қойылатын талаптар өзгерген кезде енгізіледі.

МАЗМҰНЫ

Кіріспе ... 2
1 Терминдер мен анықтамалар ... 4
2 Қолданылған қысқартулар мен белгілер ... 6
3 Жалпы ережелер және рәсімнің сипаттамасы ... 6
4 Сәйкессіздіктердің жіктелуі ... 7
5 Білім беру қызметінде туындайтын сәйкессіздіктерді анықтау ... 8
6 Ғылыми-зерттеу қызметінде туындайтын сәйкессіздіктерді анықтау ... 9
7 Сәйкес келмейтін қызметті / өнімді басқару тәртібі ... 9
8 Құжатталған процедураны басқару ... 11
9 Жауапкершілік және өкілеттіктер ... 12
10 Түзету әрекеттерінің нәтижелері бойынша есептілік ... 12
11 Процеске байланысты тәуекелдер және тәуекелдердің алдын алу әрекеттері ... 12
12 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы ереже ... 12
13 Құпиялылық ... 12
«Сәйкессіздіктерді және түзету әрекеттерін тіркеу журналы» нысаны Н.СДД-10.2-2026-10-01 ... 13
Түзету әрекеттерінің жоспары / есебі нысаны Н. СДД-10.2-2026-10-02 ... 14
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-да жүргізілген түзету әрекеттерінің мәртебесі» нысаны Н. СДД-10.2-2026-10-03 ... 16
«Аккредиттеу бойынша түзету әрекеттері жоспары» нысаны Н.СДД-10.2-2026-10-01 13
Келісу парағы Н. СДД-7.5-2026-01-02 (міндетті) ... 18
Танысу парағы Н. СДД-7.5-2026-01-03 (міндетті) ... 18
Өзгерістерді тіркеу парағы Н. СДД-7.5-2026-01-04 (міндетті) ... 19
Мерзімді тексеру жазбалары парағы Н. СДД-7.5-2026-01-05 (міндетті) ... 19

1. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Термин	Анықтамалар
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты	«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ қызметіне деген қоғамның сенімін арттыру, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін төмендетуге, сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті қалыптастыруға бағытталған құқықтық, әкімшілік және ұйымдастырушылық шаралар.
Менеджментті талдау	- ұйымның сапа менеджменті жүйесін жақсарту және өзгерту қажеттілігін бағалау
Аудит	- аудиттің келісілген критерийлерінің орындалу дәрежесін белгілеу мақсатында аудит куәліктерін алудың және оларды объективті бағалаудың жүйелі, тәуелсіз және құжатталған процесі
Аудитор	- аудит жүргізетін тұлға
Ішкі аудит	кейде «бірінші Тараптың аудиті» деп аталады-ұйымның өзі немесе оның мүддесі үшін жүргізілетін аудит
Сыртқы аудиттер	- Университеттің қызметіне мүдделі тараптар, мысалы, тұтынушылар немесе олардың атынан әрекет ететін басқа тұлғалар жүргізетін аудиттер. Сыртқы тәуелсіз ұйымдар жүргізетін аудиттер. Бұл ұйымдар Стандарттардың, ҚР СТ ISO 9001 және т.б. талаптарына сәйкестігіне аттестаттау немесе аккредиттеу жүргізеді.
ЖОО Жоғары басшылығы	- бұл президент, ректор және әртүрлі қызмет бағыттары бойынша проректорлар, департамент директорлары, сондай-ақ басқарма басшылары
Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты	- негізгі білім беру бағдарламалары мазмұнының міндетті минимумын, білім алушылардың оқу жүктемесінің максималды көлемін, түлектердің дайындық деңгейіне қойылатын талаптарды айқындайтын құжат
Құжатталған ақпарат	– бұл ұйым басқаруы және қолдауы керек Ақпарат және ол қамтылған орта
Құжатталған рәсім	- бүкіл университет үшін процестерді сипаттаудың бірыңғай тәртібін, лауазымды тұлғалардың өкілеттіктері мен жауапкершілігін, сапа бойынша деректер мен жазбаларды тіркеуді қоса алғанда, ақпараттық ағындарды белгілейтін құжат
Аудит қорытындысы	– аудиттің мақсаттары мен аудиттің барлық қорытындылары қаралғаннан кейін қалыптастырылатын аудит нәтижесі
Мүдделі тарап	- қызметті жүзеге асыруға немесе шешім қабылдауға әсер етуі мүмкін тұлға немесе ұйым
Жазба	- Қол жеткізілген нәтижелерді қамтитын немесе жүзеге асырылған қызметтің дәлелдерін көрсететін құжат.
Процестің ақпараттық картасы	- процестің негізгі атрибуттары туралы ақпаратты қамтитын құжат, атап айтқанда процестің кірістері мен шығыстары, соның ішінде (процестің мақсаттары, процесті өлшеу және талдау, процестің мақсаттарына жету үшін іс-шаралар, процестің өзара әрекеттесуі, процестің ресурстары, процесті басқару құжаттары)
Сапа	- меншікті сипаттамалар жиынтығының талаптарды орындау дәрежесі
Түзету	- анықталған сәйкессіздікті жою әрекеті

