

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	«ҚазМұнайГаз» ҰЛТТЫҚ компаниясы» акционерлік қоғамы	
Құжаттың атауы: «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ сапа жөніндегі нұсқамасы		
Құжаттың түрі: сапа жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 1-беті
Әзірлеген: Б.С. Ілиясова  2019 ж. «5» <u>тамыз</u>	Тексерген: Г.Н. Тоқышева  2019 ж. «12» <u>тамыз</u>	«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Басқармасының 2018 жылғы «24» сәуірдегі шешімімен бекітілді, № 15 хаттама, «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Басқармасының 2019 жылғы <u>29.4.09</u> « <u>22</u> » _____шешімімен енгізілген өзгерістер мен толықтырулар, № хаттама

«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ сапа жөніндегі нұсқамасы

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ сапа жөніндегі нұсқамасы	
сапа нұсқама	12-нұсқа	52 беттің 2-беті

Сапа менеджменті жүйесі ISO-9001:2015
стандарттарының талаптарына сәйкес
өзірленді.

«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Басқарма төрағасы

_____ А.Айдарбаев

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 3-беті

МАЗМҰНЫ:

I. Сапа менеджменті жүйесінің қолданылу саласы	7
1.1 Негізгі ережелер	7
1.2 Сапа менеджменті жүйесінің қолданылу саласы	8
II Нормативтік сілтемелер	9
III Терминдер, анықтамалар және қысқартулар	9
IV Сапа менеджменті жүйесі	12
4.1 Ұйымның мән-мәтіні (ISO 9001 4.1-т.)	12
4.2 Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен күтілімдерін түсіну (ISO 9001 4.2-т.)	14
4.3 Сапа менеджменті жүйесінің қолданылу саласын белгілеу (айқындау) (ISO 9001 4.3-т.)	15
4.4 ҚМГ сапа менеджменті жүйесі және оның процестері (ISO 9001 4.4-т.)	15
V Көшбасшылық	17
5.1 Көшбасшылық және бейілділік	17
5.1.1 Басқарма төрағасының жауапкершілігі (ISO 9001 5.1.1-т.)	17
5.1.2 Тұтынушыларға бағдарлау (ISO 9001 5.1.2-т.)	18
5.2 Саясат	18
5.2.1 Сапа саласындағы саясаттар (ISO 9001 5.2.1-т.)	18
5.3 Ұйымдағы міндеттер, жауапкершілік және өкілеттік	19
5.3 Жауапкершілік және өкілеттік (ISO 9001 5.3-т.)	19
VI Жоспарлау	21
6.1.1 Тәуекелдерге ден қою бойынша іс-қимыл (ISO 9001 6.1-т.)	21
6.1.2 Қабылданған міндеттемелер (ISO 9001 6.1.2-т.)	22
6.2 Сапа саласындағы мақсаттар және оларға қол жеткізілуін жоспарлау (ISO 9001 6.2-т.)	23
6.3 Өзгерістерді жоспарлау (ISO 9001 6.3-т.)	24
VII Қолдау	24
7.1 Ресурстар (ISO 9001 7.1.1-т.)	24

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСИ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 4-беті

7.1.2 Адами ресурстар (ISO 9001 7.1.2-т.)	24
7.1.3 Инфрақұрылым (ISO 9001 7.1.3-т.)	24
7.1.4 Процестердің жұмыс істеуіне арналған орта (ISO 9001 7.1.4-т.)	25
7.1.5 Мониторинг және өлшеуге арналған ресурстар (алынып тасталды)	-
7.1.6 Фирмаішілік білім (ISO 9001 7.1.6-т.)	26
7.2 Құзыреттілік (ISO 9001 7.2-т.)	28
7.3 Хабардар болуы (ISO 9001 7.3-т.)	29
7.4 Коммуникация (ISO 9001 7.4-т.)	29
7.5 Құжатталған ақпарат	30
7.5.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 7.5.1-т.)	30
7.5.2 Құжатталған ақпаратты жасау, оны өзектендіру және оны басқару (ISO 9001 7.5.2-7.5.3-т.)	31
VIII Қызмет	33
8.1 Қызметті жоспарлау және оны басқару (ISO 9001 8.1-т.)	33
8.2 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар	34
8.2.1 Тұтынушылармен коммуникациялар (ISO 9001 8.2.1-т.)	34
8.2.2 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды белгілеу (анықтау) (ISO 9001 8.2.2-т.)	35
8.2.3 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды талдау (ISO 9001 8.2.3-т.)	35
8.2.4 Өнімдер немесе қызметтерге қойылатын талаптарды өзгерту (ISO 9001 8.2.4-т.)	35
8.3 Өнімдер немесе қызметтерді жобалау және әзірлеу (ISO 9001 8.3-т.) (алынып тасталды)	36
8.4 Сырттай жеткізілетін процестерді, өнімді және қызметтерді басқару (ISO 9001 8.4-т.)	36
8.4.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 8.4.1-т.)	36
8.4.2 Сатып алуды басқару түрі мен дәрежесі (ISO 9001 8.4.2-т.)	36

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAIGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 5-беті

8.4.3 Сыртқы өнім берушілерге арналған ақпарат (ISO 9001 8.4.3-т.)	37
8.5 Өнімдерді өндіру және қызметтерді көрсету	37
8.5.1 Мұнай операцияларын басқару (ISO 9001 8.5.1-т.)	37
8.5.2 Сәйкестендіру және бақыланушылық (ISO 9001 8.5.2-т.)	41
8.5.3 Тұтынушыларға және сыртқы өнім берушілерге тиесілі меншік (ISO 9001 8.5.3-т.) (алынып тасталды)	41
8.5.4 Сақтау (ISO 9001 8.5.4-т.)	41
8.5.5 Жеткізгеннен кейінгі қызмет (ISO 9001 8.5.5-т.) (алынып тасталды)	41
8.5.6 Өзгерістерді басқару (ISO 9001 8.5.6-т.)	41
8.6 Өнімді шығару және қызметтер көрсету (ISO 9001 8.6-т.)	42
8.7 Сәйкес келмейтін нәтижелерді («шығуларды») басқару (ISO 9001 8.7-т.)	42
IX Қызметтің көрсеткіштерін бағалау	43
9.1 Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау (ISO 9001 9.1-т.)	43
9.1.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 9.1.1-т.)	43
9.1.2 Тұтынушылардың қанағаттанушылығы (ISO 9001 9.1.2-т.)	43
9.1.3 Талдау және бағалау (ISO 9001 9.1.3-т.; OHSAS 18001 4.5.2-т.)	44
9.2 Ішкі аудит (ISO 9001 9.2-т.)	46
9.3 ҚМГ басшылығы тарапынан талдау	47
9.3.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 9.3.1-т.)	47



9.3.2 Басшылық тарапынан талдау үшін бастапқы деректер («кірулер») (ISO 9001 9.3.2-т.)	47
9.3.3 Басшылық тарапынан талдаудың («шығу») нәтижелері (ISO 9001 9.3.3-т.)	48
X Жақсартулар	48
10.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 10.1-т.)	48
10.2 Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері (ISO 9001 10.2-т.)	49
10.3 Тұрақты жақсарту (ISO 9001 10.3-т.)	51

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY НАЦИОНАЛЬНАЯ КОМПАНИЯ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 7-беті

І ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕЛЕРІ

1.1 Негізгі ережелер

«ҚазМұнайГаз» ұлттық компаниясы» акционерлік қоғамы (бұдан әрі – ҚМГ) «Ел экономикасының мұнай-газ секторындағы мемлекеттің мүдделерін одан әрі қамтамасыз ету жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2002 жылғы 20 ақпандағы Жарлығына және «Қазақстан Республикасы Президентінің 2002 жылғы 20 ақпандағы № 811 Жарлығын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2002 жылғы 25 ақпандағы қаулысына сәйкес құрылды.

ҚМГ қызметінің негізгі түрлері ҚМГ Жарғысымен айқындалады.

ҚМГ-де менеджмент жүйесі әзірленген және қолданысқа енгізілген: осы Нұсқамаға сәйкес сапа, ДС, ӨҚ және ҚОҚ, тұрақты даму саласындағы МЖ жөніндегі нұсқамаға сәйкес қоршаған ортаны қорғау, денсаулықты сақтау және еңбек қауіпсіздігін, сондай-ақ жүйелердің тұрақты жетілдірілу қабілетін қамтамасыз ететін және растайтын «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Ақпараттық қауіпсіздігі менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқамаға сәйкес ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету.

Сапа менеджментінің жұмыс істейтін жүйесі ҚМГ-ге тұтынушылардың талаптарын басқаруға және сәйкессіздігін алдын алуға және алдын ала айқындауға мүмкіндік береді. Сапа менеджменті жүйесі қызмет түрлерінің арасында өзара байланысты көптеген басқарумен қамтамасыз етіледі, олардың әрқайсысы кіріс деректерін ресурстарды пайдалана отырып, шығыс деректеріне түрлендіруді білдіреді және сондықтан процесс ретінде қарастырылады. Қолданылған процестік тәсілдеме 1-деңгейдегі процестер сипатталған процестік-бағдарланған модельді құруға мүмкіндік берді (**4.4-қосымша**).

Сапаны басқару жүйесі (бұдан әрі - СМЖ) ISO 9001:2015 халықаралық стандартының талаптарына сәйкес, сондай-ақ басқару жүйесі процестерінің нәтижелілігін, қойылған мақсаттарға қол жеткізу дәрежесін өлшеу, сондай-ақ тұтынушының қанағаттанушылық өлшемдері нәтижелерін талдау және олардың негізінде жүйені жетілдіру бойынша шешімдерді әзірлеу бөлігінде ISO 9004:2018 стандартының ұсынымдарын пайдалана отырып жасалды.

Осы Сапа жөніндегі нұсқамада сапа менеджменті жүйесінің негізгі мәнін білдіретін кіші бөлімдерді қамтитын он негізгі бөліммен бөлінген. Әрбір кіші бөлімде жүйенің тиісті қағидалары мен рәсімдеріне сілтемелер беріледі.

Осы Сапа жөніндегі нұсқаманың мақсаты басқару жүйесінің процесіне тартылған ҚМГ қызметкерлерінің өкілеттіктері мен міндеттерін бөлу, сапаны басқару жүйесінің процестерін сипаттау болып отыр.

ҚМГ осы құжатпен тұтынушыларға, мүдделі тараптарға және серіктестерге өзінің сапаны басқару жүйесін басқару құралы ретінде

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY MҰНАЙ ҒАЗ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 8-беті

көрсетуде, ҚМГ-нің барлық мүдделі тараптардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін, ЕТҰ-ның ҚМГ қызметімен байланысты өнімдері мен қызметтерінің сапасын арттыруды ынталандыру үшін пайдаланылады.

1.2 Қолданылу саласы

Сапа менеджменті жүйесі басқаруды жүзеге асыратын ҚМГ барлық құрылымдық бөлімшелеріне қолданылады:

активтерді;

мұнайды, газды және оларды өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, өңдеу және маркетингті қоса алғанда, мұнай операцияларын;

мұнай операцияларының сервистік инфрақұрылымын.

Басқару жүйесінен тұтынушылардың талаптарына және тиісті нормативтік талаптарға және олармен байланысты сай басқару қызметтерін көрсету ҚМГ-нің қабілеті мен жауапкершілігіне әсерін тигізбейтін мәселелер алынып тасталды:

бақылау-өлшеу жабдығын басқаруға (ИСО 9001 стандартының 7.1.5.2-т.): 2015 – Мониторинг пен өлшеуге арналған ресурстар), осыған байланысты мұнай операцияларын, активтерді және мұнай операцияларының сервистік инфрақұрылымын корпоративтік басқару қызметтерін өлшеу бойынша жабдық пайдаланылмайды;

қызметтер мен өнімдердің жаңа түрлерін жобалауға және әзірлеуге (ИСО 9001 стандартының 8.3-бөлімі): 2015 – өйткені ҚМГ-де қызметтердің жаңа түрлерін жобалау мен әзірлеу жүзеге асырылмайды. ҚМГ қызметі корпоративтік басқару саласындағы («Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңы, «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы), сондай-ақ жер қойнауын пайдалану саласындағы («Жер қойнауы және жер қойнауын пайдалану туралы» Қазақстан Республикасының кодексі) Қазақстан Республикасының заңнамасымен регламенттеледі. Осыған байланысты ҚМГ осы тармақты қолданбау негіздемесі болып табылатын, қызметтердің қандай да бір жаңа түрлерін әзірлемейді және көрсетпейді;

түпкілікті нәтижелері кейінгі мониторинг немесе өлшеумен сәйкестендірілмейтін (ИСО 9001:2015 стандартының 8.5.1-тармағының f тармақшасы) – Өнімді өндіруді және қызметтерді көрсетуді басқару, қызметтерді көрсетудің барлық процестерінде жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу қабілетін растауды жүргізумен және мерзімді қайта растаумен, өйткені басқарушылық шешімдерді ішкі келісу мен бекітудің қолданыстағы рәсімі оларды уәкілетті орган қабылдағанға дейін шешімнің ҚМГ қолданыстағы рәсімдеріне сәйкес келетініне және ҚР заңнамасына қайшы

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAIGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 9-беті

келмейтініне кепілдік береді;

тұтынушының меншігі (ИСО 9001 стандартының 8.5.3-т.: 2015-Тұтынушыларға немесе сыртқы өнім берушілерге тиесілі меншік). Қызметтерді көрсету кезінде ұйым тұтынушылардың немесе сыртқы өнім берушілердің меншігі болып табылатын деректерді алмағандықтан, тиісінше тармақ стандартты қолдану саласынан алынып тасталды;

жеткізгеннен кейінгі қызмет (ИСО 9001:2015- Жеткізгеннен кейінгі қызмет стандартының 8.5.5-т.), өйткені ҚМГ кепілдік міндеттемелерін бермейді және өз өніміне сервистік қызмет көрсету бойынша жұмысты жүзеге асырмайды.

II НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Қандай да бір өзгерістерді енгізбей-ақ, халықаралық стандарт ретінде Стандарттау жөніндегі халықаралық ұйымның комитеті бекіткен ISO 9001:2015 халықаралық стандартының (бұдан әрі - ИСО) мәтіні қолданылды.

III ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

Сапаны басқару жүйесінде пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар тізбесі 3.1 «ИБЖ терминдер мен анықтамалар глоссарийі» қосымшасында келтірілген.

Сапа жөніндегі нұсқамада пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар мынадай талаптарға сәйкес қолданылады:

- ISO 9000: 2015 Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер мен сөздік;
- ИБЖ жөніндегі нұсқамаға 3.1-қосымша Терминдер мен анықтамалар глоссарийі. 11-нұсқа.

