

# შპს „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“

დამტკიცებულია  
წარმომადგენლობითი საბჭოს გადაწყვეტილებით  
ოქმი № \_\_\_\_\_ 2016 წ.

ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი, კანცლერი

\_\_\_\_\_ ლ. ხვედელიძე

\_\_\_\_\_ 2016 წ.



პრეტენზიებთან მუშაობის ინსტრუქცია

ნდ №2-020101-09

ბათუმი  
2016

**წინასიტყვაობა:**

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

**ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი**

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

**1. გავრცელების სფერო**

- 1.1. წინამდებარე ინსტრუქცია ვრცელდება სასწავლო უნივერსიტეტის მისამართით მომხმარებლებისაგან შემოსულ პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობის წესზე, ასევე ადგენს ამ სამუშაოების პასუხისმგებელ შემსრულებელს.
- 1.2. . მომხმარებელთა პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობის წესი წარმოადგენს ქვეპროცესს "მაკორექტირებელი ქმედებები" და "ქმედებები რისკებისა და შესაძლებლობების მართვისათვის", რომლებიც შედიან პროცესში "გაუმჯობესება 10", რომელიც წარმოადგენს საერთაშორისო სტანდარტის ISO 9001:2015 მაკროპროცესის ნაწილს "გაზომვა, ანალიზი და გაუმჯობესება 9.1."
- 1.3. წინამდებარე პროცედურა წარმოადგენს შიგა ნორმატიულ დოკუმენტს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემაში და აუცილებელია ბნსუ-ის ყველა ქვედანაყოფისათვის.
- 1.4. წინამდებარე პროცედურის აღრიცხული ეგზემპლარები ინახება ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერთან (03) (ორიგინალი), ელექტრონული ვერსია ინახება ყველა ქვედანაყოფში.
- 1.5. აღრიცხული ეგზემპლარების სიის შედგენასა და დაგზავნას აწარმოებს ხარისხის მთავარი სპეციალისტი.

## 2. გამოყენებული დოკუმენტები

1. საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9001:2015 «ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები - მოთხოვნები».
2. საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9000:2015 «ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები». ძირითადი დებულებები და ლექსიკონი.
3. ნდ № 2-020101 - ხარისხის სახელმძღვანელო.
4. ნდ № 2-020101 -01-დოკუმენტების მართვის პროცედურა.
5. ნდ № 2-020101 -03-ხარისხის შიგა შემოწმებების ჩატარების პროცედურა.
6. ნდ № 2-020101 -04-მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების პროცედურა.
7. ნდ № 2-020101 -05-ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის ჩატარების პროცედურა.

## 3. ტერმინები, განსაზღვრებები, შემოკლებები

წინამდებარე ინსტრუქციაში გამოიყენება ხარისხის სახელმძღვანელოსა და იმ ნორმატიულ დოკუმენტებში მოყვანილი ტერმინები, განსაზღვრებები, შემოკლებები, რომელთა საფუძველზეც დამუშავდა ეს ინსტრუქცია.

### 3.1. ტერმინები, განსაზღვრებები

1. **ხარისხი** - სასწავლო უნივერსიტეტის საქმიანობის მახასიათებლების ერთობლიობა, რომელიც აკმაყოფილებს მომსახურებებსა და სამუშაოებზე მომხმარებლის დადგენილ და სავარაუდო მოთხოვნებს.
2. **მოთხოვნა** - დადგენილი მოთხოვნილება ან მოლოდინი, რომელიც ჩვეულებისამებრ ივარაუდება ან აუცილებელია.
3. **ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა** - ურთიერთდაკავშირებული ელემენტების ერთობლიობა (პოლიტიკის, სტრუქტურის, პროცედურების, პროცესებისა და რესურსების ჩათვლით), რომელიც აუცილებელია სასწავლო უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობისათვის.
4. **მომხმარებელი** - ორგანიზაცია ან პირი, რომელიც ლეზულობს მომსახურებას.
5. **მიმწოდებელი** - მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაცია ან პირი.
6. **ნორმატიული დოკუმენტი** - დოკუმენტი, რომელიც ადგენს სხვადასხვა საქმიანობის წესს, საერთო პრინციპებსა და დახასიათებას და ეხება სხვადასხვა საქმიანობის სახეებს და მათ შედეგებს.
7. **ინფორმაცია**-მნიშვნელოვანი მონაცემები;
8. **კონტრაქტი (ხელშეკრულება)**-წერილობითი შეთანხმება მხარეთა ვალდებულებებით;
9. **მაკორექტირებელი ქმედება**-მოქმედება, რომელიც მიღებულია აღმოჩენილი შეუსაბამობის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის აღმოფხვრისათვის. მაკორექტირებელი ღონისძიებები მიიღება არასასურველი სიტუაციის განმეორებითი წარმოქმნის აღმოფხვრისათვის;
10. **ობიექტური მოწმობა**- მონაცემები, რომლებიც ამტკიცებენ რისამე არსებობას ან სისწორეს. ობიექტური მოწმობა შეიძლება მიღებული იქნას დაკვირვების, გაზომვის, გამოცდის გზით ან სხვა ხერხებით;
11. **ნორმატიულ-ტექნიკური დოკუმენტი**-დოკუმენტი, რომელიც ადგენს მოთხოვნებს;
12. **პრეტენზია**-წერილობითი განცხადება მომსახურების/პროდუქციის შეუსაბამობის შესახებ, რომელსაც გააჩნია იურიდიული ან მატერიალური შედეგი.

