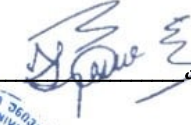




დამტკიცებულია

რექტორის ბრძანება № 01-29 27.07.2023

რექტორი  პ. ხვედელიძე



ხარისხის სახელმძღვანელო

ნდ №2-020101

ბათუმი

2023

შინაარსი

პრეამბულა.....	3
1. გავრცელების სფერო.....	3
2. ნორმატიული დოკუმენტები.....	3
3. ტერმინთა განმარტებები, შემოკლებები.....	3
4. ორგანიზაციის კონტექსტი.....	7
4.1. ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება.....	7
4.2. დაინტერესებული მხარეების საჭიროებისა და მოლოდინის გააზრება.....	7
4.3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროს განსაზღვრა.....	7
4.4. ხარისხის მართვის სიტემა და პროცესები.....	8
5. ლიდერობა.....	8
5.1. ლიდერობა და ვალდებულება.....	8
5.1.1. ზოგადი დებულებები.....	8
5.1.2. მომხმარებელზე ორიენტირება.....	8
5.2. პოლიტიკა.....	9
5.3. ორგანიზაციის ვალდებულებები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები.....	9
6. დაგეგმვა.....	9
6.1. ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისთვის.....	9
6.2. ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა.....	9
6.3. ცვლილებების დაგეგმვა.....	9
6.4. დაგეგმვის ეტაპები.....	9
6.5. ბიუჯეტირება.....	10
6.5.1. ბიუჯეტის შედგენა.....	10
6.5.2. ბიუჯეტის დამტკიცება.....	10
6.5.3. ბიუჯეტის შესრულება.....	11
6.5.4. ბიუჯეტის შეფასება.....	11
7. მხარდაჭერა.....	11
7.1. რესურსები.....	11
7.1.1. ზოგადი დებულებები.....	11
7.1.2. ადამიანური რესურსები.....	11
7.1.3. ინფრასტრუქტურა.....	11
7.1.4. პროცესების მუშაობისთვის საჭირო გარემო.....	11
7.1.5. მონიტორინგის და გაზომვის რესურსები.....	11
7.2. კომპეტენცია.....	11
7.3. გათვითცნობიერება.....	12
7.4. კომუნიკაცია.....	12
7.5. დოკუმენტირებული ინფორმაცია.....	12
7.5.1. ზოგადი დებულებები.....	12
7.5.2. შექმნა და განახლება.....	12
7.5.3. დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი.....	12
8. ოპერირება.....	12
8.1. ოპერაციების დაგეგმვა და კონტროლი.....	12
8.2. მოთხოვნები მომსახურების მიმართ.....	13
8.2.1. კომუნიკაცია მომხმარებელთან.....	14
8.2.2. მოთხოვნების განსაზღვრა მომსახურების მიმართ.....	14
8.2.3. მომსახურების მიმართ მოთხოვნების მიმოხილვა.....	14
8.2.4. ცვლილებები მოთხოვნებში მომსახურების მიმართ.....	14
8.3. მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება.....	14
8.3.1. ზოგადი დებულებები.....	14
8.3.2. დაპროექტების და შემუშავების დაგეგმვა.....	14
8.3.3. დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები.....	14
8.3.4. დაპროექტების და შემუშავების კონტროლი.....	15
8.3.5. დაპროექტების და შემუშავების გამოავალი მონაცემები.....	15
8.3.6. დაპროექტების და შემუშავების ცვლილებები.....	15
8.4. გარედან მოწოდებული პროცესის, პროდუქტის და მომსახურების კონტროლი.....	15
8.4.1. ზოგადი დებულებები.....	15
8.4.2. კონტროლის სახე და მოცულობა.....	15
8.4.3. მოწოდებული ინფორმაცია გარე მოწოდებლებისთვის.....	15
8.5. მომსახურების გაწევა.....	16
8.5.1. მომსახურების გაწევის მართვა.....	16
8.5.2. იდენტიფიკაცია და მიკვლევა.....	16
8.5.3. მომხმარებლის ან გარე მოწოდებლის საკუთრება.....	16
8.5.4. შენახვა.....	17
8.5.5. მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები.....	17
8.5.6. ცვლილებების მართვა.....	17
8.6. მომსახურების გაცემა.....	17
8.7. შეუსაბამო შედეგების მართვა.....	17
9. საქმიანობის შეფასება.....	17
9.1. მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება.....	17
9.1.1. ზოგადი დებულებები.....	17
9.1.2. მომხმარებლების კმაყოფილება.....	18
9.1.3. ანალიზი და შეფასება.....	18
9.2. შიდა აუდიტი.....	18
9.3. ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი.....	18
9.3.1. ზოგადი დებულებები.....	18
9.3.2. ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი ჩატარება.....	19
9.3.3. ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის შემავალი მონაცემები.....	19
9.3.4. ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის გამოავალი მონაცემები.....	19
9.3.5. ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის შედეგები.....	20
10. გაუმჯობესება.....	20
10.1. ზოგადი დებულება.....	20
10.2. შეუსაბამო და მაკორექტირებელი ღონისძიება.....	20
10.3. მუდმივი გაუმჯობესება.....	20
11. დოკუმენტის საჯაროობა / კონფიდენციალურობა.....	20
12. დასკვნითი დებულება.....	20

პრეამბულა

1. წინამდებარე დოკუმენტი ძალაში შედის დამტკიცებისთანავე.
2. წინამდებარე დოკუმენტს და მასში შესატან ცვლილებებს შეიმუშავებს ხარისხის მენეჯერი და ბნსუ-ს იურისტი და სხვა პირები (საჭიროებისამებრ).
3. ცვლილებები მუშავდება დოკუმენტის გამოყენების შედეგების, საჭიროებისამებრ ან/და იმ ნორმატიული დოკუმენტების ცვლილებების გათვალისწინებით, რომლის საფუძველზეც შეიმუშავდა ეს სახელმძღვანელო.
4. ცვლილებების შეტანას აკონტროლებს ხარისხის მენეჯერი.
5. დოკუმენტის ორიგინალი და ელექტრონული ვერსია ინახება ადმინისტრაციის ხელმძღვანელთან-კანცლერთან და ბნსუ-ს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურში, ხოლო ელექტრონული ვერსია ეგზავნება ყველა სტრუქტურულ ერთეულს.

