

შპს „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“

დამტკიცებულია
წარმომადგენლობითი საბჭოს გადაწყვეტილებით
ოქმი № _____ 2016 წ.

ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი, კანცლერი

_____ *ლ. ხვედელიძე*

_____ 2016 წ.



მაკორექტირებელი და ქმედებების დანერგვის
პროცედურა

ნდ №2-020101-04

ბათუმი
2016

წინასიტყვაობა:

1. დამუშავებულია ბნსუ ხარისხის მენეჯერის მიერ;
2. დამტკიცებულია წარმომადგენლობითი საბჭოს მიერ;
3. ძალაში შედის დამტკიცებისთანავე;
4. პროცედურის პერიოდული შემოწმება ხდება არაუგვიანეს 12 თვის ინტერვალით;
5. ცვლილებები მუშავდება ბნსუ-ში პროცედურის გამოყენების შედეგების ან იმ ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნათა ცვლილებების გათვალისწინებით, რომლის საფუძველზეც დამუშავდა ეს პროცედურა.

პროცედურაში ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი

ცვლილებების ბიულეტენის ნომერი	ცვლილებების დამტკიცების თარიღი	შეცვლილი გვერდები	კორექტირების შემსრულებელი პასუხისმგებელი პირის ხელმოწერა

1. გავრცელების სფერო

- 1.1 წინამდებარე პროცედურა ადგენს ბნსუ მომსახურების შესრულების დროს მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავების, დანერგვის, კონტროლისა და ეფექტურობის შემოწმების წესს.
- 1.2 პროცედურა წარმოადგენს ნორმატიულ დოკუმენტს ბნსუ მთელი პერსონალისათვის, რომლებიც ჩართული არიან მომსახურების გაწევაში.
- 1.3 წინამდებარე პროცედურის:
 - 1.3.1 აღრიცხული ეგზემპლარები ინახება ბნსუ ადმინისტრაციის ხელმძღვანელთან-კანცლერთან (03) (ორიგინალი), ელექტრონული ვერსია ინახება ყველა ქვედანაყოფში.
- 1.4 აღრიცხული ეგზემპლარების სიის შედგენასა და დაგზავნას აწარმოებს ხარისხის მთავარი სპეციალისტი.

2. ნორმატიული დოკუმენტები

- 2.1 წინამდებარე პროცედურა დამუშავებულია შემდეგი ნორმატიული დოკუმენტების საფუძველზე:
 - .1 ISO 9001:2015- ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები. მოთხოვნები.
 - .2 ISO 9000:2015 - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები. ძირითადი დებულებები და ლექსიკონი.
 - .3 ნდ №2-020101 -ბნსუ ხარისხის სახელმძღვანელო.
 - .4 ნდ №2-020101-01 - დოკუმენტების მართვის პროცედურა.
 - .5 ნდ №2-020101-02 - შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა.
 - .6 ნდ №2-020101-03-შიგა შემოწმებების ჩატარების პროცედურა.

3. ტერმინები, განსაზღვრებები, შემოკლებები

წინამდებარე პროცედურის ტექსტში გამოყენებულია ტერმინები, განსაზღვრებები და შემოკლებები, რომლებიც გვხვდება ნორმატიულ დოკუმენტებში და ასევე გამოიყენება ბნსუ პრაქტიკაში.

