

შპს „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“

დამტკიცებულია
წარმომადგენლობითი საბჭოს გადაწყვეტილებით
ოქმი № _____ 2016 წ.

ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი, კანცლერი

_____ ლ. ხვედელიძე

_____ 2016 წ.



შეუსაბამო მომსახურების მართვის
პროცედურა

ნდ №2-020101-02

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.

პროცედურაში ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი

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

1. გავრცელების სფერო

- 1.1. შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა ადგენს ბნსუ-ში მომსახურების გაწევის სამუშაოების შესრულებისას შეუსაბამოების გამოვლენის რეგისტრაციისა და ანალიზის, ხარისხის შიგა შემოწმების, პერსონალის მუშაობის შემოწმების, მომხმარებლების პრეტენზიების ანალიზის ჩატარების წესს.
- 1.2 წინამდებარე პროცედურა ვრცელდება ყველა სამუშაოსა და მომსახურებაზე, რომელიც მოიცავს ბნსუ ხარისხის სისტემას.
- 1.3 პროცედურა დამუშავებულია პერსონალისათვის რომლებიც ასრულებენ ბნსუ-ში მომსახურების გაწევის სამუშაოებს და ორგანიზებას უწევენ სამუშაოებისა და მომსახურებების შესრულებას, ახდენენ ხარისხის დოკუმენტების დამუშავებას, გაანალიზებას, შემოწმებას, შეთანხმებას და გადასინჯვას, ამოწმებენ შესრულებულ მომსახურებას და სამუშაოებს, ასრულებენ ბნსუ პერსონალის მუშაობის შემოწმებას, ატარებენ ხარისხის შიგა შემოწმებას.
- 1.4 წინამდებარე პროცედურა ნორმატიული დოკუმენტია ბნსუ ყველა ქვედანაყოფისათვის.
- 1.5 წინამდებარე პროცედურის აღრიცხული ეგზემპლარები ინახება ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერთან (03) (ორიგინალი), ელექტრონული ვერსია ინახება ყველა ქვედანაყოფში.
- 1.6 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 შიდა 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

3.1. ტერმინები, განსაზღვრებები

1. **ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა** - მენეჯმენტის სისტემა ორგანიზაციის მმართველობისა და ხელმძღვანელობისათვის, რომელიც მისაღებია ხარისხთან მიმართებაში.
2. **ხარისხის შემოწმება (აუდიტი)** - აუდიტის (შემოწმების) და მათი ობიექტური შეფასების მოწმობის მიღების სისტემატური, დამოუკიდებელი, დოკუმენტირებული პროცესი, აუდიტის (შემოწმების) შეთანხმებული კრიტერიუმების შესრულების დონის დადგენის მიზნით.
3. **პროცედურა** - საქმიანობის ან პროცესის განსახორციელების დადგენილი წესი.
4. **შესაბამისობა** - მოთხოვნების შესრულება.
5. **შეუსაბამობა** - მოთხოვნების შეუსრულებლობა.
6. **მაკორექტირებელი ქმედება** - ქმედება, რომელიც მიღებულია გამოვლენილი შეუსაბამობის მიზეზის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის აღმოსაფხვრელად.
7. **გამაფრთხილებელი ქმედება** - ქმედება, რომელიც მიღებულია პოტენციური შეუსაბამობის მიზეზების, ან სხვა პოტენციურად არასასურველი სიტუაციის აღმოსაფხვრელად.
8. **აუცილებელი ნორმები** - სახელმწიფოს და საქართველოს საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს მიერ დადგენილი საერთაშორისო და ეროვნული კანონები, კოდექსები, კონვენციები, სტანდარტები, ნორმები და წესები.
9. **ხარისხის სახელმძღვანელო** - დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს ორგანიზაციის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას.
10. **აღრიცხული ეგზემპლარი** - დოკუმენტი, რომელსაც გააჩნია სააღრიცხვო ნომერი აღრიცხული ეგზემპლარების სიის მიხედვით.
11. **დოკუმენტის ორიგინალი** - დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია ხელმძღვანელი პირის ნამდვილი ხელწერა.
12. **საკონტროლო ეგზემპლარი** - მოქმედი დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია სააღრიცხვო ნომერი და გრიფი «საკონტროლო ეგზემპლარი».
13. **შეუსაბამო მომსახურება** - მომსახურება, რომელიც არ შეესაბამება ბნსუ წესებს, ნორმებს და მოთხოვნებს ან ეროვნულ და საერთაშორისო სტანდარტებს.
14. **შეუსაბამო მომსახურების მართვა** - მიმწოდებლის მოქმედებები, რომლებიც იძლევა გარანტიას, რომ შეუსაბამო მომსახურება დაცულია განზრახ გამოყენებისაგან, მათ შორის ქვედანაყოფების და პერსონალის ურთიერთდაკავშირებულ ფუნქციებში.