1. გავრცელების სფერო

- 1.1. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო შეიცავს ბნსუ ხარისხის მართვის სისტემის სრულ აღწერას;
- 1.2. ბნსუ ხარისხის მართვის სისტემა ვრცელდება შემდეგ მომსახურებაზე:
 - საგანმანათლებლო პროგრამების და სწავლების მეთოდების შემუშავება და უმაღლესი და პროფესიული განათლების განხორციელებით სპეციალისტების მომზადება საერთაშორისო სტანდარტების და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად.
- 1.3. ხარისხის სახელმძღვანელო შესაბამის თავებში შეიცავს პირდაპირ ან ირიბ მითითებას სხვა დოკუმენტებზე, რომელიც ეხება ბნსუ ხარისხის მართვის სისტემას;
- 1.4. ხარისხის სახელმძღვანელო წარმოადგენს ნორმატიულ დოკუმენტს ბნსუ ყველა სტრუქტურული ერთეულისთვის;
- 1.5. ხარისხის სახელმძღვანელოს ორიგინალი ინახება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურში, ხოლო ელექტრონულად ეგზავნება ყველა თანამშრომელს სამსახურებრივ ელექტრონულ ფოსტაზე ან/და ელექტრონულ მოდულში, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.
- 1.6. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოს შინაარსი შეესაბამება საერთაშორისო სტანდარტ ISO 9001:2015-ის მოთხოვნებს.

2. ნორმატიული დოკუმენტები

- 2.1. წინამდებარე სახელმძღვანელოს დამუშავებისას გათვალისწინებულია შემდეგი ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნები:
 - 2.1.1 საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9001:2015 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები-მოთხოვნები“;
 - 2.1.2 საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9000:2015 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები“. ძირითადი დებულებები და ლექსიკონი;
 - 2.1.3 საერთაშორისო კონვენცია STCW-95 „მეზღვაურების მომზადების, დიპლომირებისა და ვახტის გაწევის შესახებ“ ცვლილებებითა და დამატებებით;
 - 2.1.5 საქართველოს კანონი „უმაღლესი განათლების შესახებ“ ცვლილებებითა და დამატებებით;
 - 2.1.6 საქართველოს კანონი „პროფესიული განათლების შესახებ“ ცვლილებებითა და დამატებებით;
 - 2.1.7 საქართველოს კანონი „მეზღვაურთა განათლებისა და სერტიფიცირების შესახებ“, 23.12.2011 ცვლილებებით;
 - 2.1.8 საქართველოს საზღვაო კოდექსი;
 - 2.1.9 საქართველოს შრომის კოდექსი, ცვლილებებით;
 - 2.1.10 ბნსუ წესდება ნდ №2-010101;
 - 2.1.11 ნდ №2-020101-01 – „დოკუმენტების მართვის პროცედურა“.

3. ტერმინთა განმარტებები, შემოკლებები,

3.1. ტერმინთა განმარტებები

1. **სასწავლო უნივერსიტეტი** - უმაღლესი სასწავლო დაწესებულება, რომელიც ახორციელებს უმაღლეს საგანმანათლებლო პროგრამას/პროგრამებს (გარდა დოქტორანტურისა). სასწავლო უნივერსიტეტი აუცილებლად ახორციელებს მეორე საფეხურის (მაგისტრატურის) საგანმანათლებლო პროგრამას/პროგრამებს;
2. **აკადემიური სამსახური** - უმაღლესი სასწავლო დაწესებულების უმაღლესი წარმომადგენლობითი ორგანო;
3. **აკადემიური წოდება** - წოდება (საპატიო დოქტორი, ემერიტუსი) ენიჭება კანონმდებლობით დადგენილი წესით უცხო ქვეყნის სწავლულს ან საზოგადო მოღვაწეს განსაკუთრებული დამსახურებისთვის ან საქართველოს მოქალაქეს მისი აკადემიური საქმიანობის პროფესიონალური აღიარებისთვის;
4. **შპს** - შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება;
5. **პროფესორი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობის მქონე პირი, რომელიც უძღვება სასწავლო პროცესს და ხელმძღვანელობს სტუდენტების სამეცნიერო-კვლევით მუშაობას;
6. **ასოცირებული პროფესორი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობა. ასოცირებული პროფესორი მონაწილეობს სასწავლო პროცესში და ხელმძღვანელობს სტუდენტების სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევით მუშაობას;
7. **ასისტენტ-პროფესორი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობის მქონე პირი, რომელიც თავისი კომპეტენციის შესაბამისად მონაწილეობს სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევით პროცესში;
8. **ასისტენტი** - უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების აკადემიური თანამდებობის მქონე პირი, რომელიც ძირითად საგანმანათლებლო ერთეულში მიმდინარე სასწავლო პროცესის ფარგლებში ახორციელებს სასემინარო და კვლევით სამუშაოებს პროფესორის, ასოცირებული პროფესორის ან ასისტენტ-პროფესორის ხელმძღვანელობით;
9. **ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი** - დაწესებულების ხელმძღვანელი ფინანსური, მატერიალური და ადამიანური რესურსების მართვის სფეროში;
10. **ბაკალავრი** - აკადემიური ხარისხის მფლობელი, რომელიც ენიჭებათ პირებს უმაღლესი განათლების პირველი საფეხურის საგანმანათლებლო პროგრამის წარმატებით დაძლევის შემთხვევაში;
11. **ერთიანი ეროვნული გამოცდა** - პროცედურა, რომელიც ადგენს აბიტურიენტის მზაობას ათთვის უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამა;
12. **კრედიტი** - ერთეული, რომელიც გამოხატავს სტუდენტისთვის საჭირო სასწავლო დატვირთვას და რომლის მიღებაც შესაძლებელია სწავლის შედეგების მიღწევის შემდეგ;

