

შპს „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“

დამტკიცებულია
წარმომადგენლობითი საბჭოს გადაწყვეტილებით
ოქმი № _____ 2016 წ.

ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი, კანცლერი

_____ ლ. ხვედელიძე

_____ 2016 წ.



ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის ჩატარების
პროცედურა

ნდ №2-020101-05

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. ბნსუ-ში ხარისხის სისტემის ანალიზის ჩატარების პროცედურა ადგენს ბნსუ-ში ხარისხის სისტემის ანალიზის ჩატარების, მისი შედეგების მიხედვით შესაბამისი დოკუმენტების მომზადებისა და ანგარიშის შედგენის წესს.
- 1.2 პროცედურა ნორმატიული დოკუმენტია ბნსუ ადმინისტრაციისა და ქვედანაყოფების ხელმძღვანელებისათვის.
- 1.3 წინამდებარე პროცედურის აღრიცხული ეგზემპლარები ინახება ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერთან (03) (ორიგინალი), ელექტრონული ვერსია ინახება ყველა ქვედანაყოფში.
- 1.4 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.

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. **აუცილებელი ნორმები** - სახელმწიფოს და საქართველოს საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს მიერ დადგენილი საერთაშორისო და ეროვნული კანონები, კოდექსები, კონვენციები, სტანდარტები, ნორმები და წესები.
7. **ხარისხის სახელმძღვანელო** - დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს ორგანიზაციის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას.
8. **აღრიცხული ეგზემპლარი** - დოკუმენტი, რომელსაც გააჩნია სააღრიცხვო ნომერი აღრიცხული ეგზემპლარების სიის მიხედვით.
9. **დოკუმენტის ორიგინალი** - დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია ხელმძღვანელი პირის ნამდვილი ხელწერა.
10. **საკონტროლო ეგზემპლარი** - მოქმედი დოკუმენტის ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია სააღრიცხვო ნომერი და გრიფი «საკონტროლო ეგზემპლარი».

3.2. შემოკლებები

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

4. ბნსუ ხელმძღვანელობის მიერ ხარისხის სისტემის ანალიზის ჩატარება

- 4.1 ანალიზი ტარდება იმის დადასტურების მიზნით, რომ ბნსუ ხარისხის სისტემა მუდმივად ქმედითუნარიანია და ეფექტურია ბნსუ ხარისხის სფეროში პოლიტიკისა და მიზნების დასაკმაყოფილებლად.
- 4.2 ხარისხის სისტემის ანალიზი ტარდება ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ მთელი ბნსუ-თვის.
- 4.3 ბნსუ ხელმძღვანელობამ უნდა გააანალიზოს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა დადგენილი პერიოდულობით, რათა უზრუნველყოს მისი მუდმივი შესაბამისობა, ადეკვატურობა და შედეგიანობა.
- 4.4 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზი უნდა შეიცავდეს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სრულყოფის შესაძლებლობების და ცვლილებების საჭიროების შეფასებას, ხარისხის სფეროში მიზნებისა და პოლიტიკის ჩათვლით.
- 4.5 ანალიზი ტარდება წელიწადში ერთჯერ. ბნსუ ადმინისტრაცია იანვრის თვეში ატარებს 1 იანვრიდან 31 დეკემბრამდე შესრულებული სამუშაოს ანალიზს.
- 4.6 მთლიანი ანალიზი ტარდება ადმინისტრაციის თათბირზე. თათბირზე მომხსენებლის სახით ცალკეულ საკითხებზე შეიძლება მოიწვიონ ბნსუ ქვედანაყოფების ხელმძღვანელები და აკადემიური პერსონალი.
- 4.7 ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ანალიზის ჩატარებისას:
 - .1 ფასდება მომხმარებლის დადასტურება გაწეულ მომსახურებაზე;