Осы Сапа жөніндегі нұсқамада мынадай қысқартулар қолданылады:

Бизнес-бағыт	Бір немесе бірнеше ЕТҰ негізгі және көмекші өндірістік қызметтің технологиялық және ұйымдық байланысқан түрлерінің кешені, оларды дамытуды жоспарлау және корпоративтік басқару ҚМГ тиісті бизнес-бағыттағы басшысымен жүзеге асырылады: «Көмірсутегі шикізатын барлау», «Көмірсутегі шикізатын өндіру, Операциялық емес активтер, Өндіруші активтердің сервистік инфрақұрылымы», «Газ тасымалдау және
--------------	--

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 10-беті

	маркетингі», «Мұнай тасымалдау. Мұнай өңдеу және маркетингі бойынша халықаралық жобалар», «Мұнай өңдеу және мұнай-химия, Мұнай маркетингі және өткізу».
Дивизион	Келесі белгілердің біреуі бойынша құнды құру тізбегі тұрғысынан алғанда, өзінде қызметтің жақын бейіндегі бірнеше дербес ББ қамтитын ҚМГ бизнесінің стратегиялық құрылымдық бірліктері: өнімді (мұнай, газ), қызмет түрін (барлау, өндіру, қайта өңдеу, көлік, маркетинг, өткізу және басқалары). Дивизиондар корпоративтік функциялар бойынша жетекшілік ететін ББ/ЕТҰ және ҚМГ КО өзара іс-қимылын үйлестіруге және қамтамасыз етуге жауапты болады
ЕТҰ	Еншілес ұйымдар мен тәуелді қоғамдар, оның ішінде ҚМГ бірлесіп бақыланатын ұйымдары және бірлескен кәсіпорындары
Интеграцияланған басқару жүйесі (ИБЖ)	Ресурстарды ұйымдастыру, бақылау және бөлу арқылы сапа, қоршаған ортаны қорғау, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы саласында қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін Компанияны басқару жүйесінің бір бөлігі (ISO 9001, ISO 14001 халықаралық стандарттарының және ISO 45001 стандартының талаптарына сәйкес)
Компания	ҚМГ және оның ЕТҰ жиынтық атауы
Корпоративтік орталық (КО)	Стратегияны айқындау құқығымен, Дивизиондар мен Бизнес-бірліктер портфелін, Компанияның активтер портфелін басқару құқығымен бөлінген, оларды басқару, қалыптастыру және экономикалық тиімділігін арттыру, құнды және қаржыландыру көздерін басқару, сыртқы ортамен қатынастарын қалыптастыру, корпоративтік саясаттар мен ішкі құжаттарды қалыптастыру және сақталуын бақылауды қамтамасыз ететін ҚМГ функцияларының құрылымдық бірлестігі. Ұйымдық құрылымында – Басқарма төрағасына, Басқарма төрағасының орынбасарына-қаржы директорына, басқарушы директорларға тікелей бағынатын ҚМГ барлық

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY "KAZMUNAYGAS"	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 11-беті

	құрылымдық бөлімшелері: стратегия, адами ресурстарды басқару, құқықтық қамтамасыз ету жөніндегі, еңбекті және қоршаған ортаны қорғау, трансформациялау және цифрландыру, ақпараттық технологиялар жөніндегі.
ҚМГ	«ҚазМұнайГаз» ұлттық компаниясы» акционерлік қоғамы
ТБКЖ	Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі
Энергетика міні	Қазақстан Республикасының Энергетика министрлігі
Жауапты департамент	ҚМГ-де СМЖ жұмыс істеуіне жауап беретін құрылымдық бөлімше
ЖҚО	ҚМГ Жалпы қызмет көрсету орталығы
ЕҚОҚ	Еңбекті қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік және қоршаған ортаны қорғау
Бизнес-бағыттың/Дивизионның басшысы	Тиісті дивизионды басқаратын Басқарма төрағасының орынбасары: «Көмірсутегі шикізатын барлау», «Көмірсутегі шикізатын өндіру, Операциялық емес активтер, Өндіруші активтердің сервистік инфрақұрылымы», «Газ тасымалдау және маркетингі», «Мұнай тасымалдау. Мұнай өңдеу және маркетингі бойынша халықаралық жобалар», «Мұнай өңдеу және мұнай-химия, Мұнай маркетингі және өткізу» (CEO-1)
Қызмет бағытының басшысы	Басқарма төрағасының орынбасары – қаржы директоры/ басқарушы директорлар/қызметтің тиісті бағытын басқаратын құрылымдық бағыт басшысы: «Экономика және қаржы», «Стратегия», «Адами ресурстарды басқару», «Корпоративтік қауіпсіздік», «Еңбекті және қоршаған ортаны қорғау», «Құқықтық қамтамасыз ету», «Тәуекелдерді басқару», «Трансформация» (CEO-1)

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAIGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 12-беті

Функционалдық блок басшысы	ҚМГ Корпоративтік орталығының 1-деңгейдегі қызметтің/процестің немесе бірнеше процестердің белгілі бір түрін тиімді басқаруға жауапты ҚМГ басшылығының өкілі (басқарушы директорлар - CEO1, CEO-2)
ІАҚ	Ішкі аудит қызметі
МЖ	Менеджмент жүйесі
СМЖ	Сапа менеджменті жүйесі
АҚМЖ	Ақпараттық қауіпсіздік менеджменті жүйесі
БК	бірлескен кәсіпорын
Құрылымдық бөлімше	ҚМГ ұйымдық құрылымына кіретін және қызметтің белгілі бір бағытына жауапты дербес бөлімше
ТЭН	Техникалық-экономикалық негіздеме
КС	Көмірсутегілер
Қор	«Самұрық-Қазына» АҚ
Функционалдық блок	Қызметтің функционалдық бағытын орындайтын және басқарушы директорға бағынатын бір немесе бірнеше құрылымдық бөлімшелер
ИБЖ ДЭБ	ИБЖ Құжаттардың электрондық базасы

Ішкі құжаттарда пайдаланылатын басқа қысқартулар ҚМГ Терминдер мен анықтамалар глоссарийінде көрсетілген.

IV САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

4.1 Ұйымның мән-мәтіні (ISO 9001 4.1-т.)

ҚМГ қызметі мұнай өнімін барлау, өндіру, тасымалдау және өндеуден түпкілікті тұтынушыға мұнай мен газды өндеу өнімдерін бөлшек сатуға дейін жүзеге асырылатын мұнай-газдың тігінен біріктірілген компаниялары болып табылады.

ҚМГ – бұл Қазақстанның мұнай-газ саласында мемлекеттің мүдделерін

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 13-беті

білдіретін ұлттық компания, оның акцияларының тоқсан пайызы Қорға және он пайызы - Қазақстан Республикасының Ұлттық банкіне тиесілі.

ҚМГ 2028 жылға дейінгі Даму стратегиясына сәйкес Компанияның негізгі стратегиялық мақсаты активтердің ұзақ мерзімді құнын арттыру және ұлттық экономиканы жаңғыртуға және әртараптандыруға жәрдемдесу арқылы акционерлік құнды мейлінше көбейту болып табылады.

ҚМГ 2028 жылға дейінгі даму стратегиясында Компанияның қызметіне әсер ететін негізгі сыртқы және ішкі факторлар айқындалған.

ҚМГ миссиясы Акционерлер үшін ұлттық мұнай-газ саласын дамытуға қатысудан ең жоғары пайдаларды қамтамасыз ету болып табылады.

Пайым 2028 жылға қарай ҚМГ қауіпсіздіктің және корпоративтік басқарудың жоғары стандарттарына сәйкес келетін тиімділігі жоғары тігінен интеграцияланған операциялық компанияға айналуға тиіс.

Корпоративтік құндылықтар:

1. ENBEKTI QORGAU (еңбекті қорғау) немесе ZHUMYSSHLARDYN OMIRI & DENSAULYK (қызметкерлердің өмірі мен денсаулығы)
2. SAQTYQ (қауіпсіздік)
3. BIRLIK (бірлік)
4. SABYR (салмақтылық)
5. SAPA (сапа)

ҚМГ миссиясы мен пайымына қол жеткізу үш стратегиялық мақсатты іске асыру арқылы қамтамасыз етілетін болады:

1. Құнды жасау және қаржылық тұрақтылықты нығайту.
2. ЕТҰ/БК басқарушылық деңгейін арттыру.
3. Корпоративтік басқару және тұрақты даму.

ҚМГ-нің құрамында ҚМГ қызметінің 5 бизнес-бағыты бойынша 190 жуық еншілес өндірістік және өндірістік емес (қосалқы холдинг) ұйымдар: «Көмірсутегі шикізатын барлау», «Көмірсутегі шикізатын өндіру, Операциялық емес активтер, Өндіруші активтердің сервистік инфрақұрылымы», «Газ тасымалдау және маркетингі», «Мұнай тасымалдау. Мұнай өңдеу және маркетингі бойынша халықаралық жобалар», «Мұнай өңдеу және мұнай-химия, Мұнай маркетингі және өткізу».

ҚМГ компаниялары тобының жалпы саны шетелдік активтерді қоса алғанда, 90 мыңға жуық қызметкерді құрайды.

ҚМГ ішкі және сыртқы ортасын егжей-тегжейлі талдау (ұйымның мән-мәтіні) ҚМГ 2028 жылға дейінгі Даму стратегиясында сипатталған.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY YATISU COMPANY	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 14-беті

4.2 Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен күтілімдерін түсіну (ISO 9001 4.2-т.)

Мүдделі тараптардың талаптары мыналар бойынша қызметтердің барлық аспектілерін ескере отырып түсіндіріледі:

1) ЕТҰ, сондай-ақ мұнай, газ және оларды өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, қайта өңдеу және маркетингі, сервистік инфрақұрылымды дамыту бойынша жұмыстардың толық циклін қамтитын өндірістік қызметті басқару,

2) активтерді басқару;

Мүдделі тараптардың талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасында, Акционерлердің жалпы жиналысының, ҚМГ Директорлар кеңесі мен Басқармасының шешімдерінде айқындалады, мұнай-газ саласының Даму стратегиясын талдау жолымен, сондай-ақ Компанияның Даму стратегиясы мен Даму жоспарын акционерлермен келісу барысында сәйкестендіріледі.

Стратегия жөніндегі басқарушы директор, бизнес-бағыттар және функционалдық блоктардың басшылары Даму стратегиясына және тиісті даму жоспарына ескертулер, ұсыныстар мен толықтыруларды жинау арқылы мүдделі тараптардың талаптары мен олардың күтілімдеріне қатысты ақпаратқа талдауды ұйымдастырады және жүзеге асырады. Мүдделі тараптардың талаптары мен күтілімдеріне қатысты ақпарат мынадай дереккөздерден жиналады:

ҚМГ қызметі түйінді көрсеткіштерінің болжалды ұзақ мерзімді және орта мерзімді мәндері, Қордың стратегиялық бастамалары және даму бастамалары (жобалары) көрсетілген акционердің талап-хаттары;

Қазақстан Республикасының заңдары, Қазақстан Республикасы Президентінің жарлықтары, Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулылары, уәкілетті мемлекеттік органдардың, Қордың бұйрықтары мен тапсырмалары, акционерлердің жалпы жиналысының, ҚМГ Директорлар кеңесі мен Басқармасының шешімдері;

Қазақстан Республикасының Үкіметіндегі, Энергетикаминіндегі, Қордағы кеңестер;

олардың тілектері мен кінәрат-талаптарын қоса алғанда, мүдделі тараптардың қанағаттанушылығы туралы деректер;

жетекші халықаралық мұнай-газ ұйымдарымен салыстырғандағы бенчмаркинг бойынша деректер.

СМЖ мүдделі тараптардың талаптары ҚМГ-де ЕТҰ корпоративтік басқаруды, сондай-ақ мұнай, газ және оларды өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, өңдеу және маркетинг, сервистік инфрақұрылымды дамыту бойынша жұмыстардың толық циклін қамтитын

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ТАТТИК КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 15-беті

өндірістік қызметті бақылау, мониторингілеу, өлшеу және жүзеге асырудың өзара байланысты процестерін жүзеге асыру есебінен барынша толық көлемде орындалатынына кепілдік беру үшін әзірленеді және жүзеге асырылады.

ЕТҰ корпоративтік басқару, мұнай, газ және оларды өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, өңдеу және маркетингі, сервистік инфрақұрылымды дамыту бойынша жұмыстардың толық циклін қамтитын өндірістік қызмет бойынша бақылау, мониторинг және өлшеу процестері осы Сапа жөніндегі нұсқаманың 8 және 9-бөлімдерінде егжей-тегжейлі жазылған.

ҚМГ ішкі тұтынушыларын өзара іс-қимыл жүйесімен және қызметтер сапасымен қанағаттанушылық деңгейін айқындау «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ ішкі тұтынушыларының орындалатын жұмыстардың мерзімі мен сапасына қанағаттанушылығы жөніндегі жұмыс нұсқаулығына (KMG-RI-769.4-59) сәйкес Жауапты департаментпен жүзеге асырылады.

«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерлерін ынталандыру жүйесімен қанағаттанушылығын бағалау жөніндегі жұмыс нұсқаулығы (KMG-RI-805.3-6) ҚМГ-де қолданыстағы жүйемен қызметкерлердің қанағаттанушылығын талдау процесін регламенттейді.

«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобындағы денсаулықты қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік және қоршаған ортаны қорғау саласындағы менеджмент жүйесі жөніндегі нұсқама Компаниядағы еңбекті және қоршаған ортаны қорғау бойынша мүдделі тараптардың талаптарын сипаттайды.

ЕТҰ-да қоршаған ортаны қорғау, денсаулықты сақтау және еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету жүйесінің ағымдағы жай-күйінің мониторингі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобындағы денсаулықты сақтау, өнеркәсіптік қауіпсіздік және қоршаған ортаны қорғау саласындағы Менеджмент жүйесі жөніндегі нұсқамаға, сондай-ақ «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қауіпсіздігі бойынша мінез-құлықты бақылау қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады (KMG-PR-2312.1-13).

4.3 СМЖ қолданылу саласын белгілеу (айқындау) (ISO 9001 4.3-т.)

Қолданылу саласы бизнестің және Компания менеджменті үшін жеткілікті қамтамасыз ету қажеттіліктеріне және ұйымды басқару деңгейінің халықаралық стандарттар талаптарына сәйкес белгіленген және осы құжаттың 1.2-тармағында айқындалған.

4.4 ҚМГ сапа менеджменті жүйесі және оның процестері (ISO 9001 4.4-т.)

СМЖ барлық процестері осы Сапа жөніндегі нұсқамада және ҚМГ басқару жүйесінің тиісті қағидаларында, рәсімдерінде, ережелерінде және жұмыс нұсқаулықтарында сәйкестендірілген. Бұл құжаттар ҚМГ бизнес-процестерін, олардың жүйелілігін және өзара байланысын айқындайды,

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY YATIMUS KOMPANIYASU	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 16-беті

оларды жүзеге асыру және қолдану тәртібін белгілейді, ұйымның басқару тиімділігін қамтамасыз ететін өлшемшарттар мен әдістерді айқындайды, осы Сапа жөніндегі нұсқаманың 6.1-тармағына сәйкес процестерді жақсарту бойынша барлық әлеуетті тәуекелдерді және мүмкіндіктерді ескереді. Менеджмент жүйесі шеңберінде қызметкерлердің міндеттері мен жауапкершілігі, процестер үшін ресурстарды бөлу қағидалары мен тәртібі, процестердің тиімділігін бақылау және өлшеу әдістері, олардың алдын алу бойынша тәуекелдер және бақылау рәсімдері белгіленді.

«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарды басқару қағидаларында (KMG-PR-1.13-59) процестерді құжаттау бойынша тәртіп пен негізгі ережелер берілген.

Компаниядағы бизнес-процестердің модельдерін құру және жетілдіру (қайта инжинирингілеу) процестерінің сипаттамасы «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ бизнес-процестерінің модельдерін құру және жетілдіру қағидаларында (KMG-PR-2655.1-59) регламенттелген.

ҚМГ компаниялары тобын басқарудың нысаналы операциялық моделі – процестер картасы – 4.4-қосымшада берілген.

ҚМГ басшылығының сапа жөніндегі уәкілетті өкілі стратегия жөніндегі басқарушы директор болып табылады.

Қоршаған ортаны қорғау, денсаулықты сақтау және еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі уәкілетті өкіл ЕҚОҚ жөніндегі басқарушы директор болып табылады.

Басшылықтың қоршаған ортаны қорғау, денсаулықты сақтау және еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі өкілдерінің функциясына МЖ процестерінің жұмыс істеуі мен бақылауын қамтамасыз етуге қажетті ресурстарды және ақпаратты айқындау кіреді.

ҚМГ басшылығы қажетті ресурстар мен ақпараттың ұсынылуы үшін жауапты. Осы Сапа жөніндегі нұсқаманың 7-бөлімінде осы талаптар қандай түрде орындалатыны және сәйкестендірілетіні сипатталған.

Процестерді орындау жүйелі түрде тексеріледі және өлшенеді. Бұл олардың нәтижелілігіне кепілдік береді және жетілдіру үшін мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді.

Процестерді орындау:

ҚМГ ИБЖ процестерінің нәтижелілігіне мониторинг жүргізу және өлшеу қағидаларына сәйкес процестердің нәтижелілігін бағалаудың белгіленген өлшемшарттары бойынша ішкі бақылауды жүргізу жолымен құрылымдық бөлімшелердің өздерімен (KMG-PR-1134.5-59);

«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та менеджмент процестері мен жүйелерінің аудитін жүргізу қағидаларына сәйкес ИБЖ ішкі және сыртқы аудиттерін жүргізу кезінде тәуелсіз аудиторлармен (KMG-PR-147.8-59);

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY "KAZMUNAYGAS"	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 17-беті

ҚМГ компаниялары тобының қаржы-шаруашылық қызметіне жоспарлы тексеру жүргізу кезінде ҚМГ ішкі аудит қызметімен бақыланады («ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та ішкі аудитті ұйымдастыру жөніндегі нұсқаулық);

ИБЖ тиімділігін жалпы бағалау «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметтері тұтынушыларының қанағаттанушылығын бағалау қағидаларына сәйкес мүдделі тараптардың қанағаттанушылығын өлшеу жолымен тексеріледі (KMG-PR-193.7-59).