13. **ფაკულტეტი** - ძირითადი სასწავლო-სამეცნიერო და ადმინისტრაციული ერთეული, რომელიც უზრუნველყოფს სტუდენტების მომზადებას ერთი ან რამდენიმე სპეციალობით და მათთვის შესაბამისი აკადემიური ხარისხის მინიჭებას;
14. **ფაკულტეტის საბჭო** - ფაკულტეტის წარმომადგენლობითი ორგანო;
15. **ანგარიში** - დოკუმენტი, რომელიც შედგენილია რამდენიმე პირის მიერ და ადასტურებს კონკრეტულ ფაქტებსა და შემთხვევებს;
16. **ანალიზი** - დასახული მიზნების მისაღწევად განხილული ობიექტების ვარგისიანობის, ადეკვატურობის, შედეგიანობის დადგენისთვის გაწეული ქმედება.
17. **ხარისხის ანალიზი** - სისტემატური დამოუკიდებელი ანალიზი, რომელიც საშუალებას იძლევა განისაზღვროს ქმედებებისა და შედეგიანობის შესაბამისობა ხარისხის სფეროში დაგეგმილი ღონისძიებების მიმართ. აგრეთვე შეფასდეს ღონისძიებათა დანერგვის ეფექტურობა და დასახული მიზნების მიმართ მათი ვარგისიანობა.
18. **შეუსაბამობის ანალიზი** - დადგენილი მოთხოვნებისადმი შეუსაბამობის მიზეზის დადგენის პროცესი.
19. **ვალდავცვა** - ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება იმისა, რომ მოთხოვნები, სავარაუდოდ, განკუთვნილი კონკრეტული მოხმარების ან გამოყენებისთვის, შესრულებულია;
20. **ვერიფიკაცია (შემოწმება)** - გამოკვლევისა და ობიექტური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დადასტურება, იმისა, რომ დადგენილი მოთხოვნები შესრულებულია;
21. **გარე ნორმატიული დოკუმენტი** - სხვა ორგანიზაციის მიერ (ნაციონალური, საერთაშორისო) შემუშავებული ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში;
22. **შიდა ნორმატიული დოკუმენტი** - ორგანიზაციაში შემუშავებული და ორგანიზაციის ხელმძღვანელის მიერ დამტკიცებული ნორმატიული დოკუმენტი;
23. **შიდა პროცესები** - დამტკიცებული საწარმოო პროცესები ბნსუ ფუნქციონირების პროცესების უზრუნველყოფისთვის;
24. **ხარისხის მენეჯმენტი** - ხარისხის მენეჯმენტი წარმოადგენს ხარისხთან მიმართებაში ორგანიზაციის წარმართვისა და კონტროლის კოორდინირებულ ღონისძიებებს. ხარისხის მენეჯმენტი მოიცავს ხარისხის დაგეგმვას, ხარისხის კონტროლს, ხარისხის გარანტიასა და უზრუნველყოფას და ასევე, ხარისხის გაუმჯობესებას;
25. **აუდიტის (შემოწმების) დასკვნა** - აუდიტის კომისიის მიერ, შემოწმების შედეგების განხილვის შემდეგ წარმოდგენილი საბოლოო შედეგები;
26. **მონაცემები** - ორგანიზაციაში გაანალიზებული და დამტკიცებული ინფორმაცია, ცნობები, მაჩვენებლები, სტატისტიკა გამოსახული ცხრილებში, ფორმებში ან სხვა მისაღები გზით, რომლებიც გამოიყენება ორგანიზაციის საქმიანობაში;
27. **ხელშეკრულება (კონტრაქტი)** - გარკვეული სახის შეთანხმება (მაგ: სამსახურში მიღების ხელშეკრულება) ძირითადად წერილობითი სახით, რომელიც ასახავს მხარეთა ვალდებულებებს;
28. **საქმე** - ორგანიზაციის საქმიანობის გარკვეულ სფეროსთან ან გარკვეულ საკითხთან დაკავშირებული ცალკე გარეკანში შეკრული დოკუმენტების ერთობლიობა;
29. **დოკუმენტი** - დადგენილი წესით გაფორმებული, ინფორმაციის შემცველი მატერიალური ობიექტი, რომელსაც აქვს განსაზღვრული სტატუსი;
30. **დოკუმენტთა ბრუნვა** - ორგანიზაციაში შექმნილი ან მიღებული დოკუმენტების მოძრაობა (ბრუნვა) მათ შესრულებამდე ან ადრესატზე გაგზავნამდე;
31. **დოკუმენტირება** - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დოკუმენტაციის მიზანმიმართული შექმნისა და მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნების პროცესი;
32. **ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტაცია** - ხმს-ის ფუნქციონირებისთვის და პროდუქციის საჭირო ხარისხის დამტკიცებისთვის აუცილებელი დოკუმენტების ერთობლიობა;
33. **მუდმივი გაუმჯობესება** - მოთხოვნის შესრულების უნარის მატების განმეორებითი ქმედება.
34. **შენიშვნა: მიზნების დასახვისა და გაუმჯობესების შესაძლებლობების მიხედვით პროცესი მუდმივი პროცესია, რომელიც იყენებს აუდიტის (შემოწმება) შედეგებით მონაცემთა ანალიზს, ხელმძღვანელობის მიერ ჩატარებულ ანალიზს ან სხვა საშუალებებს, რომელთაც ჩვეულებრივ მოყვება მაკორექტირებელი ან პრევენციული ქმედებები;**
35. **თანამდებობრივი ინსტრუქცია** - თანამდებობრივი პირის ორგანიზაციულ-სამართლებრივი მდგომარეობის განმსაზღვრელი დოკუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს მისი ეფექტური მუშაობის პირობას, აგრეთვე ხელშეკრულების (კონტრაქტის) შემავსებელ და დამაზუსტებელ პირობას;
36. **ფუნქციონალური მოვალეობების გამანაწილებელი დოკუმენტი** - თანამდებობრივი ინსტრუქციების განმსაზღვრელი ნორმატიული დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს ამა თუ იმ განყოფილების თანამშრომლების კონკრეტულ ფუნქციებსა და მოვალეობებს. დოკუმენტი, როგორც წესი, შეიმუშავება იმ შემთხვევაში, თუკი ერთ საშტატო თანამდებობაზე მიღებულია რამდენიმე პიროვნება და მათთვის არსებობს ერთი თანამდებობრივი ინსტრუქცია;
37. **დამკვეთი** - ორგანიზაცია ან პირი, რომელმაც მიმართა ორგანიზაციას განაცხადით მომსახურების გაწევას;
38. **შესყიდვები** - პროდუქციის მომსახურების წარმოებისთვის აუცილებელი მატერიალური რესურსების/მომსახურების შექმნა და მიწოდება, რომელიც ხარისხობრივად და რაოდენობრივად პასუხობს დადგენილ მოთხოვნებს;
39. **განცხადება** - დამკვეთის ნებისმიერი მიმართვა სამუშაოსა და მომსახურების შესრულებაზე (წერილობით ან ზეპირად);
40. **დაპროექტება და შემუშავება** - პროცესების ერთობლიობა, რომელთა მეშვეობით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების, დადგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადაყვანა;
41. **მნიშვნელოვანი შეუსაბამობა** - დადგენილ მოთხოვნათა სისტემატური შეუსრულებლობა ან მოთხოვნათა შეუსრულებლობა, რომელმაც შეიძლება მნიშვნელოვნად დააქვეითოს პროდუქციის/მომსახურების ხარისხი და მომხმარებლის კმაყოფილება;
42. **იდენტიფიკაცია** - გაიგივება, გათანაბრება;
43. **ცვლილებები** - დოკუმენტის განსაზღვრული ფრაგმენტის მოდიფიკაცია, დამატება ან გამორიცხვა;
44. **საიდენტიფიკაციო ნომერი** - მოქმედი დოკუმენტის ნომერი, რომელიც მიუთითებს მის ადგილს მოქმედი ნორმატიული დოკუმენტების კლასიფიკაციის ერთიან სისტემაში;
45. **გაზომის პროცესი** - ოპერაციათა ერთობლიობა სიდიდის მნიშვნელობის დასადგენად;
46. **გამოცდა** - ერთი ან რამდენიმე მახასიათებლის განსაზღვრა დადგენილი პროცედურის თანახმად;
47. **ინსტრუქცია (მეთოდიკა)** - დოკუმენტი, რომელიც ადგენს საქმიანობის განხორციელების და მისთვის საჭირო საშუალებების სარეკომენდაციო ან სავალდებულო მეთოდებს;