3.2. შემოკლებები

1. ISO - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია
2. ნდ - ნორმატიული დოკუმენტი
3. ბნსუ - შპს „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“

4. შეუსაბამო მომსახურების მართვის ძირითადი დებულებები

4.1 ზოგადი დებულებები

- 4.1.1 ბნსუ ან მისი პერსონალის საქმიანობაში შეუსაბამობების მაგალითებს წარმოადგენს შეცდომები, დაუდევრობები სამუშაოების/მომსახურების შესრულებისას, რომლებიც არ აკმაყოფილებენ დადგენილ დოკუმენტურ მოთხოვნებს, საერთაშორისო, ეროვნულ სტანდარტებს და შიგა ნორმატიულ დოკუმენტებს.
- 4.1.2 შეუსაბამო მომსახურების მართვის მიზანია მისი დროული აღმოფხვრა ან დამუშავება, შესწორება და დაცვა წინასწარგანზრახული გამოყენებისაგან.

4.2 შეუსაბამობების გამოვლენა

4.2.1 ბნსუ-ში შეუსაბამობები ვლინდება:

- 1 ბნსუ-ში სამუშაოების და მომსახურების შესრულებისას;
- 2 ბნსუ-ში სამუშაოების და მომსახურების შემოწმებისას;
- 3 ხარისხის შიგა შემოწმებების ჩატარებისას;
- 4 ბნსუ მისამართით მომხმარებლების პრეტენზიების ანალიზისა და დამუშავებისას.

4.2.2 ბნსუ-ში შეუსაბამობები ვლინდება:

- 1 სამუშაოების და მომსახურების უშუალო შემსრულებლების მიერ ამ სამუშაოების და მომსახურების შესრულების სტადიაზე და ურთიერთდაკავშირებული შემდგომი სამუშაოების და მომსახურების მომზადებისა და შესრულების სტადიაზე.
- 2 ქვედანაყოფების ხელმძღვანელების მიერ, რომლებიც უშუალოდ ორგანიზებას უწევენ მომსახურების გაწევის დროს სამუშაოების შესრულებას და ახორციელებენ მათი შესრულების კონტროლს.
- 3 პირების მიერ, რომლებიც ახორციელებენ ქვედანაყოფების მიერ გაცემული ან მიღებული დოკუმენტების შემოწმებას.
- 4 პირების მიერ, რომლებიც ამუშავებენ და აანალიზებენ დოკუმენტებს, დამუშავებისა და გაანალიზებისას.
- 5 აუდიტორების მიერ, რომლებიც ატარებენ ხარისხის შიგა შემოწმებებს.

4.3 შეუსაბამობების იდენტიფიკაცია და რეგისტრაცია

4.3.1 შეუსაბამობების იდენტიფიკაცია წარმოებს შესრულებული სამუშაოების და მომსახურების დასახელების მითითებით, სამუშაოს ან მომსახურების შესრულების ან შემოწმების შედეგად შევსებულ და გაცემულ დოკუმენტებზე, სამუშაოს ან მომსახურების შესასრულებლად საჭირო მოთხოვნების განმსაზღვრელ დოკუმენტებზე.

4.3.2 შეუსაბამობების რეგისტრაცია წარმოებს პუნქტში 4.2.2 მითითებული პირების მიერ.