3.1 ტერმინები, განსაზღვრებები

1. **შეუსაბამობა**-მოთხოვნების შეუსრულებლობა;
2. **შეუსაბამო პროდუქცია/ მომსახურება**-პროდუქცია/ მომსახურება, რომელიც არ შეესაბამება თუნდაც ერთ დადგენილ მოთხოვნას;
3. **დაპროექტებული არხი**-ჩანაწერები სახელმძღვანელოში, პროცედურებში და/ან ხარისხის გეგმებში, ურთიერთკავშირის სქემებში, ინსტრუქციებში, რომლებიც განსაზღვრავენ ბნსუ ან მისი პერსონალის ქმედებების სახეებს და შესრულების წესს, ასევე ანგარიშგებითი დოკუმენტების ფორმებს.
შენიშვნა: დაპროექტებული არხები ბნსუ-ში განიხილება როგორც მომსახურების გაწევის მსვლელობის სამუშაოებისთვის, ისე ქმედებებისათვის შეუსაბამობების, დეფექტის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის აღმოჩენის შემთხვევაში;
4. **მაკორექტირებელი ქმედება**-ქმედება, რომელიც მიიღება აღმოჩენილი შეუსაბამობის თუ სხვა არასასურველი სიტუაციის მიზეზების აღმოფხვრისათვის. მაკორექტირებელი ქმედებები მიიღება არასასურველი სიტუაციის განმეორებით წარმოშობის ასაცილებლად.
5. **გამაფრთხილებელი ქმედებები**-ქმედება, რომელიც მიიღება პოტენციური შეუსაბამობების მიზეზების ან სხვა პოტენციურად არასასურველი სიტუაციის აღმოფხვრისათვის. გამაფრთხილებელი ქმედებები მიიღება არასასურველი სიტუაციის წარმოშობის ასაცილებლად.
6. **ობიექტური მტკიცებულება**-მონაცემები, რომლებიც ადასტურებენ რაიმეს არსებობას ან სინამდვილეს. ობიექტური მტკიცებულება შეიძლება მიღებულ იქნას დაკვირვების, გაზომვის, გამოცდის გზით ან სხვა მეთოდებით.

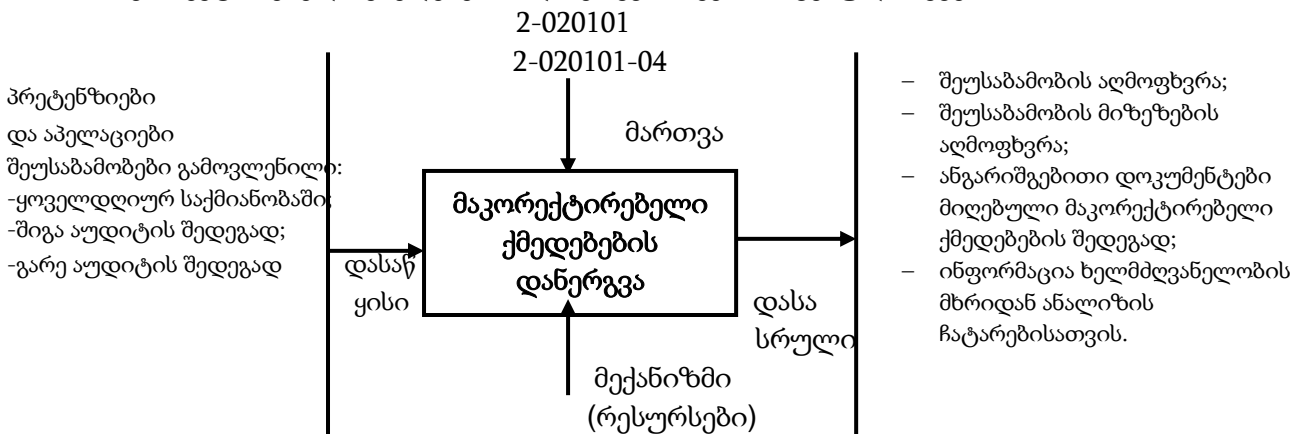
3.2 შემოკლებები:

1. **IMO** - საერთაშორისო საზღვაო ორგანიზაცია;
2. **ISO** - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია;
3. **სასწავლო უნივერსიტეტი** - შპს „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“;
4. **სტს** - საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო;
5. **ხმს** - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა;
6. **ნდ** - ნორმატიული დოკუმენტი.

4. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვა

4.1 მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის ზოგადი დებულებები

- 4.1.1. ბნსუ-ში მაკორექტირებელი ქმედებები გამოიყენება როგორც მუდმივი გაუმჯობესების საშუალება ბნსუ ხმს შედეგიანობის გაზრდისათვის.
- 4.1.2. ნებისმიერი მაკორექტირებელი ქმედება უნდა შეესაბამებოდეს გამოვლენილი შეუსაბამობების შედეგებს და უნდა იყოს სავარაუდო რისკებთან შეფარდებული. მაკორექტირებელი ქმედებები უნდა ითვალისწინებდეს პრობლემის მნიშვნელოვნებას, რომელიც მოქმედებს ხარისხზე, ასევე მომხმარებლის და სხვა დაინტერესებული მხარეების დაკმაყოფილებას.
- 4.1.3. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის სქემა მოცემულია ქვემოთ:



4.2. პროცესის საწყისი მონაცემები

- 4.2.1. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცესის საწყისი მონაცემები შეიძლება იყოს:
 1. ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობები;
 2. ხარისხის შიგა შემოწმებების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობები;
 3. ხმს გარე შემოწმებების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობები;
 4. შემოსული პრეტენზიების და აპელაციების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობები.