48. **საინფორმაციო დოკუმენტი** - ორგანიზაციაში შემუშავებული ან გარე წყაროებიდან მიღებული რაიმე ინფორმაციის, მონაცემების, ცნობების შემცველი დოკუმენტი, რომელიც გამოიყენება ორგანიზაციის პერსონალის მუშაობაში.
შენიშვნა: საინფორმაციო დოკუმენტი არ წარმოადგენს ნორმატიულს და სავალდებულოს შესრულებისთვის ორგანიზაციის პერსონალის მერ;
49. **დაკალიბრება** - ოპრაციათა ერთობლიობა, რომელიც სრულდება მეტროლოგიური მახასიათებლების და ან გაზომვების საშუალებების ვარგისიანობის ნამდვილი სიდიდის განსაზღვრისა და დადასტურებისთვის.
50. **ხარისხი** - დონე, რომლითაც საკუთარი მახასიათებლების ერთობლიობით სრულდება მოთხოვნები;
51. **კვალიფიცირებული აუდიტორი** - პირი, რომელმაც წარმატებით გაიარა აუდიტორის კვალიფიკაციის პროცესი;
52. **აუდიტის (შემოწმების) ჯგუფი** - შემოწმების ჩამტარებელი ერთი ან რამდენიმე აუდიტორი (ხარისხის სისტემის ექსპერტები);
53. **კონტროლი** - დაკვირვებისა და მსჯელობის გზით შესაბამისობის შეფასების პროცედურა. სათანადო გაზომვების, გამოცდის ან დაკალიბრების თანხლებით;
54. **სამუშაო გეგმის შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში, სამუშაო გეგმების შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართულებით;
55. **დოკუმენტის შესრულების კონტროლი** - პასუხისმგებელი შემსრულებელი პირების მუშაობა დადგენილ ვადებში დოკუმენტის შემოწმების და შესრულების მსვლელობის რეგულირების, აღრიცხვისა და შესრულების შედეგების ანალიზის მიმართულებით;
56. **მაკორექტირებელი ქმედება** - გამოვლენილი შეუსაბამობის მიზეზის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის თავიდან ასაცილებლად გატარებული ქმედება.
შენიშვნა: ჩასატარებელი ქმედება სრულდება მოვლენის განმეორებით წარმოქმნის ასაცილებლად, მაშინ როდესაც გამაფრთხილებელი ქმედება - მოვლენის წარმოქმნის ასაცილებლად;
57. **საკონტროლო წერტილი** - კონტროლის ჩატარების იდენტიფიცირებული ადგილი;
58. **მონიტორინგის პროცესი** - საკონტროლო წერტილებში დაგეგმილი დაკვირვებების ან პარამეტრების გაზომვების ჩატარება, ანალიზის მონაცემებისა და ჩასატარებელი ქმედებების შემუშავებისთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიღების მიზნით;
59. **აუდიტის (შემოწმების) დაკვირვებები** - აუდიტის დროს ობიექტურ მონაცემებზე დამყარებული მტკიცებულებებით ფაქტების დაფიქსირება;
60. **შეუსაბამობა** - მოთხოვნათა შეუსრულებლობა;
61. **შეუსაბამო პროდუქცია/მომსახურება** - პროდუქცია/მომსახურება, რომელიც არ შეესაბამება თუნდაც ერთ დადგენილ მოთხოვნას;
62. **საქმეთა ნომენკლატურა** - ორგანიზაციის წლიური საქმეთა დასახელების, ჟურნალების, სისტემატიზირებული ჩამონათვალი. შენახვის ვადების მითითებით, რომელიც განამტკიცებს დოკუმენტის კლასიფიკაციას ორგანიზაციაში;
63. **ნორმატიული დოკუმენტი** - საქმიანობის სხვადასხვა სახეებისა და მათი შედეგების ზოგადი პრინციპებისა და მახასიათებლების წესების დამდგენი დოკუმენტი;
64. **დანადგარები** - მოწყობილობების, ტექნიკის, ინსტრუმენტების, ხელსაწყოებისა ერთობლიობა, რაიმე სამუშაოების წარმოებისთვის;
65. **ვალდებულებები** - ვინმეზე დაკისრებული შესასრულებლად აუცილებელი განსაზღვრულ მოქმედებათა რგოლი;
66. **ობიექტური მტკიცებულებები** - რაიმეს არსებობის ან უტყუარობის დამადასტურებელი მონაცემები;
67. **პროცედურა** - საქმიანობის, ან პროცესის შესრულების მეთოდი (ხერხი). მაშასადამე პროცედურა შეიძლება ეწოდოს როგორც პროცესს, (პროცესების ერთობლიობას), ასევე დოკუმენტს, რომელშიც აღწერილია პროცესის განხორციელების სწორი გზა;
68. **პროცესი** - რესურსებისა და საქმიანობის ურთიერთდაკავშირებული ერთობლიობა, რომელიც მიწოდებულ ნედლეულს (შემავალი) გარდაქმნის საბოლოო პროდუქტად (გამომავალი). რესურსებს მიეკუთვნება პერსონალი, მომსახურება, მოწყობილობები, ტექნოლოგია და მეთოდოლოგია. როგორც წესი, ორგანიზაციაში პროცესების დაგეგმვა და განხორციელება მიზნად ისახავს ფასეულობის დამატებას;
69. **ორგანიზაციის სტრუქტურა** - თანამშრომლებს შორის პასუხისმგებლობების, უფლებების და ურთიერთდამოკიდებულების განაწილება;
70. **პასუხისმგებლობა** - ფუნქციონალური ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შედეგები;
71. **შეფასება** - სისტემატიური შეფასება იმისა, თუ რამდენად შეუძლია ობიექტს შეასრულოს დადგენილი მოთხოვნები;
72. **მომწოდებლების შეფასება** - მომწოდებლების შესამდგომლობათა შეფასება, თუ რამდენად ხარისხიანად და მისაღებ ფასებში შეუძლია უზრუნველყოს ორგანიზაცია რესურსებით;
73. **დოკუმენტის პერიოდული შემოწმება** - ქმედება, რომელიც მდგომარეობს დოკუმენტის განხილვაში იმის გამოსარკვევად, საჭიროა თუ არა მოცემული დოკუმენტების ხელმოწერა გამოცემა ან აუცილებელია თუ არა მისი გადახედვა, დაზუსტება ან გაუქმება;
74. **დოკუმენტის გადახედვა** - ნორმატიულ დოკუმენტის შინაარსში და გაფორმებაში ყველა აუცილებელი ცვლილებების შეტანა. დოკუმენტის გადახედვის შედეგები გამოიყენება ცვლილებათა ბიულეტენის ან ახალი დოკუმენტის გამოცემით;
75. **დოკუმენტის ახლად გამოცემა** - ნორმატიული დოკუმენტის ახალი ბეჭდვითი გამოცემა, რომელიც არ შეიცავს ცვლილებებს;
76. **მუშაობის გეგმა (პროგრამა)** - შესრულებისთვის აუცილებელი საორგანიზაციო-განკარულებითი დოკუმენტი, რომელიც ადგენს სამუშაოს ობიექტებსა და მიზნებს, სახეებს, მოცულობას და მათი შესრულების მიმდევრობას, წესს, პირობებს, ადგილს, ჩატარების ვადებს, ანგარიშიანობას, აგრეთვე პასუხისმგებლობას მათი უზრუნველყოფისა და ჩატარებისთვის;
77. **ხარისხის დაგეგმვა** - ხარისხის სფეროში მიზნების ჩამოყალიბებისთვის მიმართული ხარისხის მენეჯმენტის ნაწილი, რომელიც ამ მიზნების მისაღწევად განსაზღვრავს პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის სავალდებულო ოპერაციულ პროცესს და შესაბამის რესურსებს;
78. **დოკუმენტის ორიგინალი** - ორიგინალი ხელწერებით გაფორმებული დოკუმენტი, რომელსაც გააჩნია ორიგინალი შეთანხმების რეკვიზიტები და დამტკიცებები (ბეჭედი - აუცილებლობის შემთხვევაში, ხელმოწერა, თარიღი, რეგისტრაციის ნომერი), გამოსადეგი გამრავლებისთვის;