შეუსაბამობების რეგისტრაცია ხდება:

- 1 ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი - შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალში (მფ-2-№08-07-10.05.10). ასეთი ჟურნალები უნდა იწარმოებოდეს შესაბამის ქვედანაყოფში.
 - 2 ხარისხის შიგა შემოწმების ჩატარებისას გამოვლენილი - შეუსაბამობების და მაკორექტირებელი მოქმედებების აქტებში(მფ-2-№08-07-10.05.10).
- 4.3.3 ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალის წარმოების წესი:
- 1 ჟურნალში რეგისტრირდება შემდეგი შეუსაბამობები:
 - ა) მომსახურების გაწევის დროს სამუშაოების შესრულებისას ქვედანაყოფში გამოვლენილი (რომელიც ეხება ქვედანაყოფის საქმიანობას ან ბნსუ სხვა ქვედანაყოფების საქმიანობას);
 - ბ) სამუშაოების ან მომსახურების შემოწმებისას ქვედანაყოფში გამოვლენილი (რომელიც ეხება ქვედანაყოფის საქმიანობას ან ბნსუ სხვა ქვედანაყოფების საქმიანობას);

- გ) ქვედანაყოფის მიერ გაცემული ან მიღებული დოკუმენტების შემოწმებისას ქვედანაყოფში გამოვლენილი (რომელიც ეხება ქვედანაყოფის საქმიანობას ან ბნსუ სხვა ქვედანაყოფების საქმიანობას);
- დ) სხვა ქვედანაყოფებიდან ან გარეშე მხარეებიდან ქვედანაყოფზე წარდგენილი;
- ე) ხელმძღვანელობის მიერ ქვედანაყოფში გაგზავნილი საჭირო მაკორექტირებელი ქმედებების დასამუშავებლად;
- .2 სხვა ქვედანაყოფების საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების რეგისტრაციისას ან ხელმძღვანელობის დავალებით მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავებისას, ჟურნალის გრაფაში 5 მოცემულია ასევე დოკუმენტის ნომერი, რომლითაც შეუსაბამობა ან მაკორექტირებელი ქმედება გაგზავნილია შესაბამისი მისამართით.
- 4.3.4 ხარისხის შიგა შემოწმების შედეგების მიხედვით შეუსაბამობების და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტების გაფორმების წესი:
- 4.3.4.1 შეუსაბამობების აქტები წარმოადგენენ ხარისხის შემოწმების შესაბამისი აქტის დანართს.
- 4.3.4.2 ხარისხის შიგა შემოწმებისას გამოვლენილ შეუსაბამობებს გააჩნია ორი გრადაცია:
- .1 მნიშვნელოვანი შეუსაბამობა - დადგენილი მოთხოვნების სისტემატური შეუსრულებლობა ან ხარისხის სახელმძღვანელოს თავის პუნქტის სრული შეუსრულებლობა, ასევე შეუსრულებლობა, რომელმაც შეიძლება მნიშვნელოვნად იმოქმედოს ბნსუ მომსახურების ხარისხზე და საჭიროებს დაუყოვნებლივ მაკორექტირებელ ქმედებას. შეუსაბამობის აღმოფხვრის სავარაუდო თარიღი არ უნდა აღემატებოდეს 3 თვეს.
- მაგალითად:
- ა) ქვედანაყოფში არ არის ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც უნდა იყოს ქვედანაყოფის მიერ დაკისრებული ფუნქციების შესრულების უზრუნველყოფისათვის;
- ბ) ქვედანაყოფში მთლიანად არ არის დაცული ნორმატიული დოკუმენტის მოთხოვნები;
- გ) ქვედანაყოფის პერსონალის მიერ სისტემატურად არ სრულდება პროცედურით დამტკიცებული მოთხოვნები;
- დ) ხარისხის შიგა შემოწმების დროს აღმოჩენილი შეუსაბამობები ქვედანაყოფში არ აღმოიფხვრებიან;
- ე) ქვედანაყოფში გამოიყენება გაუქმებული და უმოქმედო ნორმატიული დოკუმენტები;
- .2 უმნიშვნელო შეუსაბამობა - განისაზღვრება, როგორც ხარისხის სისტემის მოთხოვნების ცალკეული პუნქტების შესრულებისას გამოვლენილი დაუდევრობა (მაგალითად, ხარისხის სახელმძღვანელოს თავის პუნქტი) ან არის გამოვლენილი რომელიმე ერთი პროცედურის მოთხოვნის ცალკეული წესების დაუცველობა. თუკი ერთსა და იმავე პროცედურასთან მიმართებაში აღმოჩენილია რამდენიმე მსგავსი შეუსაბამობა, შეუსაბამობას ენიჭება მნიშვნელოვანი შეუსაბამობის კვალიფიკაცია.
- ა) უმნიშვნელო შეუსაბამობის აღმოფხვრისათვის ვადის დიდი დროით გადატანის შემთხვევაში (სავარაუდო თარიღი), რომელიც აღემატება 1 თვეს, შეუსაბამობის გრადაცია იცვლება «მნიშვნელოვნად», აუცილებელი აღნიშვნით ხარისხის შიგა შემოწმების აქტებში. შეუსაბამობის აღმოსაფხვრელად, ინფორმაცია ვადის შეცვლის შესახებ აუცილებლად წარედგინება ბნსუ ხარისხის მთავარ სპეციალისტს, ასევე ბნსუ იმ ქვედანაყოფს, სადაც ჩატარდა შიგა შემოწმება.
- მაგალითად:
- ა) არსებობს ერთეული შემთხვევები ქვედანაყოფის საქმიანობაში გამოყენებადი ნორმატიული დოკუმენტების ცალკეული მოთხოვნების შეუსრულებლობასთან დაკავშირებით.
- ბ) არსებობს ცალკეული შემთხვევები შიგა შემოწმებებისას აღმოჩენილი შეუსაბამობების დადგენილ ვადებში აღმოუფხვრელობასთან დაკავშირებით.
- 4.3.4.3 შეუსაბამობების და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტის გაფორმების და რეგისტრაციის წესი:
- .1 აქტის პირველ და მეორე ნაწილს ავსებს და ხელს აწერს შეუსაბამობის აღმომჩენი აუდიტორი.
- .2 აქტს ენიჭება ნომერი, რომელიც შედგება წერტილებით გამოყოფილი ციფრების სამი ჯგუფისგან:

- ა) პირველი ჯგუფი - წლის ბოლო ორი ციფრი;
- ბ) მეორე ჯგუფი - შეუსაბამობის აქტის ოთხი ციფრისგან შემდგარი რიგითი ნომერი, რომელთაგან პირველი ორი ციფრი წარმოადგენს შემოწმების აქტის რიგით ნომერს, ხოლო ბოლო ორი ციფრი ამ შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობის რიგით ნომერს;
- .3 შეუსაბამობების აქტების რეგისტრაცია ხდება შეუსაბამობების აქტების რეგისტრაციის ჟურნალში (მფ-2-07-07-10.05.10);
- მაგალითად:
- აუდიტორის მიერ გაცემული შემოწმების აქტს აქვს ნომერი: 16.0800. მეექვსე შემოწმებისას გამოვლენილი პირველი შეუსაბამობის აქტს აქვს ნომერი 16.0801., მეოთხე შეუსაბამობისას 16.0804, მეთორმეტე შეუსაბამობის- 16.0812.
- .4 აქტის მესამე ნაწილს ავსებს და ხელს აწერს ქვედანაყოფის ხელმძღვანელი, რომელიც ამუშავებს მაკორექტირებელ ქმედებებს. შესრულების ვადა დგინდება მთავარ აუდიტორთან შეთანხმებით.
- .5 აქტის (ბნსუ აუდიტორების მიერ გაცემული) ასლის სამივე ნაწილის გაფორმების შემდეგ მაშინვე ბარდება ხარისხის სისტემის მართვის სამსახურს.
- ა) ბნსუ აუდიტორების მიერ გაცემული აქტების ასლები უნდა შემოწმდეს ხარისხის სისტემის მართვის სამსახურის ხელმძღვანელის ან ხარისხის მთავარი სპეციალისტის მიერ. შემოწმების შედეგები მოეხსენება მთავარ აუდიტორს და შემოწმებული ქვედანაყოფის ხელმძღვანელს. შემოწმების შედეგების მიხედვით, საჭიროების შემთხვევაში, აქტებში და აქტების ასლებში შეიტანება შესაბამისი ცვლილებები.
- .6 მაკორექტირებელი ქმედებების დასრულების შემდეგ შესრულება მოწმდება ხარისხის სისტემის აუდიტორის მიერ.
- .7 შემოწმებული აუდიტორის მიერ, შეუსაბამობის აღმოფხვრის შესახებ გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ, დაისმება საჭირო აღნიშვნები აქტის მეოთხე ნაწილში, რომელიც ინახება ქვედანაყოფში და აქტის ასლში, რომელიც ინახება ხარისხის სისტემის მართვის სამსახურში.