4.3. მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავება და რეგისტრაცია

- 4.3.1. მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავება წარმოებს შეუსაბამობის და გამოვლენილი შეუსაბამობის მიზეზების აღმოფხვრის ანალიზის შემდეგ.
- 4.3.2. შეუსაბამობის და შეუსაბამობის წარმოშობის მიზეზების აღმოფხვრის ანალიზი წარმოებს 2-020101-02-შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესის პროცედურის მოთხოვნების შესაბამისად.
- 4.3.3. მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავებისა და დანერგვის დროს საჭიროა გათვალისწინებული იქნას ორი ასპექტი:
 1. შეუსაბამობის აღმოფხვრა;
 2. შეუსაბამობის მიზეზის აღმოფხვრა მისი განმეორებით წარმოშობის აცილებისათვის.
- 4.3.4. ბნსუ-ში მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავებას, ანალიზს და მართვას ახორციელებენ:
 1. ბნსუ ხელმძღვანელები, რომელთა საქმიანობას მიეკუთვნება გამოვლენილი შეუსაბამობა;
 2. შესაბამისი ნორმატიული დოკუმენტების, ბნსუ ხელმძღვანელების ბრძანებების, განკარგულებების შესაბამისად ასეთ საქმიანობაზე უფლებამოსილი პირები.
- 4.3.5. შეუსაბამობების მიზეზების დადგენისას ძირითადი ყურადღება უნდა გამახვილდეს დოკუმენტურებულ პროცედურებზე, საჭირო რესურსების არსებობაზე, მომუშავე პერსონალზე, მათ გამოცდილებასა და კვალიფიკაციაზე.
- 4.3.6. მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავებისას მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული და გათვალისწინებული შემდეგი ასპექტები:
 - შეუსაბამობის უსაფრთხოებაზე გავლენის დონე;
 - მომხმარებლების მოლოდინების და მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება;

- ბნსუ ურთიერთდაკავშირებული ფუნქციები/პროცესები/ნაწილები, რომელთაც კავშირი აქვთ გამოვლენილ შეუსაბამობასთან;
- ფინანსური დანახარჯები, რომლებიც საჭიროა მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვისათვის და შემდგომში იგივე შეუსაბამობის წარმოქმნის გამორიცხვისათვის.
- 4.3.7. შეუსაბამობის გამეორების გამორიცხვის მიზნით მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას პერსონალის მომზადება.
- 4.3.8. მომსახურების შესრულების დროს ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების მიხედვით მაკორექტირებელი ქმედებები და მაკორექტირებელი ქმედებების ეფექტურობის შემოწმების შედეგები რეგისტრირდება ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების აღრიცხვის ჟურნალში.
- 4.3.9. ხმს გარე შემოწმებების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრისათვის დამუშავებული მაკორექტირებელი ქმედებები რეგისტრირდება გარე აუდიტორების მიერ გაფორმებულ შეუსაბამობების აქტებში.
- 4.3.10. ხმს შიგა შემოწმებების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრისათვის დამუშავებული მაკორექტირებელი ქმედებები რეგისტრირდება შეუსაბამობების და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტებში.
- 4.3.11. შემოსული პრეტენზიების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების მაკორექტირებელი ქმედებები და მაკორექტირებელი ქმედებების ეფექტურობის შემოწმების შედეგები რეგისტრირდება პრეტენზიების რეგისტრაციის ჟურნალში.