### 3.2. შემოკლებები

1. ISO - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია;
2. ბნსუ-შპს „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“;
3. ნდ - ნორმატიული დოკუმენტი;
4. ხუს-ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური.

#### 4. ზოგადი დებულებები

- 4.1. მომხმარებელთა პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობის მიზანია მომხმარებლებთან ურთიერთობა შეუსაბამო მომსახურების გამოვლენისას.
- 4.2. ეს ზომები მიმართულია:
  - მომხმარებლის მოთხოვნილების დაკმაყოფილებისაკენ;
  - მომხმარებლის მიერ გაუთვალისწინებელი, მოთხოვნების შეუსაბამომომსახურების მიღების დაცვისაკენ;
  - მომსახურების მიმწოდებლის, როგორც საიმედო პარტნიორის, პრესტიჟის დაცვისაკენ;

#### 5. მომხმარებლების პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობის წესი

- 5.1. მომხმარებლების პრეტენზიებთან მუშაობას ახორციელებს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური, საჭიროების შემთხვევაში ყველა ქვედანაყოფთან ერთად.
- 5.2. მუშაობა წარმოებს “PDCA” ციკლის მიხედვით ე.ი.:
  - მუშავდება პროცესები, რომლებიც საჭიროა მომსახურების ხარისხის გაზრდისათვის მომხმარებლების მოთხოვნების და სურვილების და ბნსუ-ის პოლიტიკის შესაბამისად.;
  - პროცესების დანერგვა მუშაობაში;
  - პროცესების მუდმივი კონტროლი და გაზომვა პოლიტიკის, მიზნების და მომსახურებისადმი მოთხოვნების შესაბამისად;
  - პროცესების მაჩვენებლის გაუმჯობესებისათვის მუდმივი მოქმედებები.
- 5.3. ყველა დოკუმენტი, რომელიც ეხება მიწოდებული მომსახურების ხარისხს, მიღებული ბნსუ-ის მისამართით (წერილები, ტელეგრამები) ხელმძღვანელობის მიერ იგზავნება ხუს-ში დამუშავებისათვის.
- 5.4. ხუს-ში ყოველი პრეტენზია რეგისტრირდება მომხმარებლების პრეტენზიებისა და საჩივრების რეგისტრაციის ჟურნალში, რის შემდეგაც ის იგზავნება ქვედანაყოფში, რომელსაც ეხება პრეტენზია. ჟურნალის წარმოებაზე პასუხისმგებელია ხუს.
- 5.5. მომსახურების მნიშვნელოვანი შეუსაბამობისას პრეტენზიების განხილვა და მისი ლიკვიდირებისათვის ღონისძიებათა გეგმის მომზადება ხდება წარმომადგენლობით საბჭოზე.
- 5.6. პრეტენზია ითვლება მიღებულად:
  - თუ ბნსუ-ის მისამართით შემოვიდა საპრეტენზიო წერილი მომხმარებლის მხრიდან;
  - თუ ბნსუ აღიარებს პრეტენზიას ან რეკლამაციას სწორად;
  - თუ არის ზემდგომი ორგანოების გადაწყვეტილება.
- 5.7. მიღებულ პრეტენზიად ჩაითვლება პრეტენზიები შეუსაბამო მომსახურებაზე, რომელიც გამოწვეულია მომსახურების დაბალი ხარისხით.
- 5.8. ხელმძღვანელობისაგან მომხმარებლის პრეტენზიის შესახებ წერილის მიღებისას ქვედანაყოფის ხელმძღვანელი ვალდებულია 3 დღის განმავლობაში წარადგინოს ხუს-ში წერილი შემდეგის მითითებით:
  - შეუსაბამო მომსახურების მიზეზები;
  - მიღებული ზომები პრეტენზიების შესაბამისად;
  - მომსახურების შესახებ პრეტენზიები;
  - პრეტენზიების უარყოფის საფუძველი.
- 5.9. პრეტენზიის მიღების პირობებში ხუს განიხილავს ქვედანაყოფის შეტყობინებას სხვა ქვედანაყოფებთან ერთად, მოახსენებს ხელმძღვანელობას გატარებული გამოკვლევების შესახებ მომხმარებელზე პასუხის პროექტის წარდგენით. პასუხი უნდა იყოს შეთანხმებული იურიდიულ განყოფილებასთან და გაგზავნილი 1 კვირის განმავლობაში პრეტენზიის მიღებიდან. პრეტენზიის უარყოფის შემთხვევაში მომხმარებლის მისამართით იგზავნება პასუხი პრეტენზიის უარყოფის საფუძველის დადგენიდან ორი კვირის განმავლობაში.