Процестердің орындалуын бақылау және олардың нәтижелілігін өлшеу осы Нұсқаманың 8 бен 9-бөлімдерінде және «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ ИБЖ процестерінің нәтижелілігіне мониторинг жасау және өлшеу қағидаларында берілген (KMG-PR-1134.5-59).

Процестер Қазақстан Республикасы заңнамасының және ішкі нормативтік құжаттардың талаптарында белгіленген кез келген болуы мүмкін сәйкессіздіктерді жою, сапа, ҚОҚ және ДСЖЕҚҚ саласындағы мақсаттарды қою, жетілдіру жоспарын әзірлеу арқылы ИБЖ жетілдіру мүмкіндігін айқындау үшін ҚМГ басшылығымен тұрақты қараудың мәні болып табылады.

Нақты және ықтимал проблемаларды шешуге қажетті іс-қимылдар түзету және (немесе) алдын алу әрекеттері ретінде, сондай-ақ ҚМГ құрылымдық бөлімшелерінің жұмыс жоспарлары, процестер бойынша бақылау рәсімдері, анықталған және ықтимал проблемаларды жою жөніндегі жоспарлар, төтенше жағдайларға және арнайы дайындыққа ден қою жоспарлары, қоршаған ортаны қорғау, еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы бағдарламалар, ИБЖ жетілдіру жоспарлары арқылы іске асырылады.

Осы Сапа жөніндегі басшылықтың 9.3-тармағында ИБЖ жалғастырылатын жарамдылығын, баламалылығын және нәтижелілігін қамтамасыз ету үшін ҚМГ басшылығы тарапынан талдау жасау тәртібі келтірілген.

ҚМГ негізгі процестерін сырт ұйымдарды тартпай, дербес жүзеге асырады.

V Көшбасшылық

5.1 Көшбасшылық және бейілділік

5.1.1 Басқарма төрағасының жауапкершілігі (ISO 9001 5.1.1-т.)

ҚМГ Басқарма төрағасы ИБЖ жұмыс істеуі мен дамуына, бизнес-процестерге ИБЖ интеграциялау, процестік тәсілдеменің және тәуекелге бағдарланған ойлаудың қолданылуын қолдау (дамыту, кеңейту) бойынша жұмыстарды ұйымдастыру арқылы оның нәтижелілігін үздіксіз арттыруына,

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY "KAZMUNAYGAS"	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 18-беті

ҚМГ қызметкерлерінің тұтынушылардың, мүдделі тараптардың, Қазақстан Республикасы заңнамасы талаптарының орындалу қажеттілігі мен маңыздылығын хабардар етуіне, сапа, ҚОҚ және ДСЖЕКҚ саласындағы саясаттар мен мақсаттарды әзірлеуіне, басшылық тарапынан талдау жүргізуге және ресурстардың бар болуын қамтамасыз етуге жауапты болады.

5.1.2 Тұтынушыларға бағдарлау (ISO 9001 5.1.2-т.)

Мүдделі тараптардың талаптары мыналар бойынша барлық аспектілерді ескере отырып түсіндіріледі:

1) мұнай, газ және оларды өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, өңдеу және маркетингі, мұнай операцияларының сервистік инфрақұрылымын дамытуды қоса алғанда, өндірістік қызметті басқару,

2) активтерді басқару;

Акционерлердің талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Қордың, акционерлердің жалпы жиналысының, ҚМГ Директорлар кеңесінің және Басқармасының шешімдерімен айқындалады, мұнай-газ саласының даму стратегиясын талдау жолымен, сондай-ақ Компанияның Даму жоспарын Қормен келісу барысында сәйкестендіріледі.

Басқарма төрағасының орынбасары – қаржы директоры, стратегия жөніндегі басқарушы директор, Бизнес-бағыттардың/Дивизиондардың басшылары, сондай-ақ стратегия, экономика және қаржы жөніндегі блоктар акционерлердің талап хаттарын талдау, ҚМГ Даму стратегиясына және тиісті даму жоспарларына ескертулер, ұсыныстар мен толықтыруларды жинау арқылы тұтынушылардың талаптарына және олардың күтілімдеріне қатысты ақпаратқа талдауды ұйымдастырады және жүзеге асырады.

ҚМГ процестері ҚМГ-де жоспарлау, іске асыру, бақылау, мониторинг және өлшеудің өзара байланысты процестерін жүзеге асыру есебінен барынша толық көлемде акционерлер талаптарының орындалуына кепілдік беру үшін әзірленеді және жүзеге асырылады.

ЕТҰ корпоративтік басқару, сондай-ақ мұнай, газ және олардың өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, өңдеу және маркетинг, сондай-ақ сервистік инфрақұрылымды дамыту бойынша жұмыстардың толық циклін қамтитын өндірістік қызмет бойынша бақылау, мониторинг және өлшеу процестері осы ИБЖ жөніндегі нұсқаманың 9.1-бөлімінде егжей-тегжейлі жазылған.

5.2 Саясат

5.2.1 Сапа саласындағы саясаттар (ISO 9001 5.2.1-т.)

ҚМГ Басқармасы сапа саласындағы саясатты (бұдан әрі - СМЖ саясаты) айқындайды. СМЖ саясаты ИБЖ ДЭБ арқылы құжатталған және ҚМГ барлық құрылымдық бөлімшелерінің назарына жеткізіледі. Сондай-ақ СМЖ

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 19-беті

саясаты ҚМГ корпоративтік веб-сайтында берілген .

СМЖ саясаты ҚМГ Басқарма шешімімен бекітілген. СМЖ саясатындағы кез келген өзгерістер белгіленген тәртіппен ұқсас тәсілде бекітіледі.

СМЖ саясатының басты мақсаты ҚМГ міндеттемелерін, оның сапаға және СМЖ мақсаттарын қоюға арналған негіздерді қалыптастыруға қатысты ұмтылыстарын жариялау болып табылады.

СМЖ саясаты СМЖ үздіксіз жетілдіру бойынша ҚМГ қызметін алдын ала айқындайды.

Мақсаттарды қою кезінде СМЖ саясатын пайдалану осы СМЖ жөніндегі нұсқаманың 6.2-бөлімінде көрсетілген.

СМЖ саясаты ИБЖ ДЭБ-қа орналастырылған. СМЖ саясатымен таныстыру қажеттілігі туралы ақпарат ҚМГ барлық қызметкерлеріне жіберіледі. Таныстыру фактісі құжаттың жұмыс саласында «Таныстым» бетбелгісінде көрсетіледі.

Тұтынушылар, тауарлар, жұмыстар немесе қызметтердің өнім берушілері, сондай-ақ басқа да мүдделі тұлғалар ҚМГ корпоративтік веб-сайтында СМЖ саясатымен таныса алады.

Қажетті құжаттар (СМЖ саясаты және сапа саласындағы мақсаттар) пакеті шарт жасасқан кезде әлеуетті өнім берушіге ұсынылады. Үлгі шарттарда СМЖ бойынша ережелерді және сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарды сақтау бөлігінде тауарлар, жұмыстар немесе қызметтердің өнім берушісіне қойылатын талап көрсетілген.

СМЖ саясаты СМЖ талдау кезінде ҚМГ басшылығымен мерзімді түрде қаралады және ҚР заңнамасындағы өзгерістерге байланысты бизнес-орталар, тәуекелдер және ҚМГ қызметі қайта жасалуы және қайта басып шығарылуы мүмкін.

Сапа саласындағы ҚМГ басшылығының негізгі қағидаттары мен мақсаттары бейімдеу курсының шеңберінде жаңа қызметкерлерге түсіндіріледі.

5.3 Ұйымдағы міндеттер, жауапкершілік және өкілеттік

5.3 Жауапкершілік және өкілеттік (ISO 9001 5.3-т.)

ҚМГ басшылығы, ҚМГ құрылымдық бөлімшелері және олардың байланыстары ҚМГ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілетін ҚМГ орталық аппаратының ұйымдық құрылымында берілген. Ұйымдық құрылымды әзірлеу, келісу және бекіту тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК» АҚ орталық аппаратының құрылымын және штат кестесін әзірлеу, келісу және бекіту қағидаларында белгіленген (KMG-PR-1166.3-6).

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 20-беті

Ұйымдық құрылымды бекіту туралы ақпарат ИБЖ деректердің электрондық базасындағы «Өзге ішкі құжаттар» бөліміне орналастырылған.

ҚМГ қызметінің ішкі тәртібі ішкі құжаттарда белгіленген. Жұмыс және демалыс режимі - "ҚазМұнайГаз" ҰК АҚ Еңбек тәртібі қағидаларында (KMG-PR-1167.3-6).

Олардың корпоративтік басқару функцияларын жүзеге асыру кезіндегі ҚМГ бизнес-бағыттары/функционалдық блоктары басшыларының және өкілдерінің (сенімхат негізінде әрекет ететін тұлғалардың) өзара іс-қимылы акциялар пакеті (қатысу үлесі) меншік немесе сенімгерлік басқару құқығында «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ тікелей немесе жанама түрде тиесілі ұйымдарды басқару жөніндегі регламентте көрсетілген.

ҚМГ атқарушы органы «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Басқармасы туралы ережеге сәйкес өз қызметін жүзеге асыратын оның Басқармасы болып табылады (KMG-PL-914.11-12).

ҚМГ басшылығы мынадай өкілеттіктердің бөлінуіне сәйкес СМЖ енгізуге, жұмыс қалпында ұстауға және жетілдіруге жауапты:

ҚМГ Басқарма төрағасы ҚМГ қызметінің нәтижелері үшін жауапты болады, СМЖ саясатын және сапа саласындағы мақсаттарды бекітеді, сондай-ақ сапа менеджменті жүйесінің жұмыс істеу және «Басшылық тарапынан талдау» процесін басқару үшін қажетті ресурстармен қамтамасыз еткені үшін жауап береді. Басқарма төрағасының құқықтары мен міндеттері Қазақстан Республикасының заңнамасында, ҚМГ Жарғысында, Басқарма туралы ережеде (KMG-PL-914.11-12) және ҚМГ-нің өзге де ішкі құжаттарында айқындалған. Басқарма төрағасы «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Трансформациялауды жаңғырту жөніндегі кеңесті (KMG-PL-2099.2-64) және МЖ жөніндегі кеңесті (KMG-PL-1093.7-59), ҚМГ Инвестициялық комитетін (KMG-PL-1779.7-38) және басқа да консультациялық-кеңес органдарын басқарады.

Басқарма төрағасы Басқарма төрағасының орынбасарлары, Басқарма төрағасына тікелей бағынатын және есеп беретін функционалдық блоктар мен құрылымдық бөлімшелер басшылары жұмысының басым бағыттары мен нысаналы нәтижелерін анықтайды.

Белгіленген нәтижелердің процестеріне қол жеткізгені үшін жауапкершілік процестердің иелеріне - Дивизиондардың басшыларына, Басқарма төрағасының орынбасарына - қаржы директорына, Басқарма төрағасына тікелей бағынатын және есеп беретін функционалдық блоктар мен құрылымдық бөлімшелердің басшыларына жүктелген.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAIGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 21-беті

Басқарма төрағасы, Басқарма төрағасының орынбасарлары, Басқарма төрағасына тікелей бағынатын функционалдық блоктар мен құрылымдық бөлімшелердің басшылары арасында міндеттерді бөлу, сондай-ақ ЕТҰ қызметіне жетекшілік ету ҚМГ тиісті бұйрықтарында айқындалады.

Басшылықтың Сапа жөніндегі өкілі Стратегия жөніндегі басқарушы директор болып табылады және мыналар:

- сапа менеджменті жүйесінің ISO-9001:2015 халықаралық стандарттың талаптарына сәйкестігін қамтамасыз еткені;
- менеджмент жүйесінің жұмыс істеу көрсеткіштері және оны жақсарту мүмкіндіктері туралы ақпаратты ұсынғаны;
- өзгерістерді жоспарлау және енгізу кезінде сапа менеджменті жүйесінің тұтастығын сақтағаны;
- тұтынушыға бағдарлауды ҚМГ-ге таратылуын және қолдауын қамтамасыз еткені үшін жауапты болады.

Адами ресурстарды басқару жөніндегі басқарушы директор ҚМГ басшылығы жариялаған Компанияның негізгі құндылықтарының таратылуын қамтамасыз еткені және ұйымдастыруға қолдау көрсеткені үшін жауапты болады.

ҚМГ сәйкестендірілген процестері бойынша өкілеттіктері мен міндеттерін бөлу процестердің қысқаша сипаттамасы бар 3-деңгейдегі процестер каталогында, басқару процестері бойынша жауапкершілік матрицасында - RACI, қызметтің негізгі көрсеткіштерінде, процестердің өзара іс-қимылын интеграциялауда, КО, Дивизиондар, ЕТҰ және ЖҚО арасында функционалдық бөлуде берілген.

ҚМГ құрылымдық бөлімшелері, қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтары туралы ережелерді әзірлеу, келісу және бекіту тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ бөлімшелері және қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтары туралы ережелерді әзірлеу, келісу және бекіту жөніндегі рәсімде (KMG-RI-52.5-59) белгіленді.

VI Жоспарлау

6.1.1 Тәуекелдерге ден қою бойынша іс-қимыл (ISO 9001 6.1-т.)

6.1.1 Жүйені жоспарлау сапа саласында қойылған мақсаттар мен міндеттерге сәйкес, сондай-ақ ұйымның мән-мәтінін талдау негізінде жүзеге асырылады: басшылықпен ұзақ мерзімді (2028 жылға дейін) және ағымдағы кезеңде (3-5 жыл) қаралған және бекітілген оның қызметінің стратегиялық мақсаттары, бағыттары және негізгі көрсеткіштері. Жүйені жоспарлау (стратегиялық, инвестициялық және бизнес-жоспарлау) Компанияның

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ЖҰҚП	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 22-беті

тәуекелдерін және даму мүмкіндіктерін ескере отырып жүзеге асырылады.

ҚМГ-де ТБКЖ әзірленді және енгізілді, ол ҚМГ мен оның ЕТҰ деп түсіндірілетін Компанияның стратегиялық және операциялық мақсаттарына қол жеткізуге теріс ықпал ететін ықтимал тәуекел оқиғаларын уақтылы сәйкестендіруге, бағалауға, мониторинг жасауға және азайтуға бағытталған корпоративтік басқару жүйесінің негізгі құрамдауышы болып табылады.

ТБКЖ бар болуының және шоғырландырылған негізде тәуекелдерді басқарудың, сондай-ақ тәуекелдерді басқарудың жоғары стандарттарының қажеттілігі туралы ҚМГ акционерлерінің талаптарының маңыздылығын сезіне отырып:

- Компаниядағы тәуекел-менеджмент ҚМГ бекітілген ішкі құжаттарында сипатталған тәуекелдерді басқару саласындағы халықаралық стандарттардың қағидаттарында және талаптарында құрылған;

- ҚМГ Директорлар кеңесімен Тәуекелдер тізілімі, тәуекелдер картасы, тәуекел-тәбет және Компанияның тәуекелдерін басқару жөніндегі іс-шаралар жоспары жыл сайынғы негізде бекітіледі. Әрбір тәуекел бойынша оның иесі анықталған;

- негізгі тәуекелдер серпініне және ҚМГ Басқармасы мен Директорлар кеңесіне тәуекелдер бойынша тоқсан сайынғы есептілікті жіберу жолымен оларды жеңілдету жөніндегі іс-шаралардың орындалуына тұрақты мониторинг жүргізіледі.

- Компаниядағы тәуекел-мәдениет тәуекелдерді басқару процесіне ҚМГ және ҚМГ ЕТҰ барлық құрылымдық бөлімшелерінің тарту жолымен, сондай-ақ ҚМГ-нің Директорлар кеңесі, Басқармасы, Тәуекелдер жөніндегі комитеті және Компанияның қызметкерлері арасында ақпаратты тұрақты алмасу есебінен дамып келеді.

- тәуекелдерді басқарудың автоматтандырылған жүйесі енгізілді.

Тәуекел-менеджмент жүйесін жақсарту және одан әрі жетілдіру бойынша мүмкіндіктер ҚМГ трансформациялық процестер шеңберінде көзделген.

6.1.2 Қабылданған міндеттемелер (ISO 9001 6.1.2-т.)

Компания корпоративтік басқару жүйесінің негізгі элементі ретінде ТБКЖ дамыту маңыздылығын сезініп отыр.

СМЖ жекелеген элементтері және процестері ықтимал тәуекелдер туындаған немесе іске асырылған, жүйеге өзгерістер енгізген немесе ұйымның мән-мәтінін өзгерткен жағдайда жүйенің тұтастығына, процестердің өз мақсатына сәйкестігіне, олардың тиімділігіне кепілдік беретіндей етіп жоспарланады.