- .2 ფასდება ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ღონისძიებების შესრულება, რომელიც დამუშავებულია ბნსუ ხარისხის სისტემის წინა ანალიზის შედეგების მიხედვით;
- .3 ფასდება ბნსუში ჩატარებული შიგა შემოწმების შედეგები;
- .4 ანალიზდება ხარისხის შიგა შემოწმებისას ბნსუ აუდიტორების მიერ გამოვლენილი შეუსაბამობის აღმოფხვრის შედეგები;
- .5 ანალიზდება გარე აუდიტორების მიერ გამოვლენილი შეუსაბამობის აღმოფხვრის შედეგები და დაკვირვების სამუშაოები;
- .6 ანალიზდება ფუნდამენტური პროცესების შესრულება;
- .7 ანალიზდება ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობის აღმოფხვრისთვის ჩატარებული მუშაობა;
- .8 ანალიზდება კლიენტებიდან და ბნსუ ქვედანაყოფებიდან შემოსული პრეტენზიები და ასევე ამ პრეტენზიების აღმოსაფხვრელად ჩატარებული სამუშაო;
- .9 განისაზღვრება დოკუმენტების საკმარისობა, რომელიც უზრუნველყოფს ბნსუ ხარისხის სისტემის მუშაობას;
- .10 იძლევა წინადადებები ბნსუ ხარისხის სისტემის სრულყოფისათვის;
- 4.8 დანართში 1. მოცემულია ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ჩასატარებელი ბნსუ ხარისხის სისტემის ანალიზის ბლოკ-სქემა;
- 4.9 ბნსუ ხარისხის სისტემის ანალიზის შედეგების საფუძველზე კეთდება ანგარიში.

5. ბნსუში ხარისხის სისტემის ანალიზის შესახებ ანგარიშის შედგენის ძირითადი პრინციპები

- 5.1 ბნსუში ანგარიში კეთდება ჩატარებული ანალიზის შედეგების საფუძველზე.
- 5.2 ანგარიშის ზოგადი ნაწილი მიუთითებს, თუ რომელი დოკუმენტების საფუძველზე დამუშავდა იგი (იხ. პ. 2.1).
- 5.3 ანგარიში შეიცავს შემდეგ ძირითად განყოფილებებს:
 - 5.3.1 განყოფილება «ანგარიში ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ბნსუ ხარისხის სისტემის წინა ანალიზის შედეგების საფუძველზე დამუშავებული ღონისძიებების შესრულების შესახებ», რომელიც შეიცავს ძირითად მონაცემებს:
 - .1 ადმინისტრაციის მიერ ხარისხის სისტემის ანალიზის შედეგების მიხედვით დასახული ღონისძიებების ჩატარების ანგარიში, რომელიც შესრულებულია ადმინისტრაციის მიერ წინა პერიოდში. ეს ღონისძიებები შეიძლება გაფორმდეს ღონისძიებათა გეგმის, ბრძანების ან განკარგულების სახით.
 - 5.3.2 განყოფილება «ბნსუ ხარისხის სამსახურის მიერ ჩატარებული ხარისხის შიგა შემოწმების შეფასება» შეიცავს შემდეგ მონაცემებს:
 - .1 როდის და რომელი დოკუმენტის თანახმად ჩატარდა შიგა შემოწმებები;
 - .2 თუ შესრულდა შემოწმების ჩატარების გეგმა ან თუ ჰქონდა ადგილი მის შესრულებლობას (მიუთითეთ გეგმის შესრულებლობის მიზეზი);
 - .3 შედგენილი შეუსაბამობების აქტების რაოდენობა;
 - .4 ხარისხის სისტემის ელემენტების მიხედვით შეუსაბამობების ზოგადი განაწილება და მათი გრადაცია მნიშვნელოვნად და უმნიშვნელოდ.
 - .5 შეუსაბამობების აღმოფხვრა დადგენილ ვადებში. თუ რომელიმე შეუსაბამობა არ იქნა აღმოფხვრილი მიეთითოს მაკორექტირებელი ქმედების შესრულებლობის მიზეზები;
 - 5.3.3 განყოფილება «გარე აუდიტორების მიერ ჩატარებული შემოწმების შედეგების შეფასება» შეიცავს შემდეგ მონაცემებს:
 - .1 როდის და რომელი დოკუმენტის თანახმად ჩატარდა შემოწმება;
 - .2 შედგენილი შეუსაბამობების აქტებისა და ჩატარებული დაკვირვებების რაოდენობა;
 - .3 ISO 9001-2015 სტანდარტის რომელ თავებში და ხარისხის სისტემის ელემენტებში როგორი შეუსაბამობები და შესრულებლობები გამოვლენილი.