79. **პოლიტიკა ხარისხის სფეროში** - ზოგადი განზრახვები და მიმართულება ორგანიზაციის საქმიანობის ხარისხის სფეროში, ოფიციალურად ჩამოყალიბებული უმაღლესი ხელმძღვანელობის მიერ.
80. **უფლებამოსილება** - მუშაკზე ოფიციალურად მიცემული უფლება შეასრულოს მმართველობითი და/ან წარმომადგენლობითი ფუნქციები და იყოს მათზე პასუხისმგებელი;
81. **დებულება სტრუქტურული ერთეულის შესახებ** - სტრუქტურული ერთეულის ადგილის, მიზნების, ამოცანების, ფუნქციების, შიდა სტრუქტურის, უფლებებისა და პასუხისმგებლობების, აგრეთვე სხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან ურთიერთობის დამდგენი ორგანიზაციის ნორმატიულ-სამართლებრივი დოკუმენტი;
82. **მომხმარებელი** - პროდუქციის/მომსახურების მიმღები ორგანიზაცია ან პირი;
83. **გამზომი საშუალებების შემოწმება** - სახელმწიფო მეტროლოგიური სამსახურის მიერ შესრულებული ოპერაციების ერთობლიობა (სხვა უფლებამოსილი ორგანოები) გამზომი საშუალებების ტექნიკური მოთხოვნების შესაბამისობის დადგენის მიზნით;
84. **მიწოდებელი** - პროდუქციის წარმომდგენი ორგანიზაცია ან პირი;
85. **პროგრამული პროდუქტი** - პროგრამების პაკეტი, განსაზღვრული ამოცანების გადასაწყვეტად გამოთვლითი ტექნიკის საშუალებების გამოყენებით;
86. **დაპროექტება და შემუშავება** - პროცესის ერთობლიობა, რომელთა მეშვეობით ხდება პროდუქციის პროცესის ან სისტემის მოთხოვნების დადგენილ მახასიათებლებში ან ნორმატიულ ტექნიკურ დოკუმენტაციაში გადაყვანა;
87. **პრეტენზია** -განცხადება შესრულებული სამუშაოს/მომსახურების ხარისხის უკმაყოფილებაზე;
88. **ხარისხის მართვის სისტემა** - ორგანიზაციის მმართველობისა და ხელმძღვანელობისათვის მართვის სისტემა მისაღები ხარისხთან მიმართებაში;
89. **მართვის სისტემა** - პოლიტიკისა და მიზნების შემუშავებისა და ამ მიზნების მიღწევის სისტემა;
90. **მონიტორინგის სისტემა** - მონიტორინგის ჩატარებისთვის აუცილებელი პროცედურების, პროცესებისა და რესურსების ერთობლიობა;
91. **შესაბამისობა** - დადგენილი მოთხოვნების შესრულება;
92. **სერტიფიკაცია** - მესამე მხარის მიერ დოკუმენტირებადი ქმედება, რომელიც ადასტურებს, რომ არსებობს საჭიროება რათა უზრუნველყოფილ იქნეს სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისად ხარისხის მართვის სისტემის იდენტიფიცირება;
93. **სერტიფიკატი** - დოკუმენტი, რომელიც გაცემა ორგანიზაციაზე იმის დასტურად, რომ ხარისხის მართვის სისტემა შეესაბამება სტანდარტის მოთხოვნებს;
94. **გაზომვის საშუალებები** - გაზომვისთვის განკუთვნილი ტექნიკური საშუალებები, რომლებსაც გააჩნიათ ნორმატიული მეტროლოგიური მახასიათებლები;
95. **მოთხოვნები ხარისხისადმი** - ობიექტის მახასიათებლისადმი მოთხოვნათა გამოხატვა და/ან მათი გადაყვანა დადგენილი მოთხოვნების რაოდენობრივ და/ან ხარისხობრივ ნაკრებში, რათა შესაძლებელი იყოს მათი რეალიზაცია და შემოწმება;
96. **ხარისხის მართვა** - ორგანიზაციის ხელმძღვანელობისა და მართვის კოორდინირებული ქმედება ხარისხთან მიმართებაში. შენიშვნა: ხელმძღვანელობა და მართვა ხარისხთან მიმართებაში, ჩვეულებრივ მოიცავს პოლიტიკის შემუშავებას ხარისხის სფეროში და მიზნებს ხარისხის სფეროში, ხარისხის დაგეგმვას, ხარისხის მართვას, ხარისხის უზრუნველყოფას და ხარისხის გაუმჯობესებას;
97. **შეუსაბამო პროდუქციის/მომსახურების მართვა** - ქმედება მიმართული იმისკენ, რათა შეუსაბამო მომსახურება/პროდუქცია არ მიეწოდოს მომხმარებელს;
98. **მომსახურება** - ორგანიზაციის, მომხმარებლისა და მომხმარებლის მოთხოვნების დაკმაყოფილებითვის ორგანიზაციის საქმიანობის უშუალო ურთიერთქმედების შედეგი;
99. **შეუსაბამობების აღმოფხვრა** - ქმედება, გაწეული არსებულ შეუსაბამო ობიექტთან მიმართებაში შეუსაბამობის აღმოფხვრის მიზნით;
100. **დოკუმენტის დამტკიცება** - დოკუმენტის იდენტიფიკაციის მეთოდი, ყველა დაინტერესებული პირის მიერ ხელმოწერის შემდეგ. დამტკიცებას დაქვემდებარებული დოკუმენტი, დამტკიცების მომენტიდან იძენს იურიდიულ ძალას;
101. **დოკუმენტების ფონდი** - ბნსუ-ის დოკუმენტების ძირითადი ფონდი - ფონდი რომელიც შედგება როგორც შიდა ასე გარე ერთმანეთისგან როგორც შედგენილობით ასევე დანიშნულებით განსხვავებული ნორმატიული დოკუმენტებისგან;
102. **ფუნდამენტური პროცესი** - მომსახურების შესრულებისთვის საჭირო ყველა ადმინისტრაციული და სამუშაო პროცესი.
103. **პროცესის ხელმძღვანელი (პასუხისმგებელი)** - პასუხისმგებელი პირი, რომელიც პასუხისმგებელია პროცესის დაგეგმვაზე, კონტროლსა და გაუმჯობესებაზე;
104. **ეფექტურობა** - მიღწეულ შედეგსა და გამოყენებულ რესურსებს შორის კავშირი.
105. **დაინტერესებული მხარე** - პირი ან ორგანიზაცია რომელსაც შეუძლია მოახდინოს გავლენა საქმიანობის სფეროს ან გადაწყვეტილების მიღების განხორციელებაზე;
106. **რისკის მართვა** - რისკის მართვა წარმოადგენს განმეორებადი სისტემატიზირებული პროცესების ერთობლიობას, ის იგეგმება, ხორციელდება, კონტროლდება და მუდმივად იხვეწება იმისთვის, რომ გაიზარდოს ორგანიზაციის წინაშე არსებული ყველა მნიშვნელოვანი შესაძლებლობის, მიზნის მიღწევის სტრატეგიისა და ბიზნეს-გეგმის რეალიზაციის ალბათობა ან მაქსიმალურად შემცირდეს ამ უკანასკნელთა ხელისშემშლელი ფაქტორებისა და მოვლენების მოხდენის ალბათობა, მათი შესაძლო მკვეთრი ნეგატიური ზეგავლენა.