Жоспарлау мақсаттары:

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAIGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 23-беті

1) мүдделі тараптардың және қадағалау органдарының талаптарын қанағаттандыратын қызметті көрсету және өнімді шығару кепілдігі және қабілеті;

2) осылайша, ықтимал тәуекелдер мен қауіп-қатерлерді іске асыру немесе болуы мүмкін іске асыру кезінде, сондай-ақ төтенше немесе авариялық жағдайлар туындаған кезде қызметтің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін өндірістік процестерді, сондай-ақ ЕТҰ басқару кепілдігі және қабілеті;

3) ағымдағы қызметте үздіксіз жетілдіру үшін алғышарттар дайындау және мүмкіндіктер туындаған кезде процестерді жақсарту.

СМЖ жетілдіру бойынша жоспарлау осы Нұсқаманың 9.3-бөліміне сәйкес ҚМГ басшылығы тарапынан талдау шеңберінде жүзеге асырылады. Жоспарлау нәтижелері МЖ жөніндегі кеңестің шешімімен бекітілетін Мақсаттар, ҚМГ Даму стратегиясын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспары, ИБЖ жетілдіру жоспары түрінде ресімделеді. Мұндай жоспарлаудың негізі Жауапты департаменттің сұраулары бойынша құрылымдық бөлімшелердің ұсыныстары болып табылады.

Мақсатқа қол жеткізу құрылымдық бөлімшелердің қызметін ағымдағы жоспарлау жөніндегі қағидаларға сәйкес құрылымдық бөлімшелердің жұмыс жоспарларын орындау жолымен қамтамасыз етіледі (KMG-PR-1182.6-59).

Жауапты департамент ҚМГ құрылымдық бөлімшелеріне ИБЖ жетілдіру бойынша сұрауды дайындағаны және МЖ жөніндегі кеңесте қарау үшін ИБЖ жетілдіру мақсаттары мен жоспарының жобаларын дайындағаны үшін жауапты болады.

МЖ жөніндегі кеңес бір жылға ҚМГ ИБЖ жетілдіру жоспары бойынша шешім қабылдағаны үшін жауапкершілік алады.

6.2 Сапа саласындағы мақсаттар және оларға қол жеткізілуін жоспарлау (ISO 9001 6.2-т.)

Сапа бойынша мақсаттар (бұдан әрі – СМЖ мақсаттары) МЖ жөніндегі кеңеспен белгіленеді және оның шешімімен бекітіледі. Мақсаттарды іске асыру жөніндегі іс-шаралар СМЖ жетілдіру жоспарында, ҚМГ Даму стратегиясында, ҚМГ-нің ағымдағы жылға арналған Даму жоспарында және бюджетінде, сондай-ақ қызметтің жекелеген бағыттары бойынша іс-шаралар жоспарларында көрсетілген.

СМЖ мақсаттары жүйені үздіксіз жетілдіру және оның нәтижелілігін арттыру үшін бағыттар мен басымдықтарды айқындайды.

СМЖ мақсаты ЕТҰ өндірістік қызметін, активтерді басқару бойынша қызметтер сапасын жетілдіруге, ҚМГ Басқармасы төрағасының ішкі құжаттарымен, бұйрықтарымен және тапсырмаларымен, акционерлердің

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 24-беті

жалпы жиналысының, ҚМГ Директорлар кеңесінің және Басқармасының, мемлекеттік басқару органдарының шешімдерімен бекітілген ақпаратты ұсыну мерзімдерін сақтауға жатады.

Осы мақсаттар тікелей олар жүзеге асыратын процестердегі іс-әрекет үшін жауапты ҚМГ нақты бөлімшелеріне жатады. Осы мақсаттарға қол жеткізу Сапа жөніндегі нұсқаманың 9.3-бөліміне сәйкес ҚМГ басшылығы тарапынан интеграцияланған басқару жүйесін талдау шеңберінде тексеріледі және құжатталады.

6.3 Өзгерістерді жоспарлау (ISO 9001 6.3-т.)

Ұйымның мән-мәтінін (ішкі немесе сыртқы жағдайларды) өзгерткен жағдайда Компания жоспарлы негізде жүйеге өзгерістердің енгізілуін жүзеге асырады. Жоспарланатын өзгерістер барлық мүдделі тұлғалармен келісіледі. Мүдделі тұлғалардың тобы оны өзгерткен кезде жүйенің тұтастығын қамтамасыз ету мақсатында Жауапты департаментпен бірлесіп, өзгерістер бастамашысымен айқындалады. Өзгерістер бойынша ресурстардың болуы атқарушы орган деңгейінде шешімдер қабылдау арқылы Компания басшылығымен қамтамасыз етіледі.

VII Қолдау

7.1 Ресурстар (ISO 9001 7.1.1-т.)

СМЖ іске асыру және жетілдіру, сондай-ақ тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру үшін талап етілетін ресурстар қызметкерлерді, ақпаратты, инфрақұрылымды, өндірістік ортаны және қаржыны қамтиды.

Ресурстарға қажеттілікті анықтау және қалыптастыру бойынша негізгі шешімдер басшылық тарапынан СМЖ талдау нәтижесінде қабылданады, сондай-ақ қызметті жоспарлау кезеңінде жүзеге асырылады.

ҚМГ басшылығы жауапты болады және қажетті ресурстармен қамтамасыз ету үшін өкілеттіктерге ие.

Ресурстарды бөлу тәртібі Сапа жөніндегі нұсқамада, қағидаларда, рәсімдерде, жұмыс нұсқаулықтарында, кеңестердің хаттамаларында, бұйрықтарда немесе өзге де нысанда құжатталады.

Ресурстарды бөлу бойынша негізгі шешімдер ҚМГ басшылығы тарапынан СМЖ талдау нәтижесінде қабылданады.

7.1.2 Адами ресурстар (ISO 9001 7.1.2-т.)

ҚМГ Даму стратегиясын әзірлеу, Даму жоспарын қалыптастыру кезінде, сондай-ақ басқарудың операциялық моделі негізінде ұйым жетіспейтін ресурстарды анықтайды, жетіспейтін көлемінің сыншылдығын бағалайды, тауарлар, жұмыстар және қызметтерді сатып алу жоспарын әзірлейді.

Адами ресурстарды басқару блогы процестердің иелерімен бірлесіп процестерді сапалы орындау үшін персоналдың қажетті саны мен біліктілігі

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 25-беті

есебіне сүйене отырып, адами ресурстарға қажеттілікті қалыптастырады.

7.1.3 Инфрақұрылым (ISO 9001 7.1.3-т.)

Жаңа инфрақұрылымды жоспарлау және қолданыстағы инфрақұрылымды түрлендіру, сондай-ақ жабдықты жаңғырту мыналарға байланысты жүргізіледі:

инфрақұрылымды дамыту бойынша тұжырымдаманы қабылдауына;

процестердің немесе қызметтердің өзгеруіне;

жұмыстар көлемінің ұлғаюына;

басқарушылық процестерге қатысатын қызметкерлер санының өзгеруіне;

қолда бар ресурстарды оңтайландыруға.

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары оларға бекітілген процестерде немесе жұмыс учаскелерінде инфрақұрылымды және құралдарды жетілдіруге қажеттілікті айқындағаны және сәйкестендіргені үшін жауапты.

Бүкіл инфрақұрылымды қоса алғанда, ғимаратқа қызмет көрсетуді және оны жөндеуді басқару, сондай-ақ көлікпен қамтамасыз ету белгіленген тәртіппен әкімшілік ғимараттарға қызмет көрсетуге және көлікпен қамтамасыз етуге арналған шарт жасалатын сервистік ұйыммен жүзеге асырылады. Шартта денсаулық үшін тәуекелдерді және сәйкестендірілген экологиялық аспектілерді азайту бойынша жоспарланған іс-шараларды уақтылы жүргізуде сервистік ұйымның жауапкершілігі көзделген. Қол қою кезінде ғимараттарға қызмет көрсету бойынша қызметтің өнім берушісі СМЖ саясатымен танысады.

Әкімшілік департамент «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерлерін жеңіл және жолаушылар автокөлігімен қамтамасыз ету қағидаларына (KMG-PR-201.4-7) сәйкес ҚМГ қызметкерлері үшін көлік қызметтерін сатып алуды қамтамасыз етеді.

Компьютерлік және офистік жабдыққа, ішкі телефон және компьютерлік желіге техникалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру Ақпараттық инфрақұрылым пайдаланушыларына арналған жұмыс нұсқаулығына (KMG-RI-89.2-30), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерлерін компьютерлік және перифериялық техникамен қамтамасыз ету жөніндегі жұмыс нұсқаулығына (KMG-RI-953.2-30) сәйкес ақпараттық технологиялар қызметтері департаментімен жүзеге асырылады.

ИБЖ электрондық деректер базасын ұйымдастыру және оны басқару тәртібі (ИБЖ ЭДБ) ИБЖ құжаттарының электрондық базасын пайдаланушының жұмыс нұсқаулығында (KMG-RI-17.4-39) және ИБЖ құжаттарын басқару қағидаларында (KMG-PR-1.13-59) белгіленген.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAIGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 26-беті

7.1.4 7.1.4 Процестердің жұмыс істеуіне арналған орта (ISO 9001 7.1.4-т.)

Компания басшылығы ҚМГ қызметкерлерінің әлеуметтік теңдігін және серіктестігін қамтамасыз еткені, қандай да бір белгі бойынша кемсitudiң болмағаны үшін жауапты болады. Әртүрлі қақтығыс жағдайларының алдын алу немесе қақтығыстар туындаған кезде әділ қарым-қатынас кепілдігі мақсатында Компанияда мынадай құжаттар қабылданды: «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Іскерлік этика кодексі, «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ корпоративтік қақтығыстарын реттеу қағидалары (KMG-PR-1700.1-31). Осыған ұқсас қақтығыстарда қатардағы қызметкерлердің мүдделері ҚМГ қызметкерлерінің өкілі ретінде омбудсменнің және ҚМГ қызметкерлерінің кәсіподақ мүшелері үшін кәсіподақ комитеті өкілдерінің өкілеттіктерімен (Омбудсмен туралы ереже) қорғалған.

Жеке еңбек дауларын қарау үшін жұмыс беруші мен қызметкерлердің өкілдері арасынан келісім комиссиясы құрылды.

ЕТҰ қызметкерлерімен әлеуметтік әріптестік шеңберінде Компания басшылығы «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік кодексін қабылдады.

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары өздерінің лауазымдық міндеттерін орындайтын қызметкерлерге қажетті жұмыс ортасын қамтамасыз еткені үшін жауапты. Әкімшілік департамент ҚМГ қызметкерлеріне арналған тиісті өндірістік ортаны қамтамасыз еткені үшін жауапты.

Әкімшілік департамент және ақпараттық технологиялар блогы қызметкерлердің қызметтер сапасына сәйкестігін қамтамасыз ету қабілетінде көрсетілуі мүмкін өндірістік ортаны өзгертудің барлық себептерін айқындағаны және сәйкестендіргені үшін жауапты. Бақылау үшін өндірістік қызметке арналған өндірістік орта факторларының (температура, ылғалдылық, жарықтылық, шу және басқалар) мәндері белгіленген.

7.1.5 Мониторинг және өлшеуге арналған ресурстар (алынып тасталды)

7.1.6 Фирмаішілік білім (ISO 9001 7.1.6-т.)

ҚМГ қызметінің бәрін регламенттейтін құжаттар (ішкі де, сондай-ақ кейбір сыртқы да) құжаттардың электрондық базасында (ИБЖ ҚЭБ) орналастырылған. Орталық аппараттың кез келген қызметкері ИБЖ ҚЭБ-тан кез келген құжатпен таныса алады. Танысуы міндетті болып табылатын сол құжаттар (қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары, ережелер, жалпы саясаттар) бойынша қызметкерлер ИБЖ ҚЭБ-та таныстыру фактісін белгілейді. Таныстырылғаны туралы ақпарат автоматты түрде сақталады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ЖҰМЫСТЫҚ ҚОҒАМЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 27-беті

ИБЖ ҚЭБ базасын жүргізгені үшін жауапкершілікті Жауапты департамент көтереді.

ҚМГ трансформациялау бағдарламасы шеңберінде қабылданған құжаттар OpenText (OT) бағдарламалық өнімінде орналасқан, оған жалпы қолжетімділік ҚМГ трансформациялау блогымен ұсынылады.

OT-тегі құжаттардың өзектілігіне жауапкершілікті трансформациялау бағдарламасын әкімшілендіру жөніндегі құрылымдық бөлімше атқарады.

ҚМГ ішкі интернет-порталында кәсіби біліктілікті арттыру саласында да, ҚМГ қызметкерлерінің жеке тұлғалық құзыреттерін жақсарту саласында да мақалалары бар білімнің ішкі кітапханасы бар. Сонда көмекші қызметтер (АТ, техникалық қызметкерлер және т.б.) бойынша барлық ақпарат, сондай-ақ ҚМГ қызметкерлерінің ішкі форумы бар. Осы базаның жүргізілуіне білім кітапханасын толтыру бөлігінде - адами ресурстарды басқару жөніндегі әдіснама және сараптама департаменті, АТ-қолдау бөлігінде - ақпараттық технологиялар қызметтері департаменті жауапты болады.

Фирмаішілік білімдер қызметі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Ішкі жаттықтырушылары туралы рәсімде регламенттелген (KMG-PS-2238.1-6) Ішкі жаттықтырушылар институтының бағдарламасы шеңберінде беріледі.

Адами ресурстарды басқару жөніндегі әдіснама және сараптама департаменті оқыту бағдарламасын қалыптастыруға, мынадай бағыттар бойынша ҚМГ шеңберінде оқыту жоспарларын іске асыруға жауапты болып табылады:

кәсіби біліктілікті арттыру;

ҚМГ мен оның ЕТҰ корпоративтік басқару;

мұнай, газ және оларды қайта өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, өңдеу және маркетингі, сервистік инфрақұрылымды дамыту бойынша жұмыстардың толық циклін қамтитын ЕТҰ өндірістік қызметін басқару;

сапаны басқарудың интеграцияланған жүйесі;

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары:

өз бөлімшелерінің қызметкерлерін оқытуда құзыреттілік пен қажеттілік талаптарының айқындалуына;

қызметкерлермен өндірістік процестер барысында өз іс-әрекеттері үшін жауапкершілікті түсінуіне жауапты болады.

Құрылымдық бөлімшелердің ішінде оқыту ең алдымен, басқарушылық процестерді іске асыру бойынша жұмыс дағдылары деңгейін арттыруға шоғырландырылған.

ҚМГ-де «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерлерін оқыту және дамыту

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 28-беті

қағидаларына сәйкес мынадай бағыттар бойынша оқыту ұйымдастырылуда және жүйелі түрде іске асырылуда (KMG-PR-434.8-6):

жалпы мәліметтер және ҚМГ жаңа қызметкерлері үшін бейімдеу курсы және құрылымдық бөлімшелердің сұраулары бойынша Жауапты департамент өткізетін техникалық оқу шеңберінде СМЖ түсінуге оқып-үйрету;

ҚМГ қызметкерлерінің біліктілігін арттыру;

кадр резервін дамыту;

ішкі жаттықтырушылар институтын дамыту;

ИБЖ ішкі аудиторларының біліктілігін арттыру;

Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық базасы;

компьютерлік бағдарламаларды қолдану;

өздігінен білім алу.

Оқыту қажеттілігін ұйымдастыру және анықтау, оны жүргізу тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерлерін оқыту және дамыту қағидаларында (KMG-PR-434.8-6), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Бірыңғай кадр резервімен жұмысты қалыптастыру және ұйымдастыру қағидаларында (KMG-PR-866.2-6) берілген.

Оқыту нәтижелілігі ұсынылған оқыту сапасына қатысты оқудан өткен қызметкерлерге сауалнама жүргізуі, сондай-ақ тікелей басшының алған білімдері мен дағдыларын практикалық қолдануын бағалауы арқылы анықталады.

Сондай-ақ нәтижелілік ҚМГ қызметкерлерін аттестаттау қағидаларына (KMG-PR-2412.1-6) сәйкес қызметкерлердің қызмет тиімділігіне жыл сайын бағалау жүргізу жолымен айқындалады.