Түзету әрекеті	- анықталған сәйкессіздіктің немесе басқа жағымсыз жағдайдың себебін жою үшін жасалған әрекет
Сәйкессіздік	- белгіленген талапты орындамау
Процестер үшін сәйкессіздік	- процесс ол үшін белгіленген талаптарды, соның ішінде процесс өніміне қойылатын талаптарды орындамайды
Нормативтік құжат	- әртүрлі қызмет түрлеріне немесе олардың нәтижелеріне қатысты ережелерді, жалпы принциптерді немесе сипаттамаларды белгілейтін құжат
Білім беру процесі	- процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практической умений, навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся
Негізгі себеп (Root Cause)	- жою сәйкессіздіктің ұқсас немесе сабақтас жағдайларда қайталануына жол бермейтін терең себеп.
Сапа саласындағы саясат	- жоғары басшылық ресми түрде тұжырымдаған ұйымның сапа саласындағы қызметінің жалпы ниеттері мен бағыты
Үздіксіз жақсарту	- талаптарды орындау қабілетін арттыру бойынша қайталанатын іс-шаралар
Өнімдер	- ұйым мен тұтынушы арасындағы өзара әрекеттесусіз жүзеге асырылуы мүмкін ұйымның шығуы
Процесс	- кірістер мен шығыстарды түрлендіретін өзара байланысты және өзара әрекеттесетін қызмет түрлерінің жиынтығы
CAPA Log тізілімі	- сәйкессіздіктер мен түзету әрекеттерін есепке алу.
Тиімділік	- нәтижелілік жоспарланған тапсырмалардың орындалу дәрежесі және жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу
Тәуекел	- белгісіздіктің әсері
Ұстау (Оқшаулау)	- клиенттерге/сабақтас процестерге сәйкес келмейтін өнімнің немесе қызметтің одан әрі таралуын болдырмау жөніндегі жедел шаралар.
Стандарт	- стандарттау объектісіне қойылатын нормалар, қағидалар, талаптар кешенін қамтитын және құзыретті орган бекітетін нормативтік-техникалық құжат
Сәйкестік	- талаптың орындалуы
Сапа саласындағы мақсаттар	- сапа саласында қол жеткізілетін немесе ұмтылатын мақсаттар
Тұтынушылардың қанағаттануы	- тұтынушылардың олардың талаптарын орындау дәрежесін қабылдауы
Сапаны жақсарту	- Сапа менеджментінің сапа талаптарын орындау қабілетін арттыруға бағытталған бөлігі
Тәуекелдерді басқару	- теріс нәтиженің туындау мүмкіндігін барынша азайтуға және оны іске асыруға байланысты ықтимал шығындарды барынша азайтуға арналған басқарушылық шешімдерді әзірлеу және орындау процесі
Қызмет	- ұйым мен тұтынушы әсер еткен кезде міндетті түрде жүзеге асырылатын кем дегенде бір әрекетпен ұйымның шығуы

2. ҚОЛДАНЫЛҒАН ҚЫСҚАРТУЛАР МЕН БЕЛГІЛЕР

Сокращение	Полное наименование
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ	«Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті» акционерлік қоғамы
ҚазТБУ-СДД-ҚР-7.5-2026-01	Құжатталған рәсім «құжатталған ақпарат»
ҚазТБУ-СДД-ҚР -9.2-2026-08	Құжатталған рәсім «Ішкі аудит»
ҚазТБУ-СДД-ҚР -6.1-2026-03	Құжатталған рәсім « Тәуекелдерді басқару »
ІА	Ішкі аудит
ҚР МЖМБС	Қазақстан Республикасының мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты
ҚР	Құжатталған рәсім
ТӘ	Түзету әрекеті.
ЭПК	Элективті пәндер каталогы
ХС	Халықаралық стандарт
Осы ҚР	Құжатталған рәсім «Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері - ҚазТБУ-СДД-ҚР-10.2-2026-10»
ҒЗЖ	Ғылыми-зерттеу жұмысы
ҒӘК	Ғылыми-әдістемелік кеңес
СМЖБ	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
ПОҚ	Профессор-оқытушылар құрамы
СМЖ	Сапа менеджменті жүйесі
ҚБ	Құрылымдық бөлімше
СДД	Стратегиялық даму департаменті
ОӘК	Оқу-әдістемелік кешен
ҚжККБ	Құқықтық және кадр қызметі басқармасы

3. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР ЖӘНЕ РӘСІМНІҢ СИПАТТАМАСЫ

3.1 Осы ҚР ISO 9001:2016 МС-ның 10.2-тармағының талаптарына сәйкес әзірленді және «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ шеңберінде сәйкессіздіктерді анықтаудың, тіркеудің, оқшаулаудың, олардың туындау себептеріне талдау жүргізудің, сондай-ақ түзету әрекеттерін әзірлеудің, іске асырудың және тиімділігін бағалаудың бірыңғай тәртібін белгілейді.

3.2 Осы ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ-нің сәйкессіздік анықталған барлық ҚБ мен процестерінде қолданылады және оның мақсаты жекелеген қателерді жасыру немесе түзету емес, олардың түпкі себептерін анықтау және осындай сәйкессіздіктердің қайталанбауын қамтамасыз ету болып табылады.

3.3 Сәйкессіздіктерді және ТӘ басқару процесі мыналарды қамтиды: [1. Анықтау] → [2. Тежеу (Түзету)] → [3. Себептерін талдау] → [4. ТӘ әзірлеу] → [5. Тиімділігін бағалау] → [6. Тәуекелдерді түзету].