4.4. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვა და ეფექტურობის შემოწმება

- 4.4.1. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის უზრუნველყოფა, რომელიც მიიღება
 - 1. ყოველდღიურ საქმიანობაში;
 - 2. ხარისხის შიგა შემოწმებების შედეგად;
 - 3. ხმს გარე შემოწმებების შედეგად;
 - 4. შემოსული პრეტენზიების და აპელაციების შედეგად
გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრისათვის და მაკორექტირებელი ქმედებების ეფექტურობის შეფასება, მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის და მათი შესრულების ეფექტურობის კონტროლი ხორციელდება ბნსუ ხელმძღვანელობის მიერ.
- 4.4.2. მაკორექტირებელი ქმედებების შესრულებისათვის ხელმძღვანელობის მიერ ინიშნება პირი, რომელიც პასუხისმგებელია აუცილებელი მაკორექტირებელი ქმედებების ეფექტურ დანერგვაზე.
- 4.4.3. მაკორექტირებელი ქმედებების ეფექტურობის დანერგვისა და დაგენილი მიზნების მიღწევის დარწმუნებისათვის ბნსუ-ში ტარდება მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის შემოწმება.
- 4.4.4. შემოწმება წარმოებს ხარისხის მენეჯერის მიერ. შემოწმების მიზანი მდგომარეობს დამუშავებული მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის ეფექტურობაში.

4.5. პროცესის საბოლოო მონაცემები

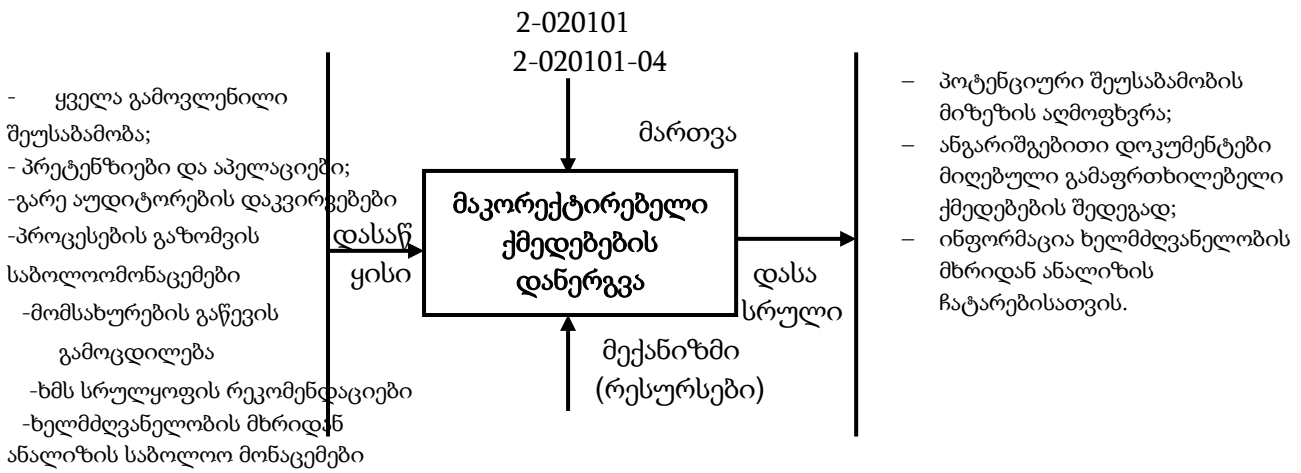
- 4.5.1. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის საბოლოო მონაცემებს წარმოადგენს:
 - 1. შეუსაბამობის და მისი მიზეზების აღმოფხვრა;
 - 2. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის და შეუსაბამობის აღმოფხვრის ანგარიში
- 4.5.2. მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის შედეგები წარმოადგენს საწყის მონაცემებს ბნსუ ხელმძღვანელობის მიერ ხმს ანალიზის ჩატარების პროცესისათვის. ამასთანავე, ხმს ანალიზის ჩატარებისას დიდი ყურადღება ეთმობა მაკორექტირებელ ქმედებებს, რომლებმაც გამოიწვიეს მნიშვნელოვანი ფინანსური დანახარჯები და რომლებმაც შეიძლება დიდი გავლენა მოახდინონ მომხმარებელთა დაკმაყოფილებაზე და სხვა დაინტერესებულ მხარეებზე.

5. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვა

5.1. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის ზოგადი დებულებები

- 5.1.1. გამაფრთხილებელი ქმედებების მართვის პროცესი უზრუნველყოფს ბნსუ ყველა პროცესის მაჩვენებლის მხარდაჭერას შესაბამის დონეზე.