Адами ресурстарды басқару жөніндегі әдіснама және сараптама департаменті мынадай түрде оқыту бойынша есептерді жүргізеді және сақтайды:

ағымдағы жылға арналған оқыту бойынша күнтізбелік жоспар;

оқыту бағдарламалары;

қызметкерлердің біліктілігін растайтын құжаттар;

өткізілген семинарлар/тренингтер және конференциялардың қорытындылары бойынша тоқсан сайынғы есептер.

Әр қызметкер үшін белгіленген нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізу дәрежесі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ әкімшілік қызметкерлерінің қызметін бағалау қағидаларына (KMG-PR-1152.5-47) сәйкес тоқсан сайынғы негізде бағаланып отырады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAIGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 29-беті

7.2 Құзыреттілік (ISO 9001 7.2-т.)

7.2.1 Персоналдың қажетті құзыреттілігі процестің иесімен анықталады:

- 1) Басқарма төрағасымен – CEO-1 басшылары үшін;
- 2) ҚМГ CEO-1 басшысымен – CEO-2 жетекшілік ететін басшылар үшін;
- 3) CEO-2 басшысымен – CEO-3 жетекшілік ететін басшылар үшін;
- 4) CEO-3 басшысымен - қалған жетекшілік ететін қызметкерлер үшін.

7.2.2 Құзыреттілік «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарын басқару қағидаларының талаптарына (KMG-PR-1.12-59) (1-кесте) және «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ бөлімшелері және қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтары туралы ережелерді әзірлеу, келісу және бекіту жөніндегі рәсімге (KMG-RI-52.5-59) сәйкес тікелей басшымен әзірленетін және ҚМГ басшылығымен бекітілетін қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтарында айқындалады.

7.2.3 Конкурстық негізде бос әкімшілік-басқарушылық лауазымдарға орналастыру үшін кандидаттарды тарту және іріктеу тәртібі, сондай-ақ ҚМГ жаңа қызметкерлері үшін бейімделуді жүргізу тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ бос әкімшілік лауазымдарына орналасуға арналған конкурстық іріктеу қағидаларына (KMG-PR-838.7-47) және Директорлар кеңесімен басшы қызметкерлерді тағайындауды (сайлауды) келісу қағидаларына (KMG-PR - 981.1-6) сәйкес жүзеге асырылады.

«ҚазМұнайГаз» ұлттық компаниясы» АҚ қызметкерлерін қабылдау, ауыстыру, орнын ауыстыру туралы жұмыс нұсқаулығында (KMG-RI-898.6-6) қызметкерлерді қабылдау, босату және орнын ауыстыру бөлігінде ҚМГ персоналын басқарудың ішкі тәртібі орнатылған. Персоналдың құзыреттілігі бойынша бүкіл ақпарат еңбек заңнамасының талаптарына және дербес деректер туралы заңға сәйкес ЖҚО-да сақталады.

7.3 Хабардар болуы (ISO 9001 7.3-т.)

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары сапа саласындағы «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ саясатымен бірге СМЖ тиісті құжаттарымен таныстыру және персоналдың қажетті оқытуын анықтауда шаралар қабылдау жолымен жүктелген өкілеттіктер, сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізудегі үлесі шеңберінде олардың қызметінің өзектілігі мен маңыздылығы туралы қызметкерлердің хабардар болуын белгіленген тәртіппен қамтамасыз етеді.

7.4 Коммуникация(ISO 9001 7.4-т.)

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 30-беті

ҚМГ-де ішкі ақпарат алмасу жұмыс топтарының кеңестері, жиналыстары, отырыстарын өткізу, оқыту және ішкі электрондық желі арқылы жүзеге асырылады. Таратуға арналған ақпарат ҚР заңнамасының, мүдделі тараптардың, сапа саласындағы саясаттардың және мақсаттардың, қағидалардың, рәсімдер мен бизнес-процестердің, жүйені одан әрі жақсарту бойынша мүмкіндіктердің талаптарын қамтиды.

Басқарудың әртүрлі деңгейлері мен ҚМГ құрылымдық бөлімшелері арасындағы хабарламалар беру «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында іс қағаздарын жүргізу регламентіне (KMG-RG-6.13-8), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарды басқару қағидаларына (KMG-PR-1.12-59) және «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерлерін оқыту және дамыту қағидаларына (KMG –PR- 434.8- 6) сәйкес жүзеге асырылады.

ҚМГ басшылығы МЖ жөніндегі кеңестің шеңберінде СМЖ бойынша кеңесті өткізеді, ол ҚМГ басшылығы мен құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері арасында қажетті байланысты қамтамасыз етуде айрықша рөл атқарады. МЖ жөніндегі кеңестің отырыстарында оны жетілдіру бойынша бағыттар мен шешімдерді әзірлеу мақсатында жүйенің жұмыс істеу оқиғаларына талдау жасалады. МЖ жөніндегі кеңестің шешімі ҚМГ қызметкерлерінің назарына жеткізіледі.

МЖ жөніндегі кеңестерді өткізу кезеңділігі мен регламенті «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Менеджмент жүйелері жөніндегі кеңес туралы ережеде анықталған (KMG-PL-1093.7-59).

Жұмысқа қабылдау кезінде еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету шеңберінде ҚМГ қызметкерлерімен «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерлері үшін қауіпсіздік және еңбекті қорғау бойынша кіріспе нұсқамалық» жұмыс нұсқаулығына (KMG-RI-195.2-13) сәйкес кіріспе нұсқамалық өткізіледі.

ҚМГ басшылығы қажеттілігіне қарай сыртқы мүдделі тараптарға берілетін сапа мәселелері бойынша ақпаратты айқындайды.

Сыртқы коммуникациялар ҚМГ корпоративтік коммуникациялар регламентіне сәйкес, сондай-ақ тұрақты даму және жыл сайын бекітілетін медиа-жоспар шеңберінде айқындалған мүдделі тараптардың картасына сай жүзеге асырылады. Медиа-жоспар жұртшылықпен байланыс жөніндегі департаментпен әзірленеді, онда мыналар көрсетіледі: қандай мәселелер бойынша, қандай ұйымдармен немесе сарапшылармен, қандай мерзімде коммуникация жүзеге асырылатыны, сондай-ақ коммуникацияның тұлпаты немесе түрі (кездесу, сұхбат, мақала, баспасөз-конференциясы және т.с.с.). Осы құжатта қажетті ақпаратты ұсынғаны үшін жауапты құрылымдық бөлімше анықталады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 31-беті

7.5 Құжатталған ақпарат

7.5.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 7.5.1-т.)

СМЖ құжаттамасы құжаттардың мынадай түрлерімен берілген:

ҚМГ Даму стратегиясы;

Кодекстер

СМЖ саясаты;

СМЖ мақсаттары;

Сапа бойынша жетілдіру жоспары;

Сапа жөніндегі нұсқама;

Қағидалар;

Рәсімдер;

Жұмыс нұсқаулықтары;

ҚМГ-нің құрылымдық бөлімшелері мен жұмыс органдары туралы ережелер;

Лауазымдық нұсқаулықтар;

Стандарттар мен нормативтік құжаттар;

Тұтынушының құжаттамасы.

ҚМГ қызметін регламенттейтін, pdf-форматындағы нұсқада және Word пен Excel нұсқасында қазақ және орыс тілдерінде сканерленген ҚМГ барлық ішкі құжаттары ҚМГ-нің барлық қызметкерлерінде кіру рұқсаты бар ИБЖ ҚЭБ-қа орналастырылған. ҚМГ ішкі құжаттарының түпнұсқалары қағаз тасығыштарда оларды бекіткен органның хатшылығында сақталады, содан кейін «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында іс қағаздарын жүргізу регламентіне (KMG-PR-6.13-08) және Архив туралы ережеге (KMG-PL-1109.6-8) сәйкес бекітілген істер номенклатурасына сәйкес ҚМГ архивіне тапсырылады.

Сыртқы регламенттеуші құжаттардың маңызды нұсқалары мерзімді негізде жаңартылатын «Параграф» ақпараттық жүйесінен пайдаланылады. «Жұмыс орындарының» саны өнім берушімен шарттың талаптарымен шектелген.

7.5.2 Құжатталған ақпаратты жасау, оны өзектендіру және оны басқару (ISO 9001 7.5.2-7.5.3-т.)

ҚМГ-де құжатталған ақпарат қағаз, сондай-ақ электрондық тасығыштарда да берілген. Құжатталған ақпарат нысанының екеуі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарды басқару жөніндегі қағидаларда айқындалған (KMG-PR-1.13-59).

Өзірлеу бойынша ұсыныстар енгізу және (немесе) жаңа құжаттардың

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAYGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 32-беті

жобаларын әзірлеу және (немесе) қолданыстағы құжаттарды өзектендіру ҚМГ кез келген қызметкерімен, құрылымдық бөлімшесімен, ҚМГ және Қор басшылығымен жүзеге асырылуы мүмкін. ИБЖ құжаттарын әзірлеу, келісу, сәйкестендіру және басқару тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарды басқару жөніндегі қағидаларда белгіленген (KMG-PR-1.13-59).

Қазақ тілінде әзірленген құжаттарды редакциялау рәсімі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында Іс қағаздарын жүргізу регламентіне сәйкес жүзеге асырылады (KMG-PR-6.13-8).

Қазақ және орыс тілдерінде pdf- форматында сканерленген және Word пен Excel нұсқасында бекітілген құжаттар оларды ИБЖ ҚЭБ-қа орналастыратын Жауапты департаментке жіберіледі. Айдың соңында ДОУР ағымдағы айда ИБЖ ҚЭБ-қа орналастырылған құжаттар туралы ҚМГ барлық қызметкерлерін хабардар етеді. ЕТҰ-ға жолдау ЕТҰ жетекшілерімен жүзеге асырылады. Қызметкерлерді ҚМГ құжаттарымен таныстыру фактісі де көрсетілген базада тіркеледі.

Трансформациялау бағдарламасының жобалық және регламенттеуші құжаттары Open Text (OT) ҚМГ интранет-ресурсында орналасқан. Осы базаның өзектілігіне трансформациялау және цифрландыру бағдарламасын әкімшілендіру департаменті қолдау көрсетеді.

Жұмыста пайдаланатын құжаттар олардың сәйкестендірілуін қамтамасыз ете отырып, сыртқы әсерден орнында қорғалған электрондық және (немесе) қағаз тасығыштарда сақталады.

ҚМГ-нің күшін жойған құжаттары электрондық түрде ИБЖ ҚЭБ-та сақталады және белгілі бір түрлерде және «Архив» мәртебесі бар ұсыныстарда көрсетіледі.

Сақталу мерзімі өткен қағаз тасығыштағы құжаттар «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында іс қағаздарын жүргізу регламентіне (KMG-RG-6.13-8) сәйкес сақтауға жатпайтын құжаттарды жоюға бөлу туралы акті бойынша жойылады.

ҚМГ құжаттары «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында іс қағаздарын жүргізу регламентіне (KMG-RG-6.13-8), ҚМГ өзге ішкі нормативтік құжаттарына және «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Архив туралы ережесіне (KMG-PL-1109.6-8) сәйкес қалыптастырылады, ресімделеді, сақталады және ҚМГ архивіне тапсырылады.

Мемлекеттік органдармен, ЕТҰ және сырт ұйымдармен хат алмасуларды қоспағанда, сыртқа шығатын құжаттар және күшін жойған, бірақ жұмыс немесе ақпарат үшін қажетті және құрылымдық бөлімшелерде тұрған кейбір басқа құжаттар «Күші жойылды» немесе «Күші жойылған» сөз тіркесімен белгіленеді және қолданыстағы жұмыс құжаттарынан бөлек сақталады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 33-беті

Осыған ұқсас құжаттарды басқарғаны үшін жауапкершілік осы құжаттарды пайдаланатын ҚМГ құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына және қызметкерлеріне жүктеледі.

ҚМГ қызметінің нәтижесі болып табылатын құжатталған ақпарат СМЖ жазбасының мәртебесіне ие. Оған мыналарды куәландыратын құжаттар жатады:

бизнес-процестер жүзеге асырылатынына және белгіленген талаптарға сәйкес келетініне;

СМЖ жақсарту бойынша қойылған мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізілгеніне;

СМЖ жұмыс қалпында жұмыс істейтініне, қолдау көрсетілетініне және нәтижелі болып табылатынына.

VIII Қызмет

8.1 Қызметті жоспарлау және оны басқару (ISO 9001 8.1-т.)

ЕТҰ, сондай-ақ мұнай, газ және оларды өңдеу өнімдерін барлау, өндіру, тасымалдау, сақтау, өңдеу және маркетинг, сервистік инфрақұрылымды дамыту, активтерді басқару бойынша жұмыстардың толық циклін қамтитын өндірістік қызметті басқару бойынша ҚМГ қызметі ҚМГ басқарудың операциялық моделінде және процестер каталогында (8.5-қосымша) және ИБЖ тиісті құжаттарында берілген ҚМГ әзірленген негізгі процестерінің негізінде жүзеге асырылады.

ҚМГ қолдаушы процестері басқарудың операциялық моделінде де (осы құжатқа 8.5-қосымша) көрсетілген және негізгі процестерге қызмет көрсету бойынша қызметті регламенттейтін ИБЖ ішкі құжаттарында сипатталған. Кейбір бизнес-процестер «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарды басқару қағидаларына (KMG-PR-1.12-59) сәйкес сипатталған, корпоративтік функциялар процестерінің бір бөлігі ARIS бағдарламалық өнімінде сипатталған.

Жаңа процестер пайда болған кезде «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарды басқару қағидаларына (KMG-PR-1.12 -59) сәйкес осы процестерді сипаттайтын ИБЖ жаңа құжаттары әзірленеді (немесе қолданыстағы құжаттарына өзгерістер/толықтырулар енгізілуде).

Стратегиялық жоспарлау акционерлердің талаптарында ұсынылған және корпоративтік ҚТК белгіленген макроэкономикалық көрсеткіштер, ҚМГ ағымдағы жағдайын және ұйымның мән-мәтінін талдау, ҚМГ ЕТҰ-дан ұсыныстар жинау, ҚМГ басшылығының пайымы мен миссиясы негізінде жүзеге асырылады. Стратегиялық жоспарлау бойынша шешім Жоспарлау жөніндегі комитет туралы ережеге сәйкес қабылданады (KMG-PL-793.10-24).

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY QAZMUNAYGAS	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 34-беті

ҚМГ мен ЕТҰ-дағы жоспарлау төменде берілген құжаттардың талаптарына сәйкес жүзеге асырылады:

ҚМГ мен ЕТҰ бизнес-жоспарларын әзірлеу, келісу және бекіту «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ еншілес ұйымдарының, тәуелді қоғамдары мен бірлескен кәсіпорындарының бизнес-жоспарларын әзірлеу, келісу, бекіту, түзету және мониторингі қағидаларында (KMG-PR-84.8-24), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ (жеке) Даму жоспарын қалыптастыру, бекіту, түзету және мониторинг қағидаларында (KMG-PR-150.10 -24), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ шоғырландырылған Даму жоспарын әзірлеу, келісу, бекіту және мониторинг жасау қағидаларында (KMG-PR-1054.3-24), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ ірі мұнай-газ жобаларының инвестициялық жобаларын қарау, келісу және мониторинг жасау қағидаларында (KMG-PR-1793.4-38), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ және оның еншілес пен тәуелді, бірлесіп бақыланатын ұйымдарының Жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттар бойынша инвестициялық жобаларын қарау және мониторинг жасау қағидаларында (KMG-PR-2138.2-38), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ және оның еншілес, бірлесіп бақыланатын ұйымдарының және бақыланатын ұйымдарының негізгі құралдарын салу, реконструкциялау және жаңғырту бойынша инвестициялық жобаларын қарау қағидаларында (KMG-PR-2139.2-38) регламенттеледі. ҚМГ-де өндіруші активтер (мысалы, мұнай өндіру деңгейін есептеу) бойынша негізгі көрсеткіштерді жоспарлау үшін Есептеу әдістемелері әзірленген (KMG-MD-2423.1-10, KMG-MD-2425.1-10, KMG-MD-2494.1-44).

Жоғарыда көрсетілген қағидалар мен әдістемелерде бекітілген құжаттарға (Даму жоспары, бюджет, өндірістік бағдарлама) өзгерістер/толықтырулар енгізу үшін негіздемелер анық белгіленген: нарық жағдаятының өзгеруі, мұнай бағасының және валюта бағамының құбылмалылығы, М&А мәмілелер және т.б.

Ақпараттық технологиялар саласында жоспарлау «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ ақпараттық технологияларын дамыту бағдарламасын қалыптастыру және мониторинг жасау қағидаларына (KMG-PR-1045.1-30), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та және оның ұйымдарында АТ-жобаларды қарау, келісу және бекіту қағидаларына (KMG-PR-1151.2-30) сәйкес жүзеге асырылады.