- .4 შეუსაბამობის აღმოფხვრა დადგენილ ვადაში. თუკი რომელიმე შეუსაბამობა არ იქნა აღმოფხვრილი მიეთითოს მაკორექტირებელი ქმედებების შეუსრულებლობის მიზეზები.
- 5.3.4 განყოფილება «ფუნდამენტალური პროცესების შესრულება»:
- .1 ნორმატიული დოკუმენტების საკმარისობა;
 - .2 გასაანალიზებელი პერიოდის მანძილზე იყო თუ არა შენიშვნები ფუნდამენტალური პროცესების შესრულებაზე;
- 5.3.5 განყოფილება «ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობის აღმოსაფხვრელად შესრულებული სამუშაო», რომელიც შეიცავს შემდეგ ცნობებს:
- .1 იწარმოება თუ არა ბნსუ ქვედანაყოფებში შეუსაბამობების აღრიცხვის ჟურნალი დადგენილი ფორმით;
 - .2 ტარდება თუ არა მუშაობა რეგისტრირებულ შეუსაბამობებთან დაკავშირებით;
- 5.3.6 განყოფილება «ბნსუ ქვედანაყოფებიდან და კლიენტებიდან შემოსული პრეტენზიების/აპელაციების ანალიზი», რომელიც შეიცავს შემდეგ ცნობებს:
- .1 იწარმოება თუ არა ქვედანაყოფებში პრეტენზიების/აპელაციების რეგისტრაციის ჟურნალი დადგენილი ფორმით;
 - .2 ტარდება თუ არა მუშაობა რეგისტრირებულ პრეტენზიებთან დაკავშირებით;
 - .3 ჩატარდა თუ არა აუცილებელი სამუშაო აპელაციებთან დაკავშირებით;
- 5.3.7 განყოფილება «ნორმატიული დოკუმენტების საკმარისობა», რომელიც შეიცავს შემდეგ ცნობებს:
- .1 არის თუ არა ბნსუ საქმიანობისთვის საჭირო ნორმატიული დოკუმენტების სრული კომპლექტი;
- 5.3.8 განყოფილება «ბნსუ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მუშაობის უზრუნველყოფი დოკუმენტების საკმარისობა», რომელიც შეიცავს შემდეგ ცნობებს:
- .1 არის თუ არა საკმარისი ბნსუ ხარისხის სისტემის დოკუმენტების არსებული კომპლექტი;
 - .2 გასაანალიზებელ პერიოდში დამუშავდა თუ არა დამატებით ხარისხის სისტემის რომელიმე დოკუმენტი;
 - .3 ტარდებოდა თუ არა ხარისხის სისტემის დოკუმენტების პერიოდული შემოწმებები;
 - .4 დამუშავდა თუ არა აუცილებელი ცვლილებები ხარისხის სისტემის დოკუმენტების პერიოდული შემოწმების საფუძველზე;
- 5.3.9 განყოფილება «წინადადებები ბნსუ ხარისხის სისტემის სრულყოფისათვის», რომელიც შეიცავს შემდეგ ცნობებს:
- .1 შემოდიოდა თუ არა წინადადებები ბნსუ ხელმძღვანელობის მხრიდან რომელიმე დოკუმენტთან, პროცესთან ან ღონისძიებებთან დაკავშირებით, რომელიც გავლენას ახდენს ბნსუ ხარისხის სისტემაზე;
- 5.3.10 ბნსუ წარმომადგენლობითი საბჭოს სხდომა ფორმდება ოქმის სახით, რომელიც უნდა შეიცავდეს გადაწყვეტილებას და მოქმედებას, რაც როგორც მინიმუმ ეხება:
- .1 ხარისხის სისტემის და მისი პროცესების შედეგიანობის გაზრდას;
 - .2 მომხმარებლების მოთხოვნების თანახმად მომსახურების გაუმჯობესებას;
 - .3 რესურსებზე მოთხოვნილებას.