3.4 Сәйкессіздіктердің сипаты және қабылданған кез келген әрекеттер туралы құжатталған ақпаратқа ҚазТБУ-СДД-ҚР-7.5-2026-01 «Құжатталған ақпарат» сәйкес өзектілігі мен қолданыстағы күйі сақталуы тиіс.

3.5 Талаптарды орындамау ретіндегі сәйкессіздіктер процестердің, білім алушылардың білімін бағалау мен аттестаттаудың барлық кезеңдерінде, сондай-ақ басқару, көмекші және қамтамасыз ету процестерін іске асыру кезінде анықталуы және сәйкестендірілуі тиіс.

3.6 Әртүрлі деңгейдегі білім беру, ғылыми-инновациялық және басқару қызметін жүзеге асыру кезіндегі сәйкессіздіктерге сыртқы және ішкі нормативтік құжатталған ақпаратта белгіленген талаптардан, сондай-ақ тұтынушылардың шағымдарынан анықталған ауытқулар жатады.

3.7 Кез келген сәйкессіздік, «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ қызметінде анықталған және ТӘ талап ететін болса, тиісті ҚБ-ның **«Сәйкессіздіктер мен ТӘ-ні тіркеу журналына» (Н.СДД-10.2-2026-10-01)** нысаны бойынша енгізіледі.

4. СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІҢ ЖІКТЕЛУІ

4.1 Жіктеу «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ ресурстарын ұтымды бөлу мақсатында жүргізіледі.

4.2 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ қызметін жүзеге асыру процесіндегі ресурстары – стейкхолдерлерге көрсетілетін қызметтер және өнімдердің әртүрлі түрлері:

4.2.1 Білім беру қызметінің барлық түрлерінің нәтижелері: негізгі білім беру бағдарламалары (жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру), қосымша білім беру бағдарламалары бойынша – ҚР МЖМБС және тұтынушылардың талаптарына сәйкес келетін құзыреттерге ие түлектер;

4.2.2 ғылыми және инновациялық қызметтің нәтижелері – ғылыми, ғылыми-техникалық және ғылыми-өндірістік өнім;

4.2. зияткерлік өнімдер (бағдарламалық қамтамасыз ету (БҚ), ақпараттық технологиялар, әдістемелер, патенттер және т.б.);

4.2.4 Білім беру бағдарламаларын жобалау нәтижелері – оқу жоспарлары, ЭПД (элективті пәндер каталогы), жұмыс оқу бағдарламалары, мамандықтар мен пәндердің ОӘК (оқу-әдістемелік кешені), әдістемелік әзірлемелер және т.б.

4.3 Сәйкессіздіктерді басқарудың мақсаты:

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

4.3.2 бұдан әрі ұқсас сәйкес келмейтін өнімдерді/қызметтерді тіркеу, талдау, түзету және пайда болуының алдын алу.

4.4 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-да сәйкессіз өнімдерді/қызметтерді басқару және ТӘ мынадай тәсілдермен жүзеге асырылады:

4.4.1 анықталған сәйкессіздікті жою мақсатында әрекеттерді жүзеге асыру арқылы;

4.4.2 оның бастапқы болжамды пайдаланылуын немесе қолданылуын болғызбау мақсатында іс-қимылдарды жүзеге асыру арқылы;

4.4.3 оны пайдалануға, шығаруға немесе қабылдауға санкция беру арқылы, егер тиісті органнан және ол қолданылатын жерде тұтынушыдан ауытқуға рұқсат болса;

4.4.4 егер сәйкес келмейтін өнімдер / қызметтер ұсынылғаннан немесе пайдалану басталғаннан кейін анықталса, сәйкессіздіктің салдарына немесе ықтимал салдарына барабар әрекеттерді жүзеге асыру арқылы;

4.4.5 кейіннен талдау және түзету мақсатында өнімнің / қызметтердің сәйкессіздігін анықтау бойынша жұмыстар жүргізу.

4.5 Сәйкессіздіктердің сипаты туралы құжатталған ақпарат және қабылданбауға алынған рұқсаттарды қоса алғанда, кез келген келесі әрекеттер жұмыс күйінде сақталады. Түзетілгеннен кейін Сәйкес келмейтін өнім/қызмет сәйкестікті көрсету үшін қайта тексеруден өтеді.

4.6 Сәйкессіздіктер фактісін анықтау келесі дереккөздер негізінде мүмкін болады:

4.6.1 тұтынушылардың және басқа да мүдделі тараптардың ақпаратын (жарнамасын);

4.6.2 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ тұтынушыларымен және басқа да мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл;

4.6.3 ішкі тексерістер;

4.6.4 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның өзін-өзі бағалау нәтижелері

бойынша;

4.6.5 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның сертификаттау, лицензиялау, аттестаттау және аккредиттеу барысында жүргізілген сыртқы аудит нәтижелері бойынша.

4.7 Сәйкессіздіктердің жіктелуі ерекшеленеді:

4.7.1 сыни сәйкессіздіктер (Major) - түпкілікті өнімге/қызметке, қаржылық тұрақтылыққа, компанияның заңды қауіпсіздігіне немесе адамдардың өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігіне тікелей әсер ететін ауытқулар.

4.7.2 маңызды сәйкессіздіктер (Moderate) - белгіленген ережелерден, технологиялардан немесе стандарттардан ауытқулар, олар соңғы стейкхолдерге жете алмады (ішінде ұсталды), бірақ жергілікті сәтсіздікке немесе тәуекелге әкелді.