4.4 შეუსაბამო მომსახურების ანალიზი და აღმოფხვრა (დამუშავება)

- 4.4.1 შეუსაბამო მომსახურების ან მისი შედეგების ანალიზი და აღმოფხვრა (დამუშავება) წარმოებს ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის მიერ, რომელმაც აღმოაჩინა შეუსაბამო მომსახურების გაწევის დროს სამუშაოების შესრულებისას და ხელმძღვანელის მიერ, რომლის კომპეტენციაში, სტრუქტურული სქემის და პასუხისმგებლობის და უფლებამოსილებების განაწილების შესაბამისად, შედის აღმოჩენილ შეუსაბამობებზე გადაწყვეტილების მიღება.
- 4.4.2. შეუსაბამობის აღმოჩენის შესახებ, ქვედანაყოფის ხელმძღვანელი, რომელიც ავლენს შეუსაბამობებს ყოველდღიურ საქმიანობაში, ატყობინებს (ზეპირად ან წერილობით საჭიროების შემთხვევაში) ქვედანაყოფის ხელმძღვანელს, რომლის კომპეტენციაში შედის აღმოჩენილ შეუსაბამობებზე გადაწყვეტილების მიღება.
- 4.4.3. ანალიზის შედეგად განისაზღვრება შეუსაბამობის მიზეზები და ქვედანაყოფი ან პირი, რომელსაც ეკისრება პასუხისმგებლობა საჭირო მაკორექტირებელი ქმედებების მიღებისათვის, ასევე განისაზღვრება ზომები, რომლებიც გამორიცხავენ ურთიერთდაკავშირებულ ფუნქციებში შეუსაბამობების გამოვლენას.
- 4.4.4. ანალიზი ტარდება დოკუმენტების საფუძველზე, რომლებიც განსაზღვრავენ მოთხოვნებს შესაბამის სამუშაოებთან და მომსახურებასთან.
- 4.4.5. შეუსაბამობების მიზეზები, როგორც წესი, შეიძლება იყოს:
- .1 შეუსაბამობები, რომლებიც იყო დაშვებული სამუშაოების და მომსახურების შესრულების წინა ეტაპებზე;
 - .2 ნორმატიული დოკუმენტების არაადეკვატურობა;
 - .3 ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნების შეუსრულებლობა;
 - .4 სამუშაოების, მომსახურების, პროცესების არაადეკვატური მართვა.

4.4.6 შეუსაბამო მომსახურება და მისი შედეგები შეიძლება იყოს:

- .1 გასწორებული დადგენილი მოთხოვნების მისაღწევად;
- .2 მიღებული კორექტირებით ან მის გარეშე.

4.4.7 შესწორებული მომსახურება ან მისი შედეგი განმეორებით უნდა შემოწმდეს ხარისხის გეგმის და/ან დოკუმენტური პროცესების შესაბამისად.

4.4.8 შეუსაბამობის მიზეზების დადგენის შემდეგ განისაზღვრება მაკორექტირებელი ქმედებები, რომლებიც აუცილებლად უნდა შესრულდეს როგორც შეუსაბამობის აღმოფხვრისათვის, ისე მისი განმეორების გამორიცხვისათვის.

4.4.9 შეუსაბამო მომსახურების აღმოფხვრის შესახებ გადაწყვეტილების მიღების შემთხვევაში აღმოფხვრის შესახებ შეტყობინება, დასაბუთება და მიღებული ზომები უნდა ეცნობოს შესაბამისად შემკვეთს, მომხმარებელს ან მის წარმომადგენელს.