6. შემოწმებები, კონტროლი

- 6.1 ხარისხის სისტემის ანალიზის ჩატარებისათვის საჭირო ანგარიშგებითი დოკუმენტების შემოწმებისა და კონტროლის ორგანიზაციას ახორციელებს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური.

7. რესურსები

წინამდებარე პროცედურის მოთხოვნათა შესასრულებლად უნდა გამოიყოს შემდეგი აუცილებელი რესურსები:

- 1 კვალიფიციური პერსონალი ბნსუ ხარისხის სისტემის ანალიზის ჩასატარებლად;
- 2 ნორმატიული დოკუმენტები (სტანდარტები, ნორმატიულ-მეთოდური დოკუმენტები და სხვა) და მათი ხელმისაწვდომობა;
- 3 სამუშაო ადგილების აღჭურვილობა, კომპიუტერები;
- 4 საკანცელარიო საქონელი, ფინანსები;

8. პასუხისმგებლობის განაწილება

8.1 ბნსუ ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი:

- 1 პასუხისმგებელია ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ანალიზის სწორ და დროულ ჩატარებაზე;
- 2 ღებულობს გადაწყვეტილებას ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ანალიზის ჩატარების შესახებ;
- 3 ამტკიცებს ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ჩატარებული ანალიზის გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის ღონისძიებებს;
- 4 ამტკიცებს ანგარიშს ადმინისტრაციის მიერ ჩატარებული ბნსუ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის შესახებ;

8.2 ხარისხის მენეჯერი:

- 1 პასუხისმგებელია ბნსუ ადმინისტრაციას დროულად მიაწოდოს უტყუარი მასალები ანალიზის ჩასატარებლად;
- 2 ორგანიზაციას უწევს წინამდებარე პროცედურისა და მასში ცვლილებების დამუშავებას;
- 3 ორგანიზაციას უწევს ადმინისტრაციის მიერ ანალიზის ჩატარებას;
- 4 ორგანიზაციას უწევს ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ ჩატარებული ანალიზის ანგარიშის პროექტის დამუშავებას;
- 5 პასუხისმგებელია წინამდებარე პროცედურის პერიოდული შემოწმების ჩატარებაზე;
- 6 ღებულობს გადაწყვეტილებას წინამდებარე პროცედურის ცვლილებების დამუშავებაზე.