4.7.3 кішігірім сәйкессіздіктер (Minor) - соңғы өнімнің/қызметтің сапасы мен функционалдығына әсер етпейтін бір реттік қателіктер мен қателіктер.

4.8 Санат бойынша шешім қабылдау алгоритмі (шешім ағашы) - мәселе анықталған кезде жауапты қызметкер қатарынан 3 сұрақ қояды:

4.8.1 Стейкхолдерлерге адамдар қауіпсіздігі / заңдар / айтарлықтай қаржылық шығындар әсер ете ме?

- Иә: сыни сәйкессіздік
- Жоқ: 2-сұраққа көшу.

4.8.2 Бұл басқа ҚБ жұмысына әсер ете ме?

- Иә: елеулі сәйкессіздік.
- Жоқ: 3-сұраққа өту.

4.8.3 Бұл бір реттік қате (техникалық, құжатталған ақпараттағы қателерге қатысты) болып табыла ма?

- Иә: шамалы сәйкессіздік.

4.9 Сәйкессіздіктерді анықтау үшін жауапкершілік тиісті ҚБ басшысына жүктеледі, ал ІА (ішкі аудит) рәсімі кезінде бұл функция аудиторға жүктеледі.

5. БІЛІМ БЕРУ ҚЫЗМЕТІНДЕ ТУЫНДАЙТЫН СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІ АНЫҚТАУ

5.1 Білім алушыларды даярлау сапасын білім беру процесінің барлық кезеңдерінде бақылау ҚР МЖБС белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін мамандардың шығарылуына жол бермеу мақсатында жүргізіледі.

5.2 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның білім беру қызметіндегі сәйкессіздіктерді анықтау жүзеге асырылады:

5.2.1 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның білім беру қызметіне жүргізілетін ІА нәтижелерін ҚазТБУ-СДД-ҚР-9.2-2026-08 «Ішкі аудит» талаптарына сәйкес талдау барысында;

5.2.2 білім беру қызметтерінің/өнімдерінің сипаттамаларын өлшеу және талдау кезінде.

5.3 білім беру қызметтерінің/өнімдерінің сипаттамаларын өлшеу және талдау:

5.3.1 оқу сабақтарының сапасын бағалау кезінде;

5.3.2 білім алушылардың білімін аралық және қорытынды бақылау барысында;

5.3.3 статистикалық ақпаратты жинау арқылы;

5.3.4 білім алушыларды тестілеу жолымен (білім алушылардың қалдық білімін бақылау);

5.3.5 білім алушылар мен түлектерге сауалнама жүргізу арқылы;

5.3.6 жұмыс берушілерге сауалнама жүргізу арқылы;

5.3.7 ҚР МЖМБС сәйкес оқу жоспарлары мен жұмыс бағдарламаларын талдау кезінде;

5.3.8 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ тұтынушыларынан, профессор-оқытушылар құрамынан (ПОҚ) және қызметкерлерінен келіп түскен шағымдар мен рекламацияларды қарау барысында

6. ҒЫЛЫМИ-ЗЕРТТЕУ ҚЫЗМЕТІНДЕ ТУЫНДАЙТЫН СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІ АНЫҚТАУ

6.1 Ғылыми-зерттеу процесі шеңберіндегі сәйкессіздіктер ғылыми-зерттеу қызметін жүргізу бағдарламаларын қалыптастыру, қажетті ресурстарды бөлу кезінде жіберілген қателіктер салдарынан, сондай-ақ ғылыми-зерттеу процесіне қатысатын орындаушылардың кінәсінен туындауы мүмкін.

6.2 Бюджеттік ҒЗЖ-дағы (ғылыми-зерттеу жұмыстары) сәйкессіздіктер жұмыстардың ғылыми жетекшілері жүргізетін бақылау барысында, сондай-ақ тапсырыс беруші ұйымдар тарапынан анықталуы мүмкін.

6.3 Шаруашылық шарт бойынша орындалатын ҒЗЖ-дағы (ғылыми-зерттеу жұмыстары) сәйкессіздіктер жұмыстардың ғылыми жетекшілері жүргізетін ішкі бақылау барысында, сондай-ақ тапсырыс беруші жүргізетін сыртқы бақылау кезінде анықталуы мүмкін.

6.4 ҒЗЖ-дағы сәйкессіздіктердің туындау себептеріне талдауды оның ғылыми жетекшісі жүргізеді.

7. СӘЙКЕС КЕЛМЕЙТІН БАСҚАРУ ТӘРТІБІ ҚЫЗМЕТ/ӨНІМ

7.1 **Сәйкессіздіктерді басқару тәртібі келесі кезеңдерден тұрады**:

7.1.1 [1. Анықтау] - анықтау, оқшаулау және бастапқы тіркеу;

7.1.2 [2. Тежеу (түзету] - жедел түзету (тежеу);

7.1.3 [3. Себептерді талдау] - негізгі себептерді талдау (Root Cause Analysis)

7.1.4 [4. ТӘ әзірлеу] – Түзету әрекеттері жоспарын әзірлеу және бекіту;

7.1.5 [4. ТӘ әзірлеу] – ТӘ-ні іске асыру және мерзімдердің сақталуын бақылау;

7.1.6 [5. Тиімділікті бағалау] - түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау;

7.1.7 [6. Тәуекелдерді түзету] - тәуекелдерді қайта қарау және құжатталған ақпаратты өзектендіру.