8.2 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар

8.2.1 Тұтынушылармен коммуникациялар (ISO 9001 8.2.1-т.)

ҚМГ үшін негізгі тұтынушылар акционерлер болып табылады. ҚМГ компаниялары тобын басқарудың нысаналы операциялық моделінде негізгі тұтынушылары трейдингтік ұйымдар және ҚМГ қатысатын жерлердің

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 35-беті

халықтары (мұнай өнімдерін сатып алушылар және газ тұтынушылар) болады.

Негізгі тұтынушылармен коммуникациялар клиенттерді және бренд-менеджментті тарту жоспарларын әзірлеу жолымен маркетинг және өткізу блогымен жүзеге асырылады. Сондай-ақ клиенттермен коммуникацияларды басқару call-орталықтар, интернет-порталдар, әлеуметтік желілер және т.б. арқылы жүзеге асырылады. Жұртшылықпен байланыс департаменті тұрақты негізде ҚМГ-нің ағымдағы қызметі, инновациялар мен жетістіктері, қызметке қатысқан немесе жүзеге асыру жерлерінде туындайтын проблемалық мәселелер туралы баспасөз хабарларын шығарады.

Бизнес-жоспарлау процесі шеңберінде бюджеттеу және талдау департаменті негізгі акционерлерге тоқсан сайынғы негізде Компанияның бюджеті мен даму жоспарының орындалуы бойынша есептерді ұсынып отыр (KMG-PS-1450.2-27; KMG-RI-1440.3-27; KMG-PR-1448.3-27).

Құжаттамалық қамтамасыз ету департаменті ҚМГ басшылығына немесе функционалдық блоктардың/құрылымдық бөлімшелердің тиісті басшыларына тұтынушылардың сұрауларын, ұсыныстарын, шағымдарын қабылдағаны, жібергені, ерекше бақылауға қойылған жағдайда олардың уақтылы орындалуын бақылағаны және тұтынушылардың қанағаттанушылығы бойынша теріс деректердің есепке алынуын жүргізгені үшін жауапты.

Жауапты департамент тұтынушылардың қанағаттанушылығы бойынша есепті жинағаны, талдағаны және қалыптастырғаны үшін жауапты болады (KMG-PR-193.7-59).

ҚМГ ішкі тұтынушыларының өзара іс-қимыл жүйесі мен қызметтер сапасына қанағаттанушылық деңгейін айқындау «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ трансформациялау бағдарламасының ішкі тұтынушыларының және негізгі стейкхолдерлерінің орындалатын жұмыстардың мерзімдері мен сапасына қанағаттанушылығына бағалау жүргізу жөніндегі жұмыс нұсқаулығына (KMG-RI-769.4-59) сәйкес Жауапты департаментпен жүзеге асырылады.

8.2.2 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды белгілеу (анықтау) (ISO 9001 8.2.2-т.)

Мұнай және газды барлау, өндіру, тасымалдау, өңдеу, маркетинг және өткізу, сондай-ақ ірі мұнай-газ жобаларының қызметін мониторингілеуді қоса алғанда, ЕТҰ активтерін, өндірістік қызметін басқару бойынша көрсетілетін қызметтерге қойылатын талаптар ҚМГ Даму жоспарын дайындау, келісу және бекіту кезінде Қормен белгіленеді. ҚМГ Даму жоспарында белгіленген активтердің өсу көрсеткіштері және дивидендтердің ең төменгі мөлшері Қордың құжатталған талаптары болып табылады.

Бизнес-жоспарлау және тиімділікті басқару департаменті ҚМГ-де Даму жоспарын әзірлеуге және келісуге жауапты болып табылады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 36-беті

ЕТҰ бизнес-жоспарларын түзету тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ еншілес ұйымдарының, тәуелді қоғамдарының және бірлескен кәсіпорындарының бизнес-жоспарларын әзірлеу, келісу, бекіту, түзету және мониторингі қағидаларында (KMG-PR-84.8-24) көрсетілген.

ҚМГ шоғырландырылған Даму жоспарын әзірлеу және келісу белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

8.2.3 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды талдау (ISO 9001 8.2.3-т.)

Тұтынушылардың талаптарын талдау Даму жоспарының жобасын келісу шеңберінде жүзеге асырылады.

Компанияның Даму жоспарын келісу және бекіту тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ шоғырландырылған Даму жоспарын әзірлеу, келісу, бекіту және мониторинг жасау қағидаларында (KMG-PR-1054.3-24) айқындалды.

8.2.4 Өнімдер немесе қызметтерге қойылатын талаптарды өзгерту (ISO 9001 8.2.4-т.)

Сол немесе өзге көрсеткіштерге өзгерістер үшін негіздер ҚМГ қызметін регламенттейтін тиісті құжаттарда (корпоративтік стандарттар, қағидалар, рәсімдер және т.с.с.) нақты айқындалған. Өзгерістер енгізу «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-тағы құжаттарды басқару қағидаларының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады (KMG-PR-1.12-59), яғни өзгерістермен бекіту және таныстыру құжатты әзірлеу кезінде жүргізілетін мүдделі тараптардың тзімін келісу және анықтау кезеңдеріне ұқсас болуға тиіс.

8.3 Өнімдер немесе қызметтерді жобалау және әзірлеу (ISO 9001 8.3-т.) (алынып тасталды)

ҚМГ өнімдерді немесе қызметтерді жобалау және әзірлеу бойынша жұмыстарды жүргізбейтініне байланысты ҚМГ функционалына Барлау, Өндіру және Мұнай сервис блогының негізгі өндірістік процестерінің жаңа технологиялары мен әдістерін әзірлеу кіретін еншілес ұйым – «ҚазМұнайГаз» өндіру және бұрғылау технологияларының ғылыми-зерттеу институты» ЖШС құрды.

8.4 Сырттай жеткізілетін процестерді, өнімді және қызметтерді басқару (ISO 9001 8.4-т.)

8.4.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 8.4.1-т.)

Барлық өнім берушілер мен қосалқы мердігерлер (бұдан әрі – өнім берушілер) олардың:

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY "KAZMUNAYGAS"	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 37-беті

тауарлар, жұмыстар мен қызметтердің тиісті сапасын;

ҚР заңнамасы талаптарын сақтауды қамтамасыз ету қабілетіне қатысты бағаланады.

Әлеуетті өнім берушілерді бағалау және өнім берушілерді таңдау «Самұрық-Қазына» АҚ портфельді компаниялары үшін сатып алу қызметін басқару бойынша референстік модельге, Қордың стандарттарына, Тауарлардың түрлері бойынша сатып алу стратегияларына және «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ тауарлар, жұмыстар мен қызметтеріне сатып алуды жүргізуді жоспарлау, ұйымдастыру қағидаларына (KMG-PR-68.10-34) сәйкес жүргізіледі.

8.4.2 Сатып алуды басқару түрі мен дәрежесі (ISO 9001 8.4.2-т.)

Сатып алуға бастамашылық жасайтын құрылымдық бөлімшелер тауарлар, жұмыстар мен қызметтерді сатып алғаны үшін жауапты болып табылады және сапалы тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді таңдау мақсатында әлеуетті өнім берушілерге қойылатын техникалық талаптарды белгілейді.

Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасы «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та шарттарды дайындау, жасасу және орындау қағидаларына (KMG-PR-92.7-12) сәйкес сатып алуға бастамашылық жасайтын құрылымдық бөлімшемен бақыланады.

Сатып алу нәтижелері бойынша сапа және мерзімдері бойынша қанағаттанушылығы көрсетілген тауарлар, жұмыстар мен қызметтерді қабылдау-тапсыру актісі жасалады.

Сатып алу бойынша сатып алынатын тауарлардың (жұмыстар, қызметтердің) түрлері бойынша жылдық қажеттіліктен бастап және жеткізу сапасын растайтын өнім берушісінің құжаттарымен аяқтай отырып, құжаттардың белгілі бір түріне өтініш жасау белгіленеді.

Сатып алынатын тауарларға, жұмыстарға немесе қызметтерге қойылатын талаптар «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та Тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сатып алуын жүргізуді жоспарлау, ұйымдастыру қағидаларына (KMG-PR-68.10-34) сәйкес сатып алынатын тауарларға, жұмыстарға немесе қызметтерге тендерлік және басқа құжаттаманы дайындау кезіндегі техникалық ерекшелікте белгіленеді.

Бақылау әдістерін таңдау туралы шешім сатып алуға бастамашылық жасайтын құрылымдық бөлімшеде қабылданады.

Әдетте, сатып алынған тауарлар, жұмыстар немесе қызметтерді бақылау әдістері сатып алуға арналған шарттарда белгіленеді.

Тауарлық-материалдық құндылықтардың қоймаға түсуі, олардың қоймалық есепке алуы, қабылдау-тапсыруы және беруі, қалдықтарды есепке алуы ТМҚ қабылдау, сақтау және беру жөніндегі жұмыс нұсқаулығына

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY "KAZMUNAYGAS"	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 38-беті

(KMG-RI-241.3-7) сәйкес жүргізіледі.

8.4.3 Сыртқы өнім берушілерге арналған ақпарат (ISO 9001 8.4.3-т.)

Шарттарды жасау кезінде сатып алудың бастамашылары ҚМГ барлық мүдделі құрылымдық бөлімшелерімен бірге шарттың жобасын белгіленген тәртіппен келіседі.

Өнім берушілердің бақылау нәтижелері бойынша өнім беруші қайта бағалауда, өнім берушіні сенімсіз өнім берушілер санатына ауыстыру, Өнім берушіден сатып алуды қабылдау және бас тарту кезінде бақылауды күшейтуде көрсетілуі мүмкін шаралар алдын ала қабылданады.

Белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін сатып алынған тауарлар, жұмыстар немесе қызметтермен айналысу және оның өнім берушісімен өзара іс-қимыл «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та тауарлар, жұмыстар және қызметтерді сатып алуды жүргізуді жоспарлау, ұйымдастыру қағидаларына (KMG-PR-68.10-34) сәйкес жүргізіледі.

8.4 Өнім өндіру және қызметтер көрсету

8.4.1 Мұнай операцияларын басқару (8.5.1-т. ISO 9001)

«Ел экономикасының мұнай-газ секторындағы мемлекеттің мүдделерін одан әрі қамтамасыз ету жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2002 жылғы 20 ақпандағы № 811 Жарлығына сәйкес ҚМГ қызметінің негізгі бағыттары болып мыналар айқындалған:

мұнай-газ саласындағы бірыңғай мемлекеттік саясатты әзірлеуге және іске асыруға қатысу;

Қазақстан Республикасының аумағында мұнай-газ операцияларына арналған конкурстарды ұйымдастыруға қатысу;

көмірсутегілерін барлау, игеру, өндіру, өңдеу, сату, тасымалдау мәселелері, мұнай-газ құбырлары мен мұнай-газ өнеркәсібі инфрақұрылымын жобалау, салу, пайдалану жөніндегі корпоративтік басқару және мониторингі;

мұнай-газ операцияларын жүзеге асыру бойынша Қазақстан Республикасының ішкі және халықаралық жобаларына заңнамада белгіленген тәртіппен қатысу;

республиканың мұнай-газ ресурстарын тиімді және ұтымды игеруді қамтамасыз ету;

мұнай мен газ ресурстарын пайдалану, ұдайы өндіру және одан әрі ұлғайту стратегиясын әзірлеуге қатысу;

келісімшарттарға міндетті үлестік қатысу арқылы мұнай-газ

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 39-беті

операцияларын жүзеге асыратын мердігерлермен келісімшарттарда заңнамада белгіленген тәртіппен мемлекет мүдделерін білдіру.

ҚМГ қызметінің көрсетілген мәніне сәйкес Қор, Қазақстан Республикасының Үкіметі қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерде, шешімдерде, бұйрықтарда және ҚМГ қызметін регламенттейтін өзге де құжаттарда, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Үкіметінің/Қордың тапсырмаларында және сұрауларында белгіленетін ҚМГ қызметтеріне қойылатын талаптарды айқындайды.

Негізгі процестер бойынша басқарудың операциялық моделі (осы ИБЖ жөніндегі нұсқамаға 8.5-қосымша) және ҚМГ орталық аппаратының 1-2 және 3-деңгейдегі процестерінің каталогы әзірленді.

Процестердің сипаттамасы «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та құжаттарды басқару қағидаларына (KMG-PR-1.13 -59) сәйкес қағаз тасығышта немесе «Самұрық-Қазына» АҚ бизнес-процестерін модельдеу қағидаларына, III.А том. ARIS-те Трансформациялау жөніндегі нұсқаулыққа сәйкес жүзеге асырылады.

ҚМГ басқару процестері құнды жасау карта-тізбегіне (осы Нұсқамаға 8.5.1-қосымша) сәйкес жүзеге асырылады және ұйымның мән-мәтінін (ішкі және сыртқы жағдайларын), оның қызметінің күшті және әлсіз жақтарын, өсуі мен дамуы үшін қауіптер мен мүмкіндіктерді анықтаудан басталады.

Стратегия департаменті мерзімді түрде, қажеттілігіне қарай өзгертілген талаптарды ескере отырып қайта қаралатын ҚМГ Даму стратегиясын талдау, әзірлеу және бекіту рәсімдерін әзірлегені, келіскені және ұйымдастырғаны үшін жауапты.

Бизнес-бағыттар бойынша стратегиялық мақсаттар мен міндеттерді әзірлеу процесі ҚМГ Даму стратегиясын әзірлеу және мониторингілеу қағидаларының (KMG-PR-1950.1-9) талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

ЕТҰ бизнес-жоспарларын қалыптастыру, келісу және бекіту тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ еншілес ұйымдарының, тәуелді қоғамдарының және бірлескен кәсіпорындарының бизнес-жоспарларын әзірлеу, келісу, бекіту, түзету және мониторингілеу қағидаларында (KMG-PR-84.8-24) айқындалған.

Бизнес-бағыттардың, Корпоративтік орталықтың және функционалдық блоктардың басшыларымен ҚМГ Даму бағдарламасын айқындау «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ (жеке) Даму жоспарын қалыптастыру, бекіту, түзету және мониторингілеу қағидаларында (KMG-PR-150.10-24) регламенттелген.

ЕТҰ өндірістік-қаржылық қызметін бағалау және мониторингілеу «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ шоғырландырылған Даму жоспарын әзірлеу, келісу, бекіту және мониторингілеу қағидаларына (KMG-PR-1054.3-24) сәйкес бюджеттеу және талдау департаментімен, олардың құзыреті шеңберінде ЕТҰ жетекшілерімен және мүдделі құрылымдық бөлімшелерімен жүзеге асырылады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 40-беті

«Теңізшевройл» өндірістік-қаржылық қызметінің мониторингі «Теңізшевройл» ЖШС өндірістік-қаржылық қызметінің мониторингі» рәсімінде (KMG-PS-103.6-15) сипатталған.

Технологиялық, геологиялық-геофизикалық және басқа параметрлерде, сондай-ақ бекітілген бизнес-жоспарда белгіленген ЕТҰ қызметіндегі ауытқуларды (сәйкессіздіктерді) анықтау кезінде жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшелер оларға талдау жасайды және ЕТҰ-ларға жою бойынша тиісті ұсынымдар жібереді.

Инвестициялық жобалардың тәуекелдерін алдын ала бағалау «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ инвестициялық жобаларының тәуекелдерін анықтау және бағалау әдістемесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Мұнай тасымалдау жобалары бойынша алдын ала зерттеулер мен әзірлемелерді талдау кезінде «Мұнай тасымалдау» бизнес-бағытында дайындалған ұзақ мерзімді кезеңге арналған мұнайды өндіру және бөлудің болжамды балансының деректері назарға ала отырып қабылданады. Алдын ала зерттеулердің оң нәтижелері кезінде мұнай тасымалдау бойынша жобалар оларды инвестициялық ниеттер тізіміне қосу үшін ҚМГ Инвестициялық комитетіне (KMG-PL-1779.7-38) жіберіледі.