- 5.1.2. ბნსუ-ში გამაფრთხილებელი ქმედებები გამოიყენება როგორც პროცესების, მომსახურების მუდმივი გაუმჯობესების და ხმს ეფექტურობის გაზრდის, ასევე მომხმარებლების და ყველა დაინტერესებული მხარის დაკმაყოფილების საშუალება.
- 5.1.3. გამაფრთხილებელი ქმედებები იგეგმება, მუშავდება, ინერგება და სრულდება ბნსუ უფლებამოსილი პერსონალის მიერ, რომელსაც გააჩნია საკმაო კვალიფიკაცია, კომპეტენტურობა და უფლებამოსილება, ორგანიზაციის ყველა დონეზე პოტენციური შეუსაბამობის წარმოშობის აცილებისათვის.
- 5.1.4. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის პროცესის სქემა მოყვანილია ქვემოთ:



5.2. პოტენციური შეუსაბამობების და მათი მიზეზების გამოვლენის მეთოდები (პროცესის საწყისი მონაცემები)

- 5.2.1. ბნსუ-ში პოტენციური შეუსაბამობების მიზეზების გამოვლენისათვის გამოიყენება შემდეგი მეთოდები:
 - 1. რისკის დონის და შეუსაბამობის შესაძლო შედეგების ანალიზი მომსახურების გაწევის დროს;
 - 2. მომხმარებელთა მოთხოვნები და მოლოდინების ანალიზი ბნსუ სამუშაოების შედეგების მიხედვით;
 - 3. გამოფენებში და კონფერენციებში მონაწილეობის შედეგების ანალიზი;
 - 4. ბნსუ ხელმძღვანელობის მიერ ხმს ანალიზი;
 - 5. ხარისხის შიგა შემოწმებების შედეგების ანალიზი;
 - 6. ბნსუ ნორმატიული დოკუმენტების პერიოდული შემოწმება;
 - 7. ბნსუ ანგარიშგებითი დოკუმენტების შემოწმების შედეგების ანალიზი;
- 5.2.2. გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავებისა და დანერგვისათვის ინფორმაციის წყაროებს ბნსუ-ში ასევე წარმოადგენენ:
 - 1. გარე აუდიტორების დაკვირვებები (სერტიფიკაციის ორგანოს აუდიტორები), რომელიც კეთდება ხმს ინსპექციური შემოწმებებისას;
 - 2. ხმს შიგა აუდიტორების რეკომენდაციები ბნსუ-ში შიგა შემოწმებების შედეგების მიხედვით.

5.3. პოტენციური შეუსაბამობების მიზეზების ანალიზი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავება

- 5.3.1. პოტენციური შეუსაბამობების მიზეზების ანალიზი და საჭირო გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავება წარმოებს ბნსუ ხელმძღვანელობის მიერ. გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავების შესახებ გადაწყვეტილება მიიღება ხელმძღვანელობის მიერ.
- 5.3.2. გამაფრთხილებელი ქმედებები მუშავდება და ფიქსირდება შემდეგ დოკუმენტში:

ლონისძიებათა გეგმები; ბნსუ ხელმძღვანელობის ბრძანებები და განკარგულებები აღნიშნულ დოკუმენტებში განისაზღვრება ობიექტები, რომლებშიც უნდა დაინერგოს გამაფრთხილებელი ქმედებები, დანერგვის ვადები, ასევე გამაფრთხილებელი ქმედებების შესახებ ანგარიშის წარდგენის წესი და ფორმა.

- 5.3.3. როდესაც მუშავდება გამაფრთხილებელი ქმედებები, ყურადღება ეთმობა პასუხისმგებლობის და უფლებამოსილების განაწილებას, პერსონალის კვალიფიკაციასა და კომპეტენტურობას, რომელსაც ევალება გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვა და შესრულების კონტროლი.
- 5.3.4. გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავების შესახებ დავალება შეიძლება მიეცეს ყველა თანამშრომელს, ნებისმიერი წერილობით ან ზეპირი ფორმით.
- 5.3.5. პოტენციური შეუსაბამობების მიზეზების ანალიზის შედეგები შეიძლება გაფორმდეს წინადადებების სახით ნორმატიულ დოკუმენტებთან მიმართებაში (პროცედურები, ინსტრუქციები, დებულებები და ა.შ)
- 5.3.6. გამაფრთხილებელი ქმედებები უნდა იყოს დამუშავებული და დანერგილი სავარაუდო რისკის შესაბამის დონეზე.