7.2 **Сәйкессіздіктерді анықтау.**

7.2.1 Шаруашылық шарт бойынша орындалатын **ҒЗЖ-дағы (ғылыми-зерттеу жұмыстары)** сәйкессіздіктер жұмыстардың ғылыми жетекшілері жүргізетін ішкі бақылау барысында, сондай-ақ тапсырыс беруші жүргізетін сыртқы бақылау кезінде анықталуы мүмкін.

7.2.1 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-да сәйкессіздіктерді анықтау мақсатында осы ҚР-ның 4.8-тармағында көрсетілген «Шешімдер ағашы» алгоритмі пайдаланылады.

7.2.2 Ықтимал проблемаларды анықтауға жауапкершілік сәйкессіздік туындаған саламен тікелей байланысты тұлғаға жүктеледі.

7.3 Оқшаулау және бастапқы тіркеу.

7.3.1 Анықталған және ықтимал болуы мүмкін барлық ауытқулар тиісті ҚБ-ның «Сәйкессіздіктер мен ТӘ тіркеу журналына» (Н.СДД-10.2-2026-10-01) нысанын толтыру арқылы міндетті түрде тіркеледі.

7.3.2 ІА барысында анықталған сәйкессіздікті тіркеу және сәйкестендіру «ҚазТБУ-ҚР-9.2-2025-20 «Ішкі аудит» құжатталған рәсімінде сипатталған.

7.3.3 Нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес емес деп танылған өнім/қызмет тиісті талаптарға сәйкес келетін өнімнен/қызметтен оның кездейсоқ пайдаланылу немесе процестің келесі кезеңдеріне берілу мүмкіндігін болдырмау мақсатында оқшауланууы тиіс. Оқшаулау тәсілін сәйкессіздік анықталған тиісті ҚБ басшысы белгілейді. Сәйкессіз өнім түзетілгеннен кейін талаптарға сәйкестігін растау мақсатында қайта верификациядан өткізіліп, бекітіледі.

7.4 Түпкі себепті талдау (Root Cause Analysis).

7.4.1 Сәйкессіздіктер мен олардың себептерін талдау олардың маңыздылығын және өнімнің/қызметтің сапасына әсер ету дәрежесін бағалау, сондай-ақ оларды жоюға қажетті шығындарды айқындау мақсатында жүргізіледі.

7.4.2 Критикалық және елеулі сәйкессіздіктер бойынша процесс иесі жұмыс тобын құрады және осы ҚР-да белгіленген нысандарға сәйкес міндетті әдістемелерді пайдалана

отырып, ауытқудың түпкі себебіне талдауды 5 жұмыс күні ішінде жүргізеді**. Н. СДД-10.2-2026-10-05**: «Әдіс 5 Неге?» **(5 Whys)» -** Жүйелік, ұйымдастырушылық немесе адами себеп анықталғанға дейін «Неге?» деген сұрақты дәйекті түрде қою**;**

7.5 **ТӘ жоспарын әзірлеу және бекіту**

7.6.1 Анықталған түпкі себеп негізінде ТӘ жоспары әзірленеді. Әрбір ТӘ SMART критерийлеріне (нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті, уақытпен шектелген) сәйкес болуы тиіс.

7.6.2 ТӘ әзірлеуге қызметтерге/өнімдерге немесе процестерге қойылатын белгіленген талаптардан ауытқудың құжаттамалық түрде тіркелуі негіз болып табылады. Бұл сәйкессіздік туралы акт **(Н. СДД-9.2-2026-10-02)** немесе «Сәйкессіздіктер мен ТӘ тіркеу журналындағы» жазба **(Н. СДД-10.2-2026-10-01)** түрінде рәсімделеді.

7.6.3 Басқа СМЖ процестерін қамтитын ТӘ жүргізу қажет болған жағдайда немесе түзету іс-шараларын іске асыру үшін ішкі ресурстар жеткіліксіз болған кезде, мәселе «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның жоғары басшылығымен шешіледі.

7.7 ТӘ іске асыру және мерзімдерді бақылау

7.7.1 Сәйкессіздіктерді талдау нәтижелері мен олардың себептері негізінде сәйкессіздіктерді жоюдың мүмкін нұсқалары анықталады.

7.7.2 Тұтынушы өнімнің / қызметтің оны қолдану процесінде сәйкессіздігін анықтаған және оларға сапа бойынша шағым берген жағдайда тұтынушының шағымдарын басқару бойынша іс-әрекеттер жүргізіледі. Бұл ретте тұтынушыдан келіп түскен шағым тіркеледі, тұтынушыдан қажетті ақпаратты дереу алу қамтамасыз етіледі, сәйкессіздікке талдау жүргізіледі, тұтынушыға талдау нәтижелері мен қабылданған шешім хабарланады және қажет болған жағдайда өнімді / қызметті тиісті ақпаратқа ауыстыру жүргізіледі.

7.7.3 Анықталған және ықтимал болуы мүмкін барлық ауытқулар тиісті ҚБ-ның «Сәйкессіздіктер мен ТӘ тіркеу журналына» **(Н.СДД-10.2-2026-08-01)** нысанын толтыру арқылы міндетті түрде тіркеледі.