- 5.10. მომხმარებლის მიერ საქმის არბიტრაჟში ან სასამართლო ორგანოებში გადაცემისას ხუს დასკვნას რეკლამაციის შესახებ ყველა მასალების დართვით აგზავნის ბნსუ-ის იურიდიულ სამსახურში სარჩელის უარყოფის დასასაბუთებლად.
- 5.11. პრეტენზიის დაკმაყოფილების შემთხვევაში ხუს წარუდგენს ადმინისტრაციის ხელმძღვანელს - კანცლერს ბრძანების პროექტს დამნაშავეების დისციპლინარულ და მატერიალურ პასუხისგებაში მიცემის შესახებ მიყენებული ზარალის ანაზღაურებისთვის.

## **6. პროცესის მონიტორინგი, გაზომვა და შეფასება**

- 6.1. წინამდებარე ინსტრუქციის მოთხოვნების შესრულების შემოწმება ხორციელდება ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიგა აუდიტის ჩატარების დროს.
- 6.2. შემაჯავლი მონაცემები დანახარჯების განსაზღვრისათვის, რომელიც დაკავშირებულია მაკორექტირებელ და რისკებთან დაკავშირებულ ქმედებებთან, განისაზღვრება საფინანსო სამსახურის მიერ.
- 6.3. მომხმარებლებთან მუშაობის შეფასება წლიურად მზადდება და წარედგინება ხუს-ს.
- 6.4. პრეტენზიებთან მუშაობის შეფასება და ანგარიში ყოველწლიურად წარედგინება ხუს-ს.
- 6.5. ცნობები პრეტენზიების და საჩივრების შესახებ გაითვალისწინება შრომის სტიმულირებისას.

## **7. რესურსები**

წინამდებარე ინსტრუქციის მოთხოვნების შესრულებისათვის გამოიყოფა შემდეგი რესურსები:

1. ბნსუ-ის ნორმატიული დოკუმენტები;
2. კვალიფიციური პერსონალი;
3. სამუშაო ადგილების მოწყობა, კომპიუტერები, კავშირის საშუალებები, ქაღალდი, გასამრავლებელი ტექნიკა, ფორმების, აქტების, ჟურნალების ბლანკები;
4. ფინანსური რესურსები მომხმარებლების პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობასთან დაკავშირებული ხარჯების ასანაზღაურებლად.

## **8. პასუხისმგებლობის განაწილება**

### **8.1 ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი:**

- ამტკიცებს წინამდებარე ინსტრუქციას და მის ცვლილებებს;
- გამოყოფს შესაბამის რესურსებს დანახარჯების ასანაზღაურებლად, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობასთან.

### **8.2 ხუს-ის უფროსი**

- ორგანიზებას უწევს წინამდებარე ინსტრუქციის შემუშავებას, პერიოდულ შემოწმებას და ცვლილებების შეტანას;
- ამტკიცებს პრეტენზიების და საჩივრების მიხედვით შეუსაბამობების აღმოფხვრის ღონისძიებების გეგმას;
- ორგანიზებას უწევს მომხმარებლების პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობას;
- ამზადებს მონაცემებს ყოველწლიურად მომხმარებლების პრეტენზიების და საჩივრების შესახებ ხუს-ის სხდომისათვის.

### **8.3 ქვედანაყოფების ხელმძღვანელები:**

- პასუხისმგებელი არიან პრეტენზიების და საჩივრების მიხედვით შეუსაბამობების აღმოფხვრის ღონისძიებების გეგმის შემუშავებაზე;
- პასუხისმგებელი არიან ქვედანაყოფში დაგეგმილი ღონისძიებების შესრულებაზე.

## **9. ანგარიშგებითი დოკუმენტები**

- მომხმარებლების პრეტენზიების და საჩივრების რეგისტრაციის ჟურნალი;
- მომხმარებლების პრეტენზიებთან და საჩივრებთან მუშაობის ყოველწლიური ანგარიში.

**10. კონფიდენციალურობა**

ინსტრუქცია წარმოადგენს სასწავლო უნივერსიტეტის შიგა დოკუმენტს და არ ექვემდებარება სხვა მხარეზე წარდგენას, გარდა აუდიტორებისა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიგა და გარე შემოწმებების ჩატარებისას.

**11. ინსტრუქციის პერიოდული შემოწმების აღრიცხვის ფურცელი**

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