3.2. შემოკლებები

- **IMO** - საერთაშორისო საზღვაო ორგანიზაცია;
- **ISO (ისო)** - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია
- **STCW**-მუხდგაურთა მომზადების, დიპლომირების და ვახტის გაწევის შესახებ საერთაშორისო კონვენცია და კოდექსი ცვლილებებითა და დამატებებით;
- **სააგენტო** - საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სისტემაში შემავალი საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო;
- **ბნსუ** - შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება „ბათუმის ნავიგაციის სასწავლო უნივერსიტეტი“;
- **ბმს** - ხარისხის მართვის სისტემა;
- **ნდ** - ნორმატიული დოკუმენტი.

4. ორგანიზაციის კონტექსტი

4.1. ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება (იხ. მგ-2-№58-05-27.07.2023)

4.2. დაინტერესებული მხარეების საჭიროებისა და მოლოდინის გააზრება (იხ. მგ-2-№58-05-27.07.2023)

4.3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროს განსაზღვრა

4.3.1 ბნსუ ხარისხის მართვის სისტემა შემუშავებულია, მოქმედებს და მუდმივად გაუმჯობესების პროცესშია ისო 9001:2015-ის მოთხოვნების შესაბამისად და წარმოადგენს იმ პირობების უზრუნველყოფის საშუალებას, რომლის დროსაც პროცესები, როგორც ფუნდამენტური ასევე შიდა, იდენტიფიცირებულია, დოკუმენტურად განსაზღვრულია ნორმატიულ დოკუმენტებში და მართვადია ორგანიზაციული სტრუქტურის შესაბამისად;

4.3.2 ხელმძღვანელობამ დოკუმენტურად შეიმუშავა, დანერგა და ინარჩუნებს მუშა მდგომარეობაში, ხარისხის მართვის სისტემას ისო 9001:2015 მოთხოვნების შესაბამისობაზე;

4.3.3 ხარისხის მართვის სისტემა დაფუძნებულია ისო 9001:2015-ის შესაბამისი პროცესული მიდგომით. პროცესული მიდგომა იძლევა ორგანიზაციის ურთიერთდაკავშირებული პროცესების მართვის საშუალებას;

4.3.4 სახელმძღვანელომ იდენტიფიცირება გაუკეთა ხმს-ის პროცესებს. მართვის პროცესები მოიცავს ორგანიზაციის ყველა სახის საქმიანობას, პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის, ასევე მენეჯმენტის, რესურსების მართვისა და გაზომვის ფარგლებში. ხმს-ის პროცესების ურთიერთქმედება მოცემულია სურათი 1-ში;

4.3.5 ხმს-ის პროცესების განხორციელებისა და მართვის შედეგებისთვის გამოყენებული კრიტერიუმები და მეთოდები, მოყვანილია ორგანიზაციის შესაბამის ნორმატიულ დოკუმენტებში;

4.3.6 ხმს-ის პროცესების შენარჩუნებისა და მონიტორინგისთვის საჭირო რესურსების არსებობის უზრუნველყოფა ხდება, ორგანიზაციის საქმიანობის დაგეგმვის სისტემით;