7.7.4 ҚБ басшысы сәйкессіздіктің себебін анықтайды және ТӘ жоспарын/есебін әзірлейді, нақты орындаушылар мен сәйкессіздіктерді жою мерзімдерін айқындайды **(Н.СДД-10.2-2026-10-02).**

7.8 Түзету әрекеттерінің тиімділігін бағалау

7.8.1 Сәйкессіздік жойылғаннан кейін ҚБ басшысы оның жойылғанын тексеріп, «Сәйкессіздіктер мен ТӘ тіркеу журналына» тиісті жазба енгізеді және журналдың тиісті бағанына орындалғанын растайтын қолын қойып, тексеру күнін көрсетеді.

7.8.2 ҚБ басшысы қабылданған барлық ТӘ нәтижелілігін талдайды:

- Ұқсас сәйкессіздік қайталанды ма?
- Қабылданған шаралар процестің мақсатты көрсеткіштерін жақсартуға әкелді ме?

7.8.3 ТӘ орындалуын бақылау және орындалған ТӘ нәтижелілігін бағалау журналда тиісті белгі қою арқылы ІА кезінде ішкі аудитор жүзеге асырады. Ішкі аудитор «Сәйкессіздіктер мен ТӘ тіркеу журналындағы» сәйкессіздіктерді жоюдың нақты мерзімдерін және ТӘ орындалуын растайтын құжатталған ақпаратты (оның ішінде отырыстардың хаттамаларын) тексереді. Тиісті бағанға тексеру жүргізілгені туралы жазба енгізіліп, орындалғанын растайтын қол қойылады және тексеру күні көрсетіледі.

7.8.4 ТӘ оларды іске асыру нәтижесінде ұқсас сәйкессіздік қайталанбаған жағдайда тиімді деп есептеледі. Сәйкессіздіктің қайта пайда болуы жүргізілген ТӘ талап етілетін нәтижелілігінің болмауы ретінде қарастырылады. Егер сәйкессіздік қайталанса, жүргізілген талдау дұрыс емес деп танылады, ал Акт осы ҚР-ның 7.5-тармағына қайтарылады.

7.9 Тәуекелдерді қайта қарау және құжатталған ақпаратты өзектендіру

7.9.1 ТӘ нәтижелілігі расталғаннан кейін процесс иесі мыналарды орындауға міндетті:

- СМЖ-ның тәуекелдері мен мүмкіндіктері тізілімін (ISO 9001 стандартының 6.1-бөлімі) өзектендіру;

- Процесс картасына, регламенттерге, жұмыс нұсқаулықтарына өзгерістер енгізу (ISO 9001 стандартының 8.1 / 10.3-бөлімдері);
- Персоналды таныстыру және қайта оқытуды өткізу.

8. ҚҰЖАТТАЛҒАН ПРОЦЕДУРАНЫ БАСҚАРУ

8.1 СМЖ-ның құжатталған ақпараты ретінде ҚР-ны басқару «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-да ҚазТБУ-СДД-ҚР-7.5-2026-01 «Құжатталған ақпарат» белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

8.2 Сәйкессіздіктердің сипаты және одан кейінгі кез келген іс-әрекеттер туралы құжатталған ақпарат жұмыс жағдайында сақталуы керек.

8.3 Осы ҚР-ның нәтижелілігінің жалпы көрсеткіштері мыналар болып табылады:

8.3.1 сәйкессіздікті уақтылы анықтау және жою;

8.3.2 процестің келесі кезеңдерінде сәйкес келмейтін өнімді /қызметті байқаусызда пайдалану немесе беру жағдайларының болмауы;

8.3.3 ТӘ бастау жөніндегі ұсыныстарды уақтылы ұсыну.

8.4 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның әрбір ҚБ «Сәйкессіздіктер мен ТӘ тіркеу журналы» жүргізілуі тиіс **(Н.СДД-10.2-2026-10-01).**

8.5 Сәйкес емес нәтиже түзетілген кезде оның талаптарға сәйкестігін растау үшін қайта верификациядан өткізілуі тиіс. Егер сәйкес емес нәтиже үздіксіз әрекеттер басталғаннан кейін анықталса, сәйкессіздіктің салдарына (немесе ықтимал салдарына) барабар әрекеттер қабылданып, тиісті құжатталған ақпарат ресімделуі қажет.

9. ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІКТЕР

ҚБ / лауазымды тұлға	Өкілеттіктер
Ректор	- осы ҚР және өзгерістер туындаған жағдайда оның жаңа нұсқаларын бекіту; - сәйкессіздіктерді талдау деректері бойынша шешімдер қабылдау; - жүйелік сәйкессіздік жағдайында ТӘ жүзеге асыруға жауапты лауазымды тұлғаны айқындау; - «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ процестерінің тиімділігін қамтамасыз ету және ТӘ қажеттілігі туралы шешімді уақтылы қабылдау.
Қызмет бағыттары бойынша проректорлар	- жетекшілік ететін процестер бойынша анықталған және ықтимал сәйкессіздіктерді жоюға бағытталған ТӘ уақтылы жүргізу.
СДД директоры	- осы ҚР әзірлеу және енгізу; - осы рәсімнің сақталуына жалпы басшылық ету және бақылау; - процестің жұмыс істеуі туралы жоғары басшылыққа есептер ұсыну; - сәйкессіздіктерді басқару процесінің нақты кезеңдерін орындау бойынша қызметті ұйымдастыру және үйлестіру; - деректерді талдау және менеджмент үшін жиынтық есеп дайындау.
СМЖБ басшысы	- өзгерістер туындаған жағдайда осы ҚР және оның жаңа нұсқаларын өзектендіру; - осы ҚР сапа саласындағы стандарттар талаптарына сәйкестігін тексеру; - түпкі себептерді талдау кезінде әдістемелік көмек көрсету; - орындалған ТӘ тиімділігін тексеруді ұйымдастыру және жүргізу; - барлық ҚБ **Н. СДД-10.2-2025-10-01** нысаны бойынша журнал бланкілерімен қамтамасыз ету; - СМЖ құжатталған ақпаратын мұрағаттау.