5.4. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვა და ეფექტურობის შემოწმება

- 5.4.1. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის უზრუნველყოფა, რომელიც მიიღება პოტენციური შეუსაბამობების აღმოფხვრისთვის და გამაფრთხილებელი ქმედებების ეფექტურობის შეფასება წარმოებს ხარისხის მენეჯერის მიერ.
- 5.4.2. გამაფრთხილებელი ქმედებების შესრულებისათვის ბნსუ ხელმძღვანელობის მიერ ინიშნება შესაბამისი კომპეტენტური პერსონალი, რომელიც პასუხისმგებელია გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის ეფექტურობაზე.
- 5.4.3. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის ეფექტურობის უზრუნველყოფისათვის და იმის დადასტურებისათვის, რომ დადგენილი მიზნები მიღწეულია ბნსუ-ში ხარისხის მენეჯერის მიერ ტარდება გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის შემოწმება. შემოწმება ტარდება გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის ობიექტური მტკიცებულებების საფუძველზე.
- 5.4.4. შესრულებული გამაფრთხილებელი ქმედებების შედეგები, რომლებიც ადასტურებენ მათი დანერგვის ეფექტურობას, უნდა აისახოს:
 - 1. ანგარიშებში ღონისძიებათა გეგმების შესრულების შესახებ.
 - 2. შესაბამის ანგარიშგებით დოკუმენტებში, რომლებიც ადასტურებენ ბნსუ ხელმძღვანელობის ბრძანებებისა და განკარგულებების შესრულებას.
- 5.4.5. ხარისხის შიგა შემოწმებებისას გაკეთებული რეკომენდაციების მიხედვით გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავებისა და დანერგვის შემოწმება ტარდება შემდგომი შიგა შემოწმებებისას.
- 5.4.6. სასერტიფიკაციო ორგანოს აუდიტორების დაკვირვებები ანალიზდება ხარისხის მენეჯერის მიერ. ანალიზის შედეგების მიხედვით ხელმძღვანელობის მიერ მიიღება გადაწყვეტილება გამაფრთხილებელი ქმედებების დამუშავებისა და დანერგვის აუცილებლობის შესახებ. ინფორმაცია დაკვირვებების და დამუშავებული გამაფრთხილებელი ქმედებების ანალიზის შედეგების შესახებ გადაეცემა ხარისხის მენეჯერს, რომელიც ხელმძღვანელობასთან შეთანხმებით ამუშავებს ხმს სრულყოფის ღონისძიებათა გეგმას.
- 5.4.7. გამაფრთხილებელი ქმედებების შემოწმება გარე აუდიტორების მიერ ტარდება შემდგომი ინსპექციური შემოწმებისას.

5.5 პროცესის საბოლოო მონაცემები

- 5.5.1. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის პროცესის საბოლოო მონაცემებს წარმოადგენს

1. პოტენციური შეუსაბამობის მიზეზების აღმოფხვრა.

2. ანგარიშები გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის და პოტენციური შეუსაბამობების მიზეზების აღმოფხვრის შესახებ.

5.5.2. გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის შედეგები წამოადგენს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის ჩატარების პროცესის საწყის მონაცემებს.

5.5.3. მიღებული გამაფრთხილებელი ქმედებების ეფექტურობის შეფასების შედეგები გამოიყენება, როგორც საწყისი მონაცემები ბნსუ საქმიანობის გაუმჯობესების გეგმებისა და ღონისძიებების დამუშავებისათვის.

6. შემოწმებები, კონტროლი

6.1 მოთხოვნების შესრულება, რომელიც ეხება მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის პროცესს და მიღებული ქმედებების ეფექტურობა კონტროლდება ხარისხის მენეჯერის მიერ.

6.2 მოცემული პროცედურის მოთხოვნებით გათვალისწინებული ჟურნალების წარმოების წესი კონტროლდება ხარისხის მენეჯერის მიერ.

ბნსუ-ში მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის პროცესის დადგენილი მოთხოვნების დაცვა მოწმდება შიგა შემოწმებების ჩატარებისას.

მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის დადგენილი პროცესის დაცვა ანალიზდება ხელმძღვანელობის მიერ ხმს ანალიზის ჩატარების დროს.

7. რესურსები

7.1 წინამდებარე პროცედურის მოთხოვნების შესრულებისათვის უნდა გამოიყოს შემდეგი რესურსები:

- ნორმატიული დოკუმენტები;
- კვალიფიციური პერსონალი;
- სამუშაო ადგილების მოწყობილობა, კომპიუტერები, კავშირის საშუალებები, ქაღალდი, გასამრავლებელი ტექნიკა;
- ფინანსური რესურსები დანახარჯების ანაზღაურებაზე, რომლებიც დაკავშირებულია მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვასთან, ასევე საშუალებები პერსონალის შრომის ანაზღაურებაზე.

8. პასუხისმგებლობის განაწილება

8.1 ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი- კანცლერი:

1. გამოყოფს შესაბამის რესურსებს მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვისათვის;
2. ამტკიცებს გამაფრთხილებელ ქმედებებს ხელმძღვანელობის მიერ ხმს ანალიზის შედეგების მიხედვით.

8.2 ხარისხის მენეჯერი:

1. ორგანიზებას უწევს წინამდებარე პროცედურის დამუშავებას, პერიოდულ შემოწმებას და ცვლილებების შეტანას;
2. ხელმძღვანელობს დადგენილ მოთხოვნებთან შეუსაბამობის გამოვლენის სამუაშოებს ხარისხის შიგა შემოწმებების ჩატარების დროს, მათ იდენტიფიკაციასა და რეგისტრაციას, ორგანიზებას უწევს მიღებული გადაწყვეტილებების დანერგვის შემოწმებას;
3. ღებულობს ზომებს ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევების თავიდან ასაცილებლად, მართავს შემდგომ ქმედებებს მანამ, სანამ გადახრა ან არადადამკამყოფილებელი მდგომარეობა არ იქნება გასწორებული;

4. ორგანიზებას უწევს ნებისმიერი პრობლემის იდენტიფიკაციასა და რეგისტრაციას, რომელიც ეხება გასაწევ მომსახურებას;
5. ხელმძღვანელობს შიგა შემოწმებების დროს გამოვლენილი მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავებას, ათანხმებს მას ხელმძღვანელობასთან და აკონტროლებს მათ შესრულებას;
6. ამოწმებს შეუსაბამობების აღმოფხვრას.

8.3 ბნსუ პერსონალი:

1. ხელმძღვანელობის მითითების მიხედვით დროულად ასრულებს საჭირო მაკორექტირებელ და გამაფრთხილებელ ქმედებებს.

9. ანგარიშგებითი დოკუმენტები

1. ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალი;
2. ხარისხის შიგა შემოწმებების შედეგების მიხედვით შეუსაბამობების და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტების რეგისტრაციის ჟურნალი;
3. პრეტენზიების რეგისტრაციის ჟურნალი;
4. ხმს შიგა და გარე შემოწმებების შედეგების მიხედვით შეუსაბამობების და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტები;
5. შიგა და გარე შემოწმებების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის ანგარიშები;
6. ღონისძიებათა გეგმები, ბრძანებები და განკარგულებები, რომლებიც ადგენენ აუცილებელ გამაფრთხილებელ ქმედებებს;
7. ანგარიშები გამაფრთხილებელი ქმედებების შესრულების შესახებ;
8. ანგარიშები ხელმძღვანელობის მიერ ხმს ანალიზის შედეგების შესახებ.

10. კონფიდენციალურობა

წინამდებარე პროცედურა წარმოადგენს ბნსუ შიგა დოკუმენტს და არ ექვემდებარება სხვა მხარეებზე წარდგენას, გარდა აუდიტორებისა ხმს გარე შემოწმებების ჩატარების დროს.

11. პროცედურის პერიოდული შემოწმების აღრიცხვის ფურცელი

№.	პერიოდული შემოწმების თარიღი	შემოწმებლის გვარი, ინიციალები, თანამდებობა	ხელმოწერა	ცვლილებას ექვემდებარება პუნქტები

12. პერსონალის პროცედურაზე გაცნობის ფურცელი

გვარი, ინიციალები	თანამდებობა	გაცნობის ვადა	ხელმოწერა	გაცნობის თარიღი