4.5 შეუსაბამობის პოტენციური მიზეზების აღმოჩენა და აღმოფხვრა

4.5.1 შეუსაბამობების პოტენციური მიზეზების აღმოჩენისა და აღმოფხვრისათვის ბნსუ-ში წარმოებს პროცედურებისა და ინსტრუქციების პერიოდული შემოწმება, რომლებიც აღწერენ ბნსუ ხარისხის სისტემის და ფუნდამენტური პროცედურების მუშაობას. შემოწმების ჩატარებისას განისაზღვრება ამ დოკუმენტების შესაბამისობა მასზე წაყენებულ მოთხოვნებთან. შემოწმების შედეგად დოკუმენტებში შეიტანება საჭირო ცვლილებები.

5. შემოწმებები. კონტროლი

5.1 მომსახურების ან პერსონალის მუშაობის შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის შემოწმება წარმოებს ბნსუ პერსონალის მიერ, რომელსაც ევალება შემოწმების ჩატარება. შეუსაბამობის აღმოფხვრის სამუშაოების კონტროლს ახორციელებს ხელმძღვანელი, რომელსაც დავალებული აქვს ამ შეუსაბამობის აღმოფხვრის ორგანიზაცია.

5.2 ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების ჟურნალის წარმოების დადგენილი წესის დაცვის შემოწმება და კონტროლი ხორციელდება იმ ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის მიერ, სადაც წარმოებს ჟურნალი. ქვედანაყოფებში ჟურნალების არსებობის და წარმოების შემოწმება ხორციელდება ხარისხის შიგა შემოწმებისას.

5.3 ხარისხის შიგა შემოწმებების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების აქტების და შეუსაბამობების აღმოფხვრის შესახებ ანგარიშების შემოწმება წარმოებს ხარისხის მენეჯერის მიერ. ხარისხის შიგა შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის შემოწმება წარმოებს აუდიტორების მიერ, რომელთაც დავალებული აქვთ შემოწმება. შემოწმება ხორციელდება «მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების დანერგვის პროცედურით» დადგენილი წესით.

5.4 ქვედანაყოფებში შეუსაბამობების დროულად აღმოფხვრაზე კონტროლი წარმოებს ხარისხის სისტემის მართვის სამსახურის მიერ. ანგარიშები წარედგინება კანცლერს შეუსაბამობების აქტების ჩამონათვალის მითითებით, რომელთა აღმოფხვრის ვადები ამოიწურა.

5.5 ბნსუ-ში შეუსაბამობების აღმოფხვრისათვის ჩატარებული სამუშაოების ანალიზი ხორციელდება ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ხარისხის სისტემის ანალიზისას ნდ № 2-020101-04 « ხარისხის სისტემის ანალიზის ჩატარების პროცედურის» თანახმად.

6. რესურსები

6.1 ნორმატიული დოკუმენტები

შეუსაბამო მომსახურების მართვის მოქმედებების წესის განმსაზღვრელი ნორმატიული დოკუმენტები მოცემულია წინამდებარე პროცედურის მეორე თავში.

6.2 მოწყობილობა, რომელიც საჭიროა სამუშაოების შესრულებისა და შემოწმების ჩატარებისათვის.

შეუსაბამო მომსახურების მართვისათვის გამოიყენება იგივე მოწყობილობა, რაც მომსახურების შესრულებისას და სამუშაოებისა და მომსახურების შემოწმებისათვის.

6.3 სამუშაო ადგილების მოწყობილობა

შეუსაბამო მომსახურების მართვისათვის გამოიყენება იგივე სამუშაო ადგილების მოწყობილობა, რაც მომსახურების შესრულებისას და სამუშაოებისა და მომსახურების შემოწმებისათვის.

6.4 პერსონალი

შეუსაბამო მომსახურების აღმოსაჩენად და სამართავად მოიზიდება პერსონალი, რომელიც მოცემულია პროცედურის მე-4 თავში.

6.5 ფინანსები

შეუსაბამო მომსახურების მართვისათვის გამოიყოფა ფინანსური რესურსები:

- .1 ბნსუ ქვედანაყოფების საშტატო განრიგის თანახმად შრომის ანაზღაურებისათვის;
- .2 მოწყობილობებზე, მასალებზე:
 - ა) ბნსუ სამუშაოების და მომსახურების შესრულებისათვის;
 - ბ) ბნსუ სამუშაოების და მომსახურების შემოწმებისათვის;
- .3 სამუშაო ადგილების მოწყობისათვის.