ҚБ басшылары және процесс иелері	- сәйкессіздіктерді анықтау және олардың алдын алу, сондай-ақ сәйкессіздіктерді жою бойынша жұмыстарды сапалы орындау; - қажетті ТӘ толық көлемде және белгіленген мерзімде айқындау және орындау; - ҚБ / процесте сәйкессіздікті талдау жүргізу; - қабылданған ТӘ нәтижелілігін талдау; - СМЖ-ны жақсарту бойынша есеп және ұсыныстар дайындау; - рәсімнің орындалуын растайтын құжатталған ақпаратты жұмыс күйінде сақтау және сақтау.

10. НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША ЕСЕПТІЛІК

10.1 Құжатталған ақпарат негізінде ТӘ бойынша СМЖБ басшысы ТӘ нәтижелерін қорытындылап, есеп қалыптастырады. Осы есептің деректері **Н. СДД-10.2-2025-10-03** нысаны бойынша менеджмент талдауына енгізіледі.

11. ПРОЦЕСКЕ БАЙЛАНЫСТЫ ТӘУЕКЕЛДЕР ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІҢ АЛДЫН АЛУ ӘРЕКЕТТЕРІ

11.1 Процеске байланысты тәуекелдер:	**11.211.2 тәуекелдердің алдын алу жөніндегі іс-әрекеттер:**
- сәйкессіздіктердің себептерін дұрыс сәйкестендірмеу, бұл сәйкессіздіктердің қайталануына әкелуі мүмкін; - процесс бойынша құжатталған ақпаратты тиісінше басқармау; - құжатталған ақпараттың ішкі және сыртқы алмасуының сәйкес келмейтін коммуникациялары, нашар жұмыс істейтін арналары; - персоналдың құзыреттілігінің жеткіліксіздігінен, мысалы, ТӘ орындалғанын растайтын дәлелдемелер толық болмаған жағдайда, оның орындалғаны туралы белгі қоюдан.	- ҚБ қызметкерлеріне сәйкессіздіктердің себептерін анықтау бойынша консультациялық және практикалық көмек көрсету; - сәйкессіздіктердің себептерін анықтау үшін мүмкін болатын әрекеттерді егжей-тегжейлі талдауға назар аударыңыз; - ҚБ басшысы тарапынан «Сәйкессіздіктер мен ТӘ-ні тіркеу журналын» толтыруға қосымша бақылау жүргізу; - қажетті ТӘ толық көлемде және белгіленген мерзімде айқындау және орындау; - қызметкерлерге сәйкессіздіктер мен ТӘ құжаттамасын жүргізу қағидалары, процесс бойынша құжатталған ақпаратты уақтылы ресімдеу туралы қосымша ақпарат беру, барлық қызметкерлердің осы ҚР қолжетімділігін қамтамасыз ету.

12. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ЕРЕЖЕЛЕР

12.1 Халықаралық ISO 37001:2016 стандартының талаптарына сәйкестікті қамтамасыз ету мақсатында ұйым сыбайлас жемқорлыққа қарсы менеджмент жүйесіндегі сәйкессіздіктерді анықтауға және жоюға міндетті.

12.2 Анықталған бұзушылықтар мен шағымдар себептерін анықтаумен және түзету әрекеттерін әзірлеумен талдауға жатады. Қабылданған шаралар тіркеледі және бақыланады, ал олардың нәтижелілігі сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың тиімділігін арттыру үшін пайдаланылады.

13. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

13.1 Осы ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ ішкі нормативтік құжаты болып табылады және оны басқа тараптарға ұсынуға болмайды, тек сертификаттау аудитін жүргізу кезінде сертификаттау органдарының сарапшыларына, сондай-ақ «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ ректорының рұқсатымен тұтынушыларға және серіктестерге ұсынуға болады.

Н. СДД -10.2-2026-10-01 (міндетті)

«СӘЙКЕССІЗДІКТЕР МЕН ТӘ ТІРКЕУ ЖУРНАЛЫ» НЫСАНЫ

	«Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті» АҚ	
	САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ	
	Сәйкессіздіктерді және түзету әрекеттерін тіркеу журналы	**ХС ISO 9000:2015** **ХС ISO 9001:2016**
	Н.СДД-10.2-2026-10-01 (міндетті)	**Енгізу күні: «____»_____ 20___ ж**

«Сәйкессіздіктерді және түзету әрекеттерін тіркеу журналы»

_____

_____

(Құрылымдық бөлімшенің толық атауы)

БАСТАЛУЫ «_____»_____20_____ж

АЯҚТАЛУЫ «_____»_____20_____ж

ЖАУАПТЫ _____

АСТАНА, 20__ ж.