ҚМГ Инвестициялық комитетінің қарауына инвестициялық жобаларды әзірлеу, келісу және шығару тәртібі, сондай-ақ инвестициялық жобаларды іске асыру мониторингі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ ірі мұнай-газ жобаларының инвестициялық жобаларын қарау, келісу және мониторингін жасау қағидаларына (KMG-PR-1793.4-38), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ және оның еншілес пен тәуелді, бірлесіп бақыланатын ұйымдарының жер қойнауын пайдалануға арналған келісімшарттары бойынша Инвестициялық жобаларды қарау және мониторинг жасау қағидаларына (KMG-PR-2138.2-38), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ және оның еншілес пен тәуелді, бірлесіп бақыланатын ұйымдарының және негізгі құралдарды салу, реконструкциялау және жаңғырту бойынша бақыланатын ұйымдардың инвестициялық жобаларын қарау қағидаларына (KMG-PR-2139.2-38) сәйкес жүзеге асырылады.

Құқықтық қамтамасыз ету блогы «Халықаралық келісімшарттарды құқықтық қамтамасыз ету» рәсіміне (KMG-PS-136.6-14) сәйкес ҚМГ құнын жасауға бағытталған және шетелдік серіктестермен бірлесіп, оның ішінде шетелдік юрисдикцияларда іске асырылатын және (немесе) іске асыруға жоспарланатын жобаларды (мәмілелерді) құқықтық сүйемелдеуді жүзеге асырады.

8.5.2 Сәйкестендіру және бақыланушылық (ISO 9001 8.5.2-т.)

ҚМГ басқару жүйесінің әртүрлі деңгейлерінде басқарушылық шешімдердің барлық түрі сәйкестендіруге ұшырайды. Басқарушылық шешімдер мыналар бойынша сәйкестендіріледі:

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 41-беті

- 1) атауы;
- 2) қабылдаған күні;
- 3) оны әзірлеген ҚМГ құрылымдық бөлімшесінің индексі;
- 4) тіркеу нөмірі;
- 5) оны мақұлдаған уәкілетті тұлға;
- 6) орындау мерзімдері;
- 7) басымдылығы.

Басқарушылық шешімдерді іздеуді жеңілдету үшін индекстеледі, жүйелендіріледі және олардың көшірмелері «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында іс қағаздарын жүргізу регламентіне (KMG-RG-6.13-8) сәйкес құрылымдық бөлімшелерде сақталады.

Тұтынушылар тарапынан талаптар бақыланушылықтың ерекше талаптарында анықталған жоқ.

Сонымен бірге, ҚМГ оларды дайындау, келісу және бекітудің барлық кезеңінде басқарушылық шешімдердің бақыланушылығын қамтамасыз етеді, бұл осы бөлімге сәйкес құжаттардың уақтылы және дәл сәйкестендірілуімен қол жеткізіледі.

Басқарушылық шешімдерді іске асыру бойынша жұмыстар нәтижелерін тіркеу ҚМГ Басқарма төрағасында өткен өндірістік кеңестердің және/немесе Басқарма отырыстарының хаттамаларымен жүзеге асырылады.

Сатып алынатын ТМҚ барлық түрі сәйкестендіруге ұшырайды, олар кіру бақылауынан кейін әкімшілік департаменттің қоймасына орналастырылады.

Бақыланушылық ҚМГ қоймасынан сатып алынатын, сақталатын және берілетін ТМҚ қатысты қолданылады.

8.4.2 Тұтынушыларға және сыртқы өнім берушілерге тиесілі меншік (ISO 9001 8.5.3-т.) (алынып тасталды).

ҚМГ тұтынушылардың немесе сыртқы өнім берушілердің қандай да болмасын меншігін сақтамайды.

8.4.3 Сақтау (ISO 9001 8.5.4-т.)

Басқарушылық шешімдерді әзірлеу, келісу және бекітудің әрбір кезеңінен кейін тиісті жауапты тұлғалардың қолтаңбалары сәйкес келмейтін басқарушылық шешімді қолдануды болдырмау үшін олармен бақылау жүргізу фактісін сәйкестендіреді.

Ұйымдастыру-өкімдік құжаттар (бұйрықтар, тапсырмалар және т.б.) түріндегі басқарушылық шешімдерді, ҚМГ органдары немесе консультациялық-кеңес органдарының шешімдерін (хаттамалар) сақтау тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында іс қағаздарын жүргізу регламентінде (KMG-RG-6.13-8) айқындалған.

8.4.4 Жеткізгеннен кейінгі қызмет (ISO 9001 8.5.5-т.) (алынып

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 42-беті

тасталды)

8.4.5 Өзгерістерді басқару (ISO 9001 8.5.6-т.)

Компания басшылығы ҚМГ қосылған құнын ұлғайтуға, процестерді оңтайландыруға және корпоративтік мәдениетті арттыруға көзделген трансформациялау бағдарламасын қабылдады. Осы бағдарламаның периметріне негізгі өндірістік ЕТҰ-лар кірді.

Трансформациялау бағдарламасы шеңберінде ҚМГ-ге басқарушы холдинг мәртебесінен өздерінің ЕТҰ-ның қызметін тікелей бақылайтын операциялық компанияға ауысуына мүмкіндік беретін басқарудың 2-деңгейлі жүйесі құрылды.

ҚМГ компаниялары тобымен басқарудың жаңа нысаналы операциялық моделін енгізу Қордың Референстік модельдеріне сәйкес жүзеге асырылады.

Компанияның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу мақсатында қызметті үздіксіз жақсартуға бағытталған бизнес-процестерді және жалпы алғанда, ҚМГ бизнес-сәулетін жетілдірумен басқарудың тиімді жүйесін құру үшін ҚМГ бизнес-процестердің қолданыстағы модельдеріне өзгерістер енгізу қажеттілігін талдауды мерзімді негізде жүргізеді.

8.6 Өнімді шығару және қызметтер көрсету (ISO 9001 8.6-т.)

ЕТҰ өндірістік-қаржылық қызметінің талдау және мониторинг нәтижелері ҚМГ мүдделі құрылымдық бөлімшелерінің басшыларымен тексеріледі, бизнес-бағыттардың жетекшілік ететін басшыларымен/функционалдық блоктардың басшыларымен келісіледі және белгіленген тәртіппен тиісті ЕТҰ-ларға жіберіледі. ҚМГ Басқармасының және/немесе Басқарма төрағасының қарауына шығарылатын шешімдердің жобалары мүдделі құрылымдық бөлімшелермен, сондай-ақ ҚМГ Басқармасы туралы ережеге және ҚМГ ішкі құжаттарына сәйкес ҚМГ қызметінің тиісті бағыты бойынша ҚМГ Басқарма төрағасының орынбасарларымен/басқарушы директорларымен келісіледі.

Талдау және мониторинг нәтижелерінің қателерін тапқан жағдайда олар «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестеріне және менеджмент жүйелеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидаларына сәйкес басқарылады (KMG-PR-147.8-59).

Корпоративтік хатшы және Басқарма хатшысы ҚМГ басшылығына «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ компаниялары тобында іс қағаздарын жүргізу регламентіне (KMG-RG-6.13-08), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Басқармасы туралы

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 43-беті

ережеге (KMG-PL-914.11-12), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Директорлар кеңесі туралы ережеге сәйкес мүдделі функционалдық блоктар басшыларының тиісті визаларынсыз басқарушылық шешімдердің жобаларын бере алмайды.

8.7 Сәйкес келмейтін нәтижелерді («шығуларды») басқару (ISO 9001 8.7-т.)

ҚМГ-де жою маңыздылығы мен күрделілігі дәрежесіне қарамастан, сәйкессіздіктерді анықтаудың барлық жағдайлары құжатталады.

Сәйкессіздіктер бойынша деректер көрсеткіштердің мониторингі және салаларды айқындау үшін үлкен мәнге ие, мұнда түзету және алдын алу әрекеттері жүзеге асырылуы тиіс.

Сәйкессіздік ауытқуларды көрсете және сипаттай отырып тіркеледі, оны басқару туралы шешім қабылданады және құжатталады, келесі іс-қимылдар анықталады, ол «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестерінің аудитін жүргізу жөніндегі қағидаларда (KMG-PR-147.8-59) көрсетілген.

Сәйкессіздікті әдейі пайдалану және шығаруды болдырмау мақсатында ол сәйкестендіріледі. Құрылымдық бөлімшелер тиісті құрылымдық бөлімшеде белгіленген сәйкессіздікті басқаруды қамтамасыз еткені үшін жауапты болады.

Сәйкессіздікті басқару бойынша шешімді қабылдау және құжаттау қағидалары мен тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидаларда берілген (KMG-PR-147.8-59). Түзетілген басқарушылық шешім қайта тексеру үшін міндетті түрде ұсынылады.

Басқарушылық шешімді қайтадан тексеру басқарушылық шешімді әзірлеу, келісу және бекіту сияқты сол тәртіппен жүргізіледі.

Жауапты департамент орындау мерзімдері бойынша сәйкессіздіктерді жою мониторингін жүзеге асырады.

IX Қызметтің көрсеткіштерін бағалау

9.1 Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау (ISO 9001 9.1-т.)

9.1.1 Жалпы ережелер

Қызметтердің Қазақстан Республикасы заңнамасының және мүдделі тараптардың белгіленген талаптарында сәйкестігін кепілдікті қамтамасыз етуге бағытталған өлшеу және бақылау бойынша іс-қимылдар ҚМГ құжаттарында белгіленген талаптарға сәйкес жоспарланады және жүзеге асырылады.

Өлшеу және бақылау жөніндегі әрекеттер 8.5-бөліміне сәйкес Басқарушылық шешімдерді бақылау және процестерді басқару бойынша қағидаларда, рәсімдерде жүйеленген және берілген.

СМЖ тиімділігін бақылау және өлшеу «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 44-беті

менеджмент процестері мен жүйелерінің аудитін жүргізу жөніндегі қағидаларында (KMG-PR-147.8-59) және «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметтері тұтынушыларының қанағаттанушылығын бағалау жөніндегі қағидаларында» (KMG-PR-193.7-59) жоспарланады және қамтамасыз етіледі.

МЖ ішкі аудиттеріне және клиенттердің қанағаттанушылығын өлшеуге байланысты әрекеттер осы Нұсқаманың 9.2-бөлімінде келтірілген.

СМЖ мониторингі және тиімділікті өлшеу жөніндегі іс-шаралардың нәтижелері ҚМГ басшылығына ұсынылады және оларға ҚМГ басқару жүйесін одан әрі жақсартуға арналған мүмкіндіктерді айқындау үшін пайдаланылады.

9.1.2 Тұтынушылардың қанағаттанушылығы (ISO 9001 9.1.2-т.)

Тұтынушылардың қанағаттанушылығы осы Нұсқаманың 8.2.3-тармақшасына сәйкес айқындалатын талаптарды орындау сапасымен бағаланады. Бұл ретте осындай бағалауды жүргізу үшін ҚМГ қызметтерін тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау жөніндегі қағидаларда көрсетілген құжаттарға жазбаша түрде берілген тұтынушылардың ескертулері мен ұсыныстары ескеріледі (KMG-PR-193.7-59). ҚМГ осы талаптардың толық әрі уақтылы орындау арқылы тұтынушылардың барынша қанағаттанушылығына ұмтылады.

Сапалы орындау қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге, шешімдерге, бұйрықтарға және ҚМГ қызметін регламенттейтін өзге де құжаттарға, тұтынушылардың тапсырмалары мен сұрауларына сәйкес атқарылатын жұмыстың тиімді нәтижелерімен, қойылған мақсаттардың қол жеткізілуімен, міндеттер мен тапсырмалардың іске асырылуымен сипатталады және тұтынушыларға тиісті есептер мен материалдардың уақтылы берілуімен қамтамасыз етіледі.

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын қамтамасыз еткені үшін жауапкершілік осы бөлімше туралы ережеде айқындалған оның функцияларына жататын ҚМГ талаптарына және ішкі құжаттарына сәйкес олар орындайтын міндеттер мен тапсырмалар шеңберінде ҚМГ құрылымдық бөлімшесіне жүктеледі.

ҚМГ ұсынған есептер мен материалдар бойынша тұтынушылардың қанағаттанбаушылығын көрсететін қарарлар түскен кезде ҚМГ жауапты құрылымдық бөлімшесі белгіленген талаптарға сәйкес қойылған талаптардың тиісінше орындалуын қамтамасыз етеді. Орындау көрсетілген қарарлардың негізділігін анықтауға мүмкіндік беретін тиісті талдауды жүргізумен және тұтынушылардың қанағаттанушылығын қамтамасыз ету жөніндегі шараларды қабылдаумен сүйемелденеді. Жүргізілген талдау нәтижелері бойынша негізсіз кінәрат-талаптар түрінде жекелеген қарарларды айқындаған жағдайда ҚМГ жауапты құрылымдық бөлімшесі ҚМГ және тұтынушылардың тиісті органдарының ұстанымдарын келісу бойынша жұмысты ұйымдастырады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ТУТЫНУШЫЛАР ҚОҒАМЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 45-беті

Құжаттамалық қамтамасыз ету департаменті ЭҚЖ арқылы МЖ жұмыс істеуіне жауапты құрылымдық бөлімшеге тұтынушылардың қанағаттанушылығы бойынша теріс деректерді (хаттар, сұраулар және тұтынушылардың кінәрат-талаптары мен шағымдары бар т.с.с.) жібергені үшін жауапты.

Жауапты департамент ҚМГ қызметі мәнінің негізгі бағыттары бойынша деректерді міндетті түрде құрылымдай отырып, ҚМГ қызметтері тұтынушыларының қанағаттанушылығын бағалау жөніндегі қағидаларға (KMG-PR-193.7-59) сәйкес тұтынушылардың қанағаттанушылығы бойынша талдауды жүзеге асырады.

Жауапты департаменттің қызметкері өңделген деректерді ҚМГ қызметін жетілдіру жөніндегі ұсыныстарды әзірлеу үшін басшылықтың МЖ, ЕҚОҚ және АҚМЖ жөніндегі өкіліне береді.

Басшылықтың сапа, ЕҚОҚ және АҚМЖ жөніндегі өкілдерінің талдауы негізінде МЖ жөніндегі кеңес тұтынушылардың көп қанағаттанушылығына қол жеткізу үшін ҚМГ қызметін жақсарту бойынша шешім қабылдайды.

9.1.3 Талдау және бағалау (ISO 9001 9.1.3-т.)

ИБЖ жазбаларында тіркелген деректер мен ақпарат қызметтер сапасын өзгерту үрдісін айқындау, СМЖ нәтижелілігін бағалау және жетілдіруге арналған мүмкіндіктерді сәйкестендіру үшін жинақталады және мерзімді түрде талданады.

ДОУР осы әрекеттерді үйлестіргені және ҚМГ басшылығына қолданыстағы үрдістер туралы ақпаратты дайындағаны үшін жауапты болады.

Талдау Сапа жөніндегі нұсқаманың 9.3-бөлімінде, «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ менеджменті процестері мен жүйелерінің аудитін жүргізу туралы қағидаларында белгіленген іс-қимылдар шеңберінде орындалады (KMG-PR-147.8-59).

Талдау жасау үшін мынадай деректер қабылданады:

аудит жүргізу кезінде анықталған сәйкессіздіктер саны;

тұтынушылар тарапынан шағымдар мен кінәрат-талаптардың саны;

оқытудың нәтижелілігі.

Деректерді талдауда мыналарға қатысты ақпарат ұсынылады:

тұтынушының қанағаттанушылығын;

қызметке қойылатын талаптардың сәйкестігі;

алдын алу әрекеттерін жүргізу мүмкіндігін қоса алғанда, қызметтер процестері мен нәтижелерінің сипаттамалары мен үрдістерін;

өнім берушілерді.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 46-беті

ҚМГ және оның ЕТҰ қаржы-шаруашылық қызметінің қол жеткізген көрсеткіштерін талдау Қордың талаптарына және ҚМГ ішкі құжаттарының ережелеріне («ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ еншілес ұйымдарының, тәуелді қоғамдарының және бірлескен кәсіпорындарының бизнес-жоспарларын әзірлеу, келісу, бекіту, түзету және мониторингі қағидалары (KMG-PR-84.8-24)) сәйкес бизнес-бағыттардың/функционалдық блоктардың/құрылымдық бөлімшелердің басшылары белгілеген кезеңділікпен жүзеге асырылады.

ҚМГ активтерінің қызметін талдауды «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ активтері бойынша талдау жүргізу рәсіміне (KMG-PS-3362.1-31) сәйкес АБД жүзеге асырады.

ҚМГ АТ-инфрақұрылымының жұмыс істеу процесі бойынша деректерді талдау тәртібі техникалық қолдау қызметімен «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ қызметкерінің сұрауларын өндеудің жұмыс нұсқаулығында белгіленген (KMG-RI-1003.2-30).

9.2 Ішкі аудит (ISO 9001 9.2-т.)