7. პასუხისმგებლობის განაწილება

7.1 ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი:

- .1 ამტკიცებს წინამდებარე პროცედურას და მასში ცვლილებებს;
- .2 ამტკიცებს ხარისხის სისტემის ანალიზის და სასერტიფიკაციო ორგანოს აუდიტორების მიერ ხარისხის სისტემის შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის ღონისძიებებს.

7.2 ხარისხის მენეჯერი:

- .1 ორგანიზებას უწევს წინამდებარე პროცედურის დამუშავებას, პერიოდულ შემოწმებას და ცვლილებების შეტანას;
- .2 ხელმძღვანელობს ხარისხის შიგა შემოწმებისას დადგენილ მოთხოვნებთან შეუსაბამობების გამოვლენის, მათი იდენტიფიკაციისა და რეგისტრაციის სამუშაოებს, ორგანიზებას უწევს მიღებული გადაწყვეტილებების დანერგვის შემოწმებას;
- .3 ღებულობს ზომებს ხარისხის სისტემასთან დაკავშირებით ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევის აღმოფხვრისათვის, მართავს მომდევნო მოქმედებებს მანამ, სანამ გადახრა ან არადაამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა არ იქნება გასწორებული.

7.3 ბნსუ ხელმძღვანელები:

- .1 ღებულობენ ზომებს ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევების აღმოსაფხვრელად, რომელიც დაკავშირებულია გაწეულ მომსახურებასთან/შესასრულებელ სამუშაოებთან;
- .2 უზრუნველყოფენ დაქვემდებარებულ ქვედანაყოფებში გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრას წესებში, ნორმებში, პროცედურებში და/ან ხარისხის გეგმებში, ინსტრუქციებში დაპროექტებული არხების საშუალებით;
- .3 მართავენ შემდგომ მოქმედებებს ან შეუსაბამო მომსახურებას მანამ, სანამ გადახრა ან არადაამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა არ იქნება გასწორებული;
- .4 ორგანიზებას უწევენ ხარისხის შიგა შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების მიხედვით მაკორექტირებელი ქმედების დამუშავებას, როცა ის სცილდება ქვედანაყოფების ხელმძღვანელების კომპეტენციას.

7.4 ხარისხის მთავარი სპეციალისტი:

- .1 ახორციელებს წინამდებარე პროცედურის დამუშავების, პერიოდული შემოწმების და ცვლილებების შეტანის სამუშაოებს;

- .2 ორგანიზებას უწევს ხარისხის შიგა შემოწმებისას დადგენილ მოთხოვნებთან შეუსაბამობების გამოვლენის, მათი იდენტიფიკაციისა და რეგისტრაციის სამუშაოებს, მიღებული გადაწყვეტილებების დანერგვის შემოწმებას;
- .3 ორგანიზებას უწევს ხარისხის სისტემასთან დაკავშირებით ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევის აღმოფხვრისათვის ზომების მიღების სამუშაოებს, მართავს მომდევნო მოქმედებებს მანამდე, სანამ გადახრა ან არადადამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა არ იქნება გასწორებული.
- .4 მონაწილეობს ხარისხის შიგა შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების აქტების და ამ შეუსაბამობების აღმოფხვრის შესახებ ანგარიშების შედგენაში;
- .5 ორგანიზებას უწევს ხარისხის შიგა შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის შემოწმების სამუშაოებს;
- .6 ორგანიზებას უწევს ხარისხის შიგა შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების დროულად აღმოფხვრის კონტროლს.