4.3.7 ბნსუ ახორციელებს ხმს-ის პროცესების მონიტორინგს, გაზომვასა და ანალიზს, ასევე ებუღება ზომებს ამ პროცესების დადგენილი შედეგების მიღწევისა და მუდმივი გაუმჯობესებისთვის;

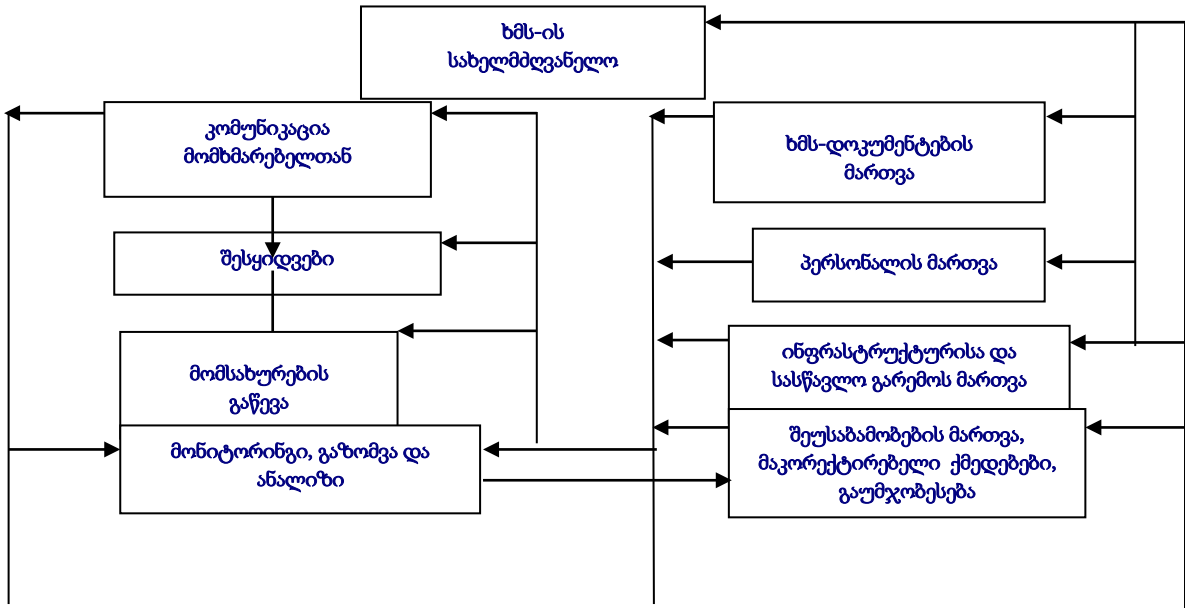
4.3.8 ხმს-ის პროცესების მართვა ხორციელდება ისო 9001:2015-ის მოთხოვნებისა და შიდა ნორმატიული დოკუმენტების შესაბამისად, მისი შენარჩუნება ხდება ხმს-ის შიდა აუდიტის ჩატარებითა და ხელმძღვანელობის მხრიდან ხმს-ის ანალიზით;

4.3.9 ხმს-ის დანერგვის შენარჩუნება და შემდგომი განვითარება ხორციელდება შემდეგი სახით:

- ბნსუ პოლიტიკისა და მიზნების დადგენა;
- ხმს-ისთვის საჭირო პროცესების განსაზღვრა, მათი თანმიმდევრობა, ურთიერთქმედება;
- ნორმატიული დოკუმენტების შემუშავება და გაუმჯობესება, პროცესებზე, აუცილებელი სახელმძღვანელოების, დებულებების, სამუშაო ინსტრუქციების, გეგმების და სხვა დოკუმენტების შემუშავება, რომლებიც აღწერენ მოქმედი პროცესებისა და მოთხოვნების მართვისა და შემოწმების პროცესს;
- პასუხისმგებლობებისა და უფლებების განაწილება;
- პერსონალის მომზადება და სწავლება, მათ შორის ხარისხის მართვის საკითხებში;
- შიდა აუდიტის ჩატარება;
- ჩასატარებელი ქმედებების დანერგვა;
- პროცესების ანალიზის ჩატარება შემოწმების შედეგების საფუძველზე;
- პროცესების გაუმჯობესების ღონისძიებების დანერგვა.
- რისკებზე დაფუძნებული დაგეგმარება.

4.4. ხარისხის მართვის სისტემა და პროცესები

სურათი 1



5. ლიდერობა

5.1. ლიდერობა და ვალდებულება

5.1.1. ზოგადი დებულებები

ბნსუ-ს ხელმძღვანელობა გამოხატავს მუდმივ მზადყოფნას ხარისხის მართვის სისტემის შემუშავებისა და გაუმჯობესების მიზნით, რაშიც შედის:

კონკრეტული მიზნებისა და ამოცანების დადგენა, მათი გაცნობა ყველა თანამშრომლისთვის, ამასთან, საბოლოო შედეგების განსაზღვრა, რომლებიც უნდა იყოს მიღწეული, რათა გაამართლოს მომხმარებელთა მოლოდინი; თანამშრომელთა მიერ მომხმარებლის მოთხოვნათა დაკმაყოფილებისა და საკანონმდებლო მოთხოვნების შესრულების აუცილებლობა;

ხარისხის დარგში პოლიტიკისა და მიზნების დადგენა და მუდმივი გადახედვა;

ხმს-ის პერიოდული ანალიზის ჩატარება;

ხმს-ის ეფექტური ფუნქციონირებისთვის საკმარისი რესურსების უზრუნველყოფა;

ხარისხის დარგში ცოდნის ამაღლება, სხვადასხვა სახის კონფერენციებში, სემინარებში, სიმპოზიუმებში მონაწილეობის მიღების გზით;

გაუმჯობესებისთვის დადგენილი პროცესების შესრულების და საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისთვის, გამოიყოფა აუცილებელი რესურსები და კორექტირდება მართვის ორგანოების მიერ, გამომდინარე განსაზღვრული პრიორიტეტიდან და ამა თუ იმ პროცესის მნიშვნელობიდან. რესურსები (მატერიალური, ფინანსური, ადამიანური, დროის) გამოიყოფა სამუშაო გეგმების შემუშავების დროს.