9. ანგარიშგებითი დოკუმენტები

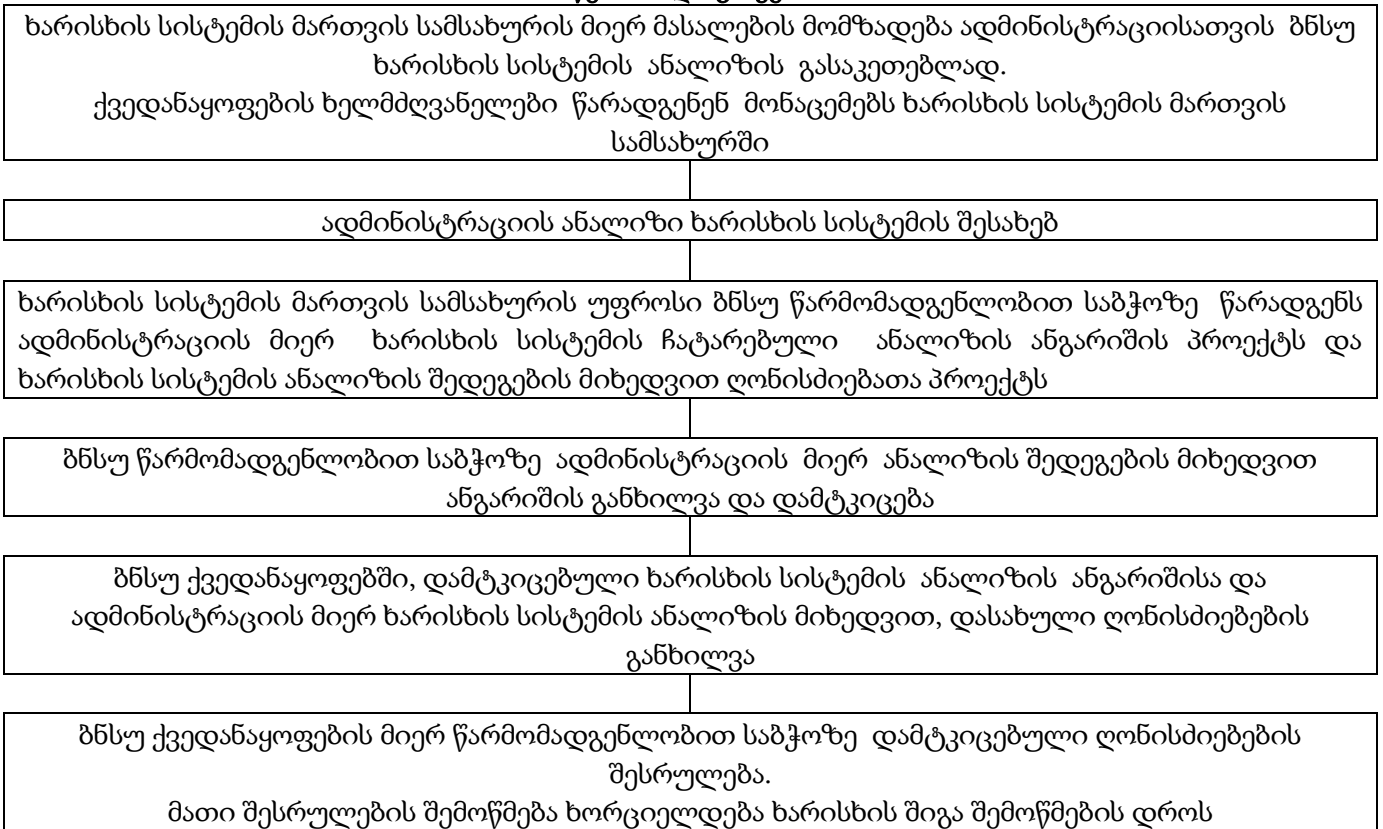
9.1 ანალიზის შედეგების საფუძველზე იწარმოება შემდეგი ანგარიშგებითი დოკუმენტები:

- 1 ბნსუ ადმინისტრაციის ანგარიშში ბნსუ ხარისხის სისტემის ანალიზის შედეგების შესახებ;

10. კონფიდენციალურობა

წინამდებარე პროცედურა ბნსუ შიგა ნორმატიული დოკუმენტია და არ ექვემდებარება სხვა მხარეებზე წარდგენას, გარდა აუდიტორებისა ბნსუში ხარისხის შიგა და გარე შემოწმებისას.

დანართი 1: **ბნსუ ხარისხის სისტემის ანალიზის ჩატარების
წესის ბლოკ-სქემა**



11. პროცედურის პერიოდული შემოწმების აღრიცხვის ფურცელი

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

12. პერსონალის პროცედურაზე გაცნობის ფურცელი

გვარი, ინიციალები	თანამდებობა	გაცნობის ვადა	ხელმოწერა	გაცნობის თარიღი