7.5 ბნსუ ქვედანაყოფების ხელმძღვანელები:

- .1 ორგანიზებას უწევს და უზრუნველყოფს თავიანთ ქვედანაყოფებში ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალის წარმოებას;
- .2 ორგანიზებას უწევს თავიანთ ქვედანაყოფებში ხარისხის სისტემის შემოწმების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების მაკორექტირებელი ქმედებების დამუშავებას და დანერგვას;
- .3 ორგანიზებას უწევს მოქმედებებს ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევის ასაცილებლად და გამოსასწორებლად, რომლებიც ეხება გაწეულ მომსახურებას, შესრულებულ პროცესებს და ხარისხის სისტემას;
- .4 ორგანიზებას უწევს ნებისმიერი პრობლემის იდენტიფიკაციასა და რეგისტრაციას, რომელიც ეხება გაწეულ მომსახურებას, შესრულებულ პროცესებს და ხარისხის სისტემას;
- .5 ორგანიზებას უწევს რეკომენდაციების გამოყენებას ან გადაწყვეტილებების შესრულებას წესებში, ნორმებში, პროცედურებში და/ან ხარისხის გეგმებში, ინსტრუქციებში დაპროექტებული არხების საშუალებით;
- .6 ამუშავებს ხარისხის შემოწმებისას გამოვლენილი შეუსაბამობების მაკორექტირებელ ქმედებებს მათი კომპეტენციის ფარგლებში და ორგანიზებას უწევს მათ შესრულებას;
- .7 ორგანიზებას უწევს გადაწყვეტილებების დანერგვის შემოწმებას;
- .8 ორგანიზებას უწევს შემდგომი მოქმედებების ან შეუსაბამო მომსახურების მართვას მანამ, სანამ გადახრა ან არადადამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა არ იქნება გასწორებული.

7.6 ბნსუ პერსონალი:

- .1 ახორციელებს ნებისმიერი პრობლემის იდენტიფიკაციასა და რეგისტრაციას, რომელიც ეხება გაწეულ მომსახურებას, შესრულებულ სამუშაოს და ხარისხის სისტემას;
- .2 შესაბამისი ქვედანაყოფების ხელმძღვანელის მითითებით ახორციელებს მოქმედებებს ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევის აცილებისა და გამოსწორებისათვის, რომელიც ეხება გაწეულ მომსახურებას, შესრულებულ პროცესებს და ხარისხის სისტემას;
- .3 დადგენილი წესის თანახმად ან შესაბამისი ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის მითითებით აწარმოებს გადაწყვეტილებების დანერგვის შემოწმებას;
- .4 შესაბამისი ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის მითითებით ახორციელებს შემდგომ მოქმედებებს ან მართავს შეუსაბამო მომსახურებას მანამ, სანამ გადახრა ან არადადამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა არ იქნება გასწორებული.

7.7 მთავარი აუდიტორი:

- .1 ორგანიზებას უწევს მასზე დავალებული ხარისხის სისტემის შიგა შემოწმების ჩატარების მომზადებას (განკარგულებითი დოკუმენტების მომზადება, აუდიტორთა ჯგუფის შერჩევა, აუდიტორთა ინსტრუქტაჟი);

.2 მეთაურობს აუდიტორთა ჯგუფს და ხელმძღვანელობს მასზე დავალებულ ხარისხის შიგა შემოწმებას;

7.8 ხარისხის სისტემის აუდიტორი:

- .1 აწარმოებს ხარისხის შიგა შემოწმებებს;
- .2 ადგენს აქტებს გამოვლენილ შეუსაბამობებზე;
- .3 ამოწმებს ხარისხის შიგა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრას;

8. ანგარიშგებითი დოკუმენტები

- .1 ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალი;
- .2 ხარისხის შიგა შემოწმების შედეგების მიხედვით შეუსაბამობების და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტები;
- .3 ანგარიშები ხარისხის შიგა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის შესახებ;
- .4 ხარისხის შიგა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების აქტების რეგისტრაციის ჟურნალი;
- .5 კორესპონდენცია შეუსაბამობების, მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების და შეუსაბამო მომსახურების გამორიცხვის შესახებ.

9. კონფიდენციალურობა

წინამდებარე პროცედურა არის ბნსუ შიგა დოკუმენტი და არ ექვემდებარება სხვა მხარეებზე წარდგენას, გარდა აუდიტორებისა ბნსუ-ში ხარისხის შემოწმებისას.

10. პროცედურის პერიოდული შემოწმების აღრიცხვის ფურცელი

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

11. პერსონალის პროცედურაზე გაცნობის ფურცელი

გვარი, ინიციალები	თანამდებობა	გაცნობის ვადა	ხელმოწერა	გაცნობის თარიღი