Н. СДД-7.5-2026-10-01 (міндетті)

«СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІ ЖӘНЕ ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІН ТІРКЕУ ЖУРНАЛЫ»

№ р/с	Сәйкессіздік мазмұны	Т. А. Ә., сәйкессіздікті анықтаған адамның лауазымы	Сәйкессіздіктердің себептерін жою жөніндегі іс-шаралар (түзету іс-әрекеттері)	Орындаушылар Т. А. Ә.	Болжалды түзету күні / түзету күні	Тиімділік	ТӘ орындалуын бақылаушының Т.А.Ә. / қолы / күні
1							
2							

Н. СДД-10.2-2026-10-02 (міндетті)

ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІ ЖОСПАРЫНЫҢ / ЕСЕБІНІҢ НЫСАНЫ
Түзету әрекеттерінің жоспары / есебі

Негізі _____
Құрылымдық бөлімше _____

№	Анықталған сәйкессіздік	Түзету әрекеті	Орындау мерзімі	Жауапты орындаушы	Орындау туралы белгі (мерзімін көрсете отырып, ҚБ басшысы толтырады)	Нәтижелілігі
1						

Басшы (ҚБ атауы) _____ (қолы және қолтаңбаның толық жазылуы)

Жоспар / есеп жасалған күн «_____» _____20____ж.

Н. СДД-10.2-2026-10-03

«Қ. ҚҰЛАЖАНОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗТБУ» АҚ-ДА ЖҮРГІЗІЛГЕН ТӘ МӘРТЕБЕСІ НЫСАНЫ
_____ ОҚУ ЖЫЛЫ ҮШІН

№	Сәйкессіздік	Тексерілетін ҚБ	ISO 9001:2016 тармағы	Жоюдың болжамды мерзімдері	ТӘ мәртебесі және жою мерзімдері
1					
2					

СДД Директоры_____ (қолтаңба және Қолтаңбаның толық жазылуы)

Есепті жасау күні «_____» _____20____ж.

Н. СДД-10.2-2026-10-04

«Қ. ҚҰЛАЖАНОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗТБУ» АҚ ИНСТИТУЦИОНАЛДЫҚ/МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН АККРЕДИТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША ТӘ ЖОСПАРЫ» НЫСАНЫ

БЕКІТЕМІН
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ ректоры
Т.А.Ә.

_____
«___» _____ 2026ж.

Қ. ҚҰЛАЖАНОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗТБУ» АҚ ИНСТИТУЦИОНАЛДЫҚ/МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН АККРЕДИТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША ТӘ ЖОСПАРЫ

№ р/с	**Процестің атауы**	**Тәуекел атауы** (ұсынымдар)	**Тәуекел деңгейі** (жоғары тәуекел деңгейі 15-25 балл, орташа тәуекел деңгейі 5-12 балл)	**Тәуекелді жою жөніндегі іс-шаралар** (ұсынымдарды іске асыру бойынша)	**Жауапты Т. А. Ә.**	**Іске асыру мерзімдері**	**Тәуекелді жою жөніндегі ақпаратты қамтитын растайтын құжатталған ақпарат**

Келісілді:
АС жөніндегі проректор
Т. А. Ә.

_____
«___» _____ 2026ж.

ҒжИ жөніндегі проректор
Т. А. Ә.

_____
«___» _____ 2026ж.

ТжӘЖ жөніндегі проректор
Т. А. Ә.

_____
«___» _____ 2026ж.

Н. СДД-10.2-2026-10-05

«5 Неге?» әдісі
«5 Неге?» хаттамасы:

1. ***Неліктен сәйкессіздік орын алды?*** **- _____**
2. ***Неге?*** **- _____**
3. ***Неге?*** **- _____**
4. ***Неге?*** **- _____**
5. ***Неге? (Түпкі негізгі себеп):*** **- _____**

Н. СДД-7.5-2026-01-02 (міндетті)

КЕЛІСУ ПАРАҒЫ

Лауазымы	Аты-жөні	Күні	Қолы
АС жөніндегі Проректоры	Аскарбеков Э. Б	09.09.2026	
ҒжИ жөніндегі Проректоры	Айбульдинов Е. К.	09.09.2026	
ТжЭЖ жөніндегі Проректоры	Бердіғалиұлы С.	09.09.2026	
СДД Директоры	Оразалина Д. К.	09.09.2026	
СМЖ бөлімінің басшысы	Эрнст А.	09.09.2026	

Н. СДД-7.5-2026-01-03 (міндетті)

ТАНЫСУ ПАРАҒЫ

Лаузымы	Аты-жөні	Күні	Қолы

Н. СДД-7.5-2026-01-04 (міндетті)

ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

Өзгерту нөмірі	Өзгерту туралы хабарлама нөмірі	Парақтардың (беттердің)нөмірі				Барлық парақтар (өзгерістерден кейін)	Енгізу күні	Өзгерістер енгізуді жүзеге асыратын адамның аты - жөні	Өзгерістерді енгізген адамның қолы
		өзгертілген	ауыстырылды	жаңа	жойылған				

Н. СДД-7.5-2026-02-05 (міндетті)

МЕРЗІМДІ ТЕКСЕРУ ЖАЗБАЛАРЫ ПАРАҒЫ

Тексеріс күні	Тексерген адамның аты – жөні	Тексерген адамның қолы	Ескертулерді тұжырымдау