Жауапты департамент «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестеріне және менеджмент жүйелеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидаларға сәйкес ИБЖ ішкі аудитінің жылдық жоспарын құрайды (KMG-PR-147.8-59). Қызметтің белгілі бір түрлері сапа көрсеткіштеріне олардың әсер ету маңыздылығына байланысты жылына 1 рет артық тексерілуі мүмкін.

Ішкі тексерулерді жүргізу үшін Басшылықтың сапа жөніндегі өкілімен тексерілетін қызмет түрлерінен өз жұмысына тәуелді емес жетекші ішкі аудитор және МЖ аудиторлары тағайындалады.

Тексеруге дайындық кезінде аудиторлар жүзеге асырылатын процестерді, қолданылатын қағидалар мен рәсімдерді, стандарттарды, СМЖ хаттамаларын қарайды, «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестерінің аудитін жүргізу жөніндегі қағидаларға сәйкес аудиттің бағдарламасын, чек-парақты дайындайды (KMG-PR-147.8-59).

Тексеру жүргізу кезінде аудиторлар қызметтің тексерілетін түрлері халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкес жүзеге асырылатынына және процестер нәтижелілігін бағалауды анықтайтынына шынайы дәлелдер табады.

Сәйкессіздіктер «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидаларда белгіленген нысандар бойынша тіркеледі (KMG-PR-147.8-59).

Тексерулер осылайша, тексерілетін жұмысқа әсердің ең азына әкелу және одан қызметкерлердің назарын басқаға аудару үшін жүргізіледі.

Ауытқулар сәйкестендірілген және дәл тұжырымдалғанда тексерілетін

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 47-беті

құрылымдық бөлімшенің басшысы орындалуы ауытқуды жоятын және одан әрі оның пайда болуының алдын алатын әрекеттерді айқындауға және жүзеге асыруға міндетті.

«ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидалардың талаптарына сәйкес түзету және алдын алу әрекеттерін орындағаны үшін жауапкершілікті (KMG-PR-147.8-59) құрылымдық бөлімшелердің басшылары көтереді.

Түзету және (немесе) алдын алу әрекеттерін орындау нәтижелерін бақылауды және құжаттауды аудиторлар жүзеге асырады.

Түзету және алдын алу әрекеттерін жүзеге асыру тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестерінің аудитін жүргізу жөніндегі қағидаларда (KMG-PR-147.8-59) белгіленген.

Аудитті аяқтағаннан соң тексеру нәтижелері бойынша барлық есептер жүйелендіріледі, талданады және жиынтық есеп түрінде Жауапты департаментке және жылына 1 реттен жиі емес – МЖ жөніндегі кеңеске беріледі.

Ішкі аудит туралы есептер ҚМГ басшылығы тарапынан талдау барысында пайдаланылады.

9.3 ҚМГ басшылығы тарапынан талдау

9.3.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 9.3.1-т.)

Басқарма төрағасы халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкес кезеңділікпен жылына 1 реттен жиі емес оның жалғастырылатын жарамдылығын, баламалылығын және нәтижелілігін, сондай-ақ халықаралық стандарттардың талаптарына және ҚМГ ішкі талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету үшін МЖ нәтижелілігін қарайды.

Басқарма төрағасы сапа, ЕҚОҚ және АҚМЖ жөніндегі басшылық өкілдерімен бірлесіп МЖ талдау мәселелері бойынша Кеңесті өткізу күнін белгілейді.

Қажет болған жағдайда Кеңес мүшелерінің біреуінің ұсынысы бойынша жоспардан тыс отырыстар өткізілуі мүмкін.

Талдау нәтижесінде МЖ талаптарының ағымдағы мәртебесі және орындау деңгейі бағаланады, оның негізінде Басқарма төрағасы жүйені одан әрі жетілдіру бойынша шешім қабылдайды.

МЖ талдау бойынша отырыстың жұмысына МЖ жөніндегі кеңестің барлық мүшелері, сондай-ақ өзге де мүдделі қызметкерлер қатысады. Отырыстың күн тәртібі МЖ жөніндегі кеңестің хатшысымен дайындалады, сапа, ЕҚОҚ және АҚМЖ бойынша басшылықтың өкілдерімен келісім бойынша Басқарма төрағасымен қарастырылады және кеңестің барлық қатысушыларына оны өткізгенге дейін 2 жұмыс күнінен кешіктірмей

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY "KAZMUNAYGAS"	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 48-беті

хабарланады.

9.3.2 Басшылық тарапынан талдау үшін бастапқы деректер («кірулер») (ISO 9001 9.3.2-т.)

ҚМГ басшылығы тарапынан талдау үшін бастапқы деректер процестер нәтижелілігінің белгіленген мақсаттары мен көрсеткіштеріне қол жеткізу дәрежесін бағалау нәтижесінде алынған ақпараттан және деректерден тұрады.

Жұмыс істеуін талдау үшін бастапқы деректер ретінде

Сапа менеджменті жүйесі мыналар пайдаланылады:

- 1) басшылық тарапынан алдыңғы талдаулар қорытындылары бойынша жүзеге асырылатын әрекеттердің мәртебесі (іске асыру дәрежесі);
- 2) ішкі аудиттердің нәтижелері;
- 3) тұтынушылардың ұсыныстары мен тілектерін талдау нәтижелері;
- 4) процестердің жұмыс істеуі туралы мәліметтер;
- 5) түзету және алдын алу әрекеттерін орындаудың жай-күйі;
- 6) жүйеге әсер етуі мүмкін ішкі және сыртқы факторлар үшін өзгерістер;
- 7) тәуекелдер мен мүмкіндіктерге арналған жауапта алдын ала қабылданған әрекеттердің нәтижелілігі туралы;
- 8) жақсартуға арналған мүмкіндіктер туралы;
- 9) мыналар жатқызылатын үрдістерді қоса алғанда, сапа менеджменті жүйесінің жұмыс істеу және нәтижелілік көрсеткіштері туралы:
 - тиісті мүдделі тараптардан кері байланыс (пікірлер) нәтижелеріне;
 - сыртқы өнім берушілердің қызмет көрсеткіштеріне;
- 10) процестерді және жалпы алғанда МЖ жетілдіру жөніндегі ұсыныстар.

9.3.3 Басшылық тарапынан талдаудың («шығулар») нәтижелері (ISO 9001 9.3.3-т.)

ҚМГ басшылығы тарапынан талдау нәтижесі тұтынушылардың талаптарын барынша толық қанағаттандыру және МЖ нәтижелілігін арттыру үшін қажетті жүйе мен процестерді жетілдіруге байланысты шешімдер болып табылады. Талдау нәтижесінде МЖ саясаты мен мақсатын өзгертуге қажеттілік, сондай-ақ МЖ одан әрі жақсартуға қажетті ресурстарға қажеттілік белгіленеді.

ҚМГ басшылығы тарапынан талдау қорытындылары бойынша қабылданған шешімдер МЖ жөніндегі кеңестің отырыстары жауапты орындаушылар мен орындау мерзімдері көрсетілген хаттамамен құжатталады.

МЖ жөніндегі кеңес отырысының хаттамасы KMG-F-15.13-8/RI-6.13-8

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 49-беті

кеңестер/отырыстар хаттамасының нысанына сәйкес хатшымен ресімделеді.

Х. Жақсарту

10.1 Жалпы ережелер (ISO 9001 10.1-т.)

ИБЖ жазбаларында тіркелген деректер мен ақпарат қызметтер сапасын өзгерту үрдісін айқындау, ИБЖ нәтижелілігін бағалау және жетілдіруге арналған мүмкіндіктерді сәйкестендіру үшін жинақталады және мерзімді түрде талданады.

Жауапты департамент осы әрекеттерді үйлестіргені және ҚМГ басшылығына қолданыстағы үрдістер туралы ақпаратты дайындағаны үшін жауапты болады.

Талдау осы Нұсқаманың 9.3-бөлімінде, «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та процестер мен менеджмент жүйелеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидаларда (KMG-PR-147.8-59) белгіленген іс-қимылдар шеңберінде орындалады.

Талдау жасау үшін мынадай деректер қабылданады:

- 1) аудит жүргізу кезінде анықталған сәйкессіздіктер саны;
- 2) тұтынушылар тарапынан шағымдар мен кінәрат-талаптардың саны;
- 3) процестер бойынша сәйкестендірілген тәуекелдер және оларды басқару бойынша бақылаулар;
- 4) оқытудың нәтижелілігі;
- 5) ішкі және сыртқы аудиттердің нәтижелері;
- 6) алдын алу әрекеттерін жүргізу мүмкіндігін қоса алғанда, қызметтердің бизнес-процестері мен нәтижелерінің сипаттамалары мен үрдістерін.

ҚМГ активтерінің қызметін талдауды «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ (KMG-PS-3362.1-31) активтері бойынша талдау жүргізу рәсіміне сәйкес АБД жүзеге асырады.

ҚМГ және оның ЕТҰ қаржы-шаруашылық қызметінің қол жеткізген көрсеткіштерін талдау Қордың талаптарына және ҚМГ ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес бизнес-бағыттардың/функционалдық блоктардың /құрылымдық бөлімшелердің басшылары белгілеген кезеңділікпен жүзеге асырылады.

Процестерді мониторингілеу тәртібі «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ-та ИБЖ процестерінің нәтижелілігін мониторингілеу және өлшеу қағидаларында белгіленген (KMG-PR-1134.5-59).

Көрсетілген қағидаларға сәйкес құрылымдық бөлімшелерде сәйкестендірілген процестердің мониторингі KMG-F-1137.5-59/PR-1134.5-59

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰҒЫТҚ ҚОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 50-беті

нысанында және тиісті процесті регламенттейтін құжаттардың 6-бөлімінде белгіленген өлшемшарттар бойынша жарты жылда 1 реттен жиі емес жүзеге асырылады.

ҚМГ мониторингтің тиісті әдістерін қолданады және мұнда бұл бизнес-процестерді өлшеу үшін орынды.

10.2 Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері (ISO 9001 10.2-т.)

Егер жоспарланған нәтижелерге қол жеткізбесе, онда қызметтің, жұмыстың сәйкестігін қамтамасыз ету үшін «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидаларда (KMG-PR-147.8-59) талаптарына сәйкес түзету әрекеттері алын ала қабылданады немесе қолданыстағы процестерге өзгерістер енгізіледі.

Процестердің қабілетін растау үшін осы қызметтердің жоспарланған сапасын қамтамасыз етеді, ҚМГ-де осы процестердің мониторингі (зерттеу және талдау) және өлшеу жүргізіледі, мұнда мыналар бағаланады:

- 1) процестерді жүргізудің қажетті кезеңдерінің болуы, ҚМГ нормативтік құжаттары мен ішкі құжаттарының талаптарына сәйкестігі;
- 2) процестердің ұзақтығы (ҚМГ нормативтік құжаттарымен және ішкі құжаттарымен салыстырылады); процестердің жекелеген кезеңдерін орындаудың белгіленген мерзімдері бағаланады;
- 3) ресурстарды (жабдықтар, адами ресурстар, техникалар және т.с.с.) пайдалану дәрежесі;
- 4) процестерді орындаушылардың біліктілігіне белгіленген талаптар.

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары процестердің мониторингі мен өлшеулерін жүргізгені үшін жауапты болады.

ҚМГ тәуекелдерді басқару және корпоративтік басқару жүйелерін жетілдіру мақсатында ІАҚ ІАҚ-ның ішкі құжаттарына (ІАҚ туралы ереже, Ішкі аудитті ұйымдастыру жөніндегі нұсқаулық, ІАҚ жұмыс тәртібі) сәйкес ҚМГ мен оның ЕТҰ қаржы-шаруашылық қызметінің ішкі аудитін жүзеге асырады.

Нәтижелерді өлшеу жоспарлымен бірге қызметтің нақты көрсеткіштерін салыстыру жолымен жүзеге асырылады. Бұл ретте тоқсан сайынғы өлшеулер жүзеге асырылуы мүмкін.

ҚМГ анықталған ауытқуларды жою емес, алдын алу қағидатын ұстанады.

Алдын алу әрекеттері талдау нәтижесінде сапа бойынша жоспарлы көрсеткішке не көрсеткіштерді азайту үрдісіне және ықтимал ауытқудың тәуекелін тудыратын СМЖ нәтижелілігіне қол жеткізбеу тәуекелдері мен қауіп-қатерлері анықталғанда жоспарланады және жүзеге асырылады.

Алдын алу әрекеттеріндегі қажеттілік процестердің параметрлері мен көрсеткіштерінің өзгерістеріне, тұтынушылардың сәйкессіздіктер, тілектері

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 51-беті

мен ұсыныстарының үлесіне, СМЖ тексеру нәтижелеріне, ҚМГ ІАҚ жүргізген ішкі аудит нәтижелеріне қатысты ақпарат пен деректер негізінде айқындалады. Мұндай ақпарат және деректер бұл ИБЖ бойынша осы Нұсқаманың 9.3-бөлімінде сипатталғандай, ауытқулар тәуекелін ұлғайтатын қолайсыз үрдістерді анықтау үшін жиналады және талданады.

Түзету әрекеттері нақты сәйкессіздік сәйкестендірілгенде айқындалады және жүзеге асырылады. Түзету әрекеттерінің мақсаты сәйкессіздіктің пайда болу себептерін жою болып табылады.

Түзету әрекеттеріне қажеттілік сәйкестендірілген нақты сәйкессіздіктер негізінде айқындалады, әдетте, бұл бақылау жүргізу, сәйкес келмейтін жеткізуді анықтау процесінде немесе ИБЖ аудиті нәтижесінде алынған теріс нәтижелермен түсіндірілді.

Түзету және алдын алу іс-шараларын ұйымдастыру және жүзеге асыру «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ процестеріне аудит жүргізу жөніндегі қағидаларда (KMG-PR-147.8-59) берілген.

Сондай-ақ алдын алу іс-шаралары «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ тәуекелдерін анықтау және бағалау, тәуекелдерді басқару әдістерін таңдау әдістемесіне (KMG-RI-986.3-37) және «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ және оның еншілес және тәуелді ұйымдарында өндірістік және өндірістік емес тәуекелдерді басқару процесін ұйымдастырудың үлгілік қағидаларына (KMG-PR-251.3-37) сәйкес жүргізілген тәуекелдерді талдау негізінде әзірленуі мүмкін. Бұл ретте тәуекелдерді басқару департаменті әдіснамалық құжаттардың деректерін қолдану бойынша консультацияны жүзеге асырады.

10.3 Тұрақты жақсарту (ISO 9001 10.3-т.)

Жетілдіруге арналған мүмкіндіктер саясатта және сапа бойынша мақсатта айқындалған мақсаттары бар сапа бойынша қол жеткізген көрсеткішті салыстыру жолымен сәйкестендіріледі.

Сапа бойынша көрсеткіштер тұтынушылардың қанағаттанушылығы, белгіленген талаптардан, ішкі аудиттер нәтижелерінен және басқа деректерден және осы Сапа жөніндегі нұсқаманың 10-бөліміне сәйкес сапа бойынша көрсеткіш үшін мәні бар ақпараттан бизнес-процестердегі ауытқулар туралы ақпаратты талдау жолымен айқындалады.

Сапа бойынша көрсеткіштер ҚМГ басшылығымен МЖ талдауды орындау кезінде бағаланады.

Егер сапа бойынша көрсеткіш белгіленген мақсатқа жетпесе, онда талдау нәтижесінде ҚМГ басшылығы тарапынан мақсатқа қол жеткізуге бағытталған жетілдірудің белгілі бір шаралары белгіленеді.

Егер сапа бойынша көрсеткіш белгіленген мақсатқа жетсе, онда жана, барынша жоғары мақсат белгіленеді және оған қол жеткізу бойынша жаңа іс-шаралар айқындалады.

 ҚазМұнайГаз NATIONAL COMPANY ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ	Сапа менеджменті жүйесі жөніндегі нұсқаулық	
ИБЖ жөніндегі нұсқама	13-нұсқа	52 беттің 52-беті

ҚМГ басшылығы тарапынан талдауға қосымша процестерді орындауға жауапты құрылымдық бөлімшелер оларды жақсарту мүмкіндігі мәніне талдау жүргізуі тиіс.

Әдетте, жетілдіру жөніндегі іс-шаралар ҚМГ басшылығы тарапынан талдау қорытындылары бойынша, сондай-ақ түзету және алдын алу іс-шараларын орындау арқылы жоспарланады.

Әдетте, үздіксіз жетілдіру шаралары түзету және алдын алу әрекеттері ретінде, сондай-ақ ағымдағы жылға ИБЖ жетілдіру жоспары түрінде көрсетіледі.