5.1.2. მომხმარებელზე ორიენტირება

ბნსუ-ს ადმინისტრაცია უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მოლოდინის განსაზღვრას, ამ მოლოდინების გარდაქმნას მოთხოვნებად და ბნსუ-ს პერსონალის მიერ ამ მოთხოვნების აუცილებელ შესრულებას:

- როგორც არსებული, ისე პოტენციური მომხმარებლების მოთხოვნების და მოლოდინების შესწავლით;
- საკანონმდებლო და ნორმატიული მოთხოვნების შესწავლით;
- მომსახურების თავისებურებების განსაზღვრით;
- მომსახურების ბაზარზე ბნსუ კონკურენტუნარიანობის ანალიზისა და შეფასების მეშვეობით;
- ბნსუ-ს მომსახურების მომხმარებლებთან უშუალო კონტაქტით;
- ბნსუ-ს მიმართ პრეტენზიების წარმოშობის მიზეზების ანალიზით;
- ბნსუ-ს მომსახურების პროექტირებისას, ნორმატიულ დოკუმენტებში მომხმარებელთა მოთხოვნილებების და მოლოდინების შესაბამისი მოთხოვნების დანერგვით;
- ბნსუ-ს მომხმარებლების მოთხოვნილებების და მოლოდინების განსაზღვრისას, ასევე ამ განსაზღვრის მოთხოვნებად გარდაქმნისას, ბნსუ-ს ადმინისტრაცია ითვალისწინებს ყველა დაინტერესებული მხარის და მთლიანად საზოგადოების მოთხოვნილებებსა და მოლოდინებს.

5.2. პოლიტიკა

ხარისხის პოლიტიკა შეესაბამება მიზნებს და კონტექსტს და ხელს უწყობს კომპანიის სტრატეგიული მიმართულებების განვითარებას. პოლიტიკა ხარისხის სფეროში გავრცელებულია და ხელმისაწვდომია ორგანიზაციის ყველა დონეზე, ასევე შენარჩუნებულია დოკუმენტირებული ინფორმაციის სახით.

5.3. ორგანიზაციის ვალდებულებები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები

მომსახურების და საგანმანათლებლო პროცესში ჩართული პერსონალის მოვალეობები, პასუხისმგებლობები და უფლებები გაწერილია თანამდებობრივ ინსტრუქციებსა და ხელშეკრულებაში;

ბნსუ-ს მმართველობითი, შესასრულებელი და შესრულებული სამუშაოების შემმოწმებელი პერსონალის პასუხისმგებლობა, უფლებამოსილება და ურთიერთკავშირი, რომელიც გავლენას ახდენს ხარისხზე, დგინდება ადმინისტრაციის მიერ და ხდება მათი დოკუმენტირება მთლიანი პერსონალისთვის ორგანიზაციული სტრუქტურის

ყველა დონეზე. ძირითადი ყურადღება ექცევა პასუხისმგებლობათა და უფლებამოსილებათა გადანაწილებას იმ პირთა შორის, რომელთათვისაც აუცილებელია აკადემიური/კორპორაციული თავისუფლება და უფლებების დაცვა: მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებულ პროცესებში შეუსაბამობათა თავიდან აცილების ქმედებათა განხორციელება. მომსახურების პროცესთან დაკავშირებული პრობლემების იდენტიფიკაცია და რეგისტრაცია; პერსონალის პასუხისმგებლობა, უფლებამოსილება და ურთიერთკავშირი განისაზღვრება და დოკუმენტურად ფორმდება სტრუქტურული სქემის სახით, თანამდებობრივი ინსტრუქციებისა და ფუნქციონალური ვალდებულებების შემუშავებით.

6. დაგეგმვა

6.1. ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისთვის

ბნსუ-ს ხელმძღვანელობის მიერ განსაზღვრულია ყველა შესაძლო რისკი, რომელიც შეიძლება გამოვლინდეს მომხმარებლისთვის გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებულ პროცესში ყველა დონეზე;

ბნსუ მოქმედებს რისკების გამოვლენისა და მათი ნეგატიური ზეგავლენის შემცირების პრინციპით. ბნსუ ხელმძღვანელობისა და ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ პერიოდულად ხორციელდება მომხმარებელთა კმაყოფილების, გარე მომსახურების მომწოდებლების პროცესების ანალიზი. განიხილება შეუსაბამო მომსახურების გაწევის მიზეზები და შემუშავდება ზომები მათი განმეორებით გამოვლენის გამორიცხვის მიზნით. ამასთანავე, ხორციელდება რისკების გადახედვა ე.წ. SWOT ანალიზის შემდეგ, რომელსაც ყოველწლიურად ამახადებს ყველა სტრუქტურული ერთეული და განიხილება ხელმძღვანელობის შემაჯამებელ მიმოხილვაზე.

6.2. ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა

მიზნები ხარისხის სფეროში შეესაბამება ხარისხის პოლიტიკას, ორიენტირებულია მომხმარებლების კმაყოფილების ზრდისაკენ და ინახება დოკუმენტირებული ინფორმაციის სახით.

6.3. ცვლილებების დაგეგმვა

ბნსუ-ში ხარისხის სფეროში პოლიტიკის, მიზნებისა და მოთხოვნების მიღწევის უზრუნველსაყოფად ხორციელდება ხარისხის პროცესების სისტემატური დაგეგმვა;

ბნსუ-ში სისტემატურად მუშავდება შემდეგი გეგმები, რომლებიც ითვალისწინებენ ბნსუ საქმიანობის მუდმივ გაუმჯობესებას:

- ბნსუ სტრატეგიული განვითარების გეგმა;
- ბნსუ ყოველწლიური სამუშაო გეგმა საქმიანობის ძირითადი მიმართულებების მიხედვით.
- ბნსუ-ს სტრუქტურული ერთეულების ერთწლიანი სამოქმედო გეგმები.

ხარისხის გეგმებში განისაზღვრება: კონკრეტული ღონისძიებები, რესურსები (ფინანსური, დროის, ადამიანური), სტრუქტურული ერთეულები - შემსრულებლები და კონკრეტული პასუხისმგებელი პირები - გეგმის დავალებების შესრულებლები, დავალებების შესრულების ვადები. გეგმების შესრულება მოწმდება სისტემატურად;

ხარისხის დაგეგმვისას ყურადღება ექცევა შემდეგ მოქმედებებს:

- ნებისმიერი პროცესის, პროგრამული უზრუნველყოფის, რესურსების და კვალიფიკაციის იდენტიფიკაციასა და გამოყენებას;
- მომსახურებისა და პერსონალის კვალიფიკაციის ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფას. საჭიროების შემთხვევაში ხარისხის მართვისა და შემოწმების მეთოდების სრულყოფას ახალი დამუშავების გათვალისწინებით;
- ბნსუ მომსახურების რეალიზაციისას განსაზღვრულ სტადიებზე შესაბამისი შემოწმებების იდენტიფიკაციას;
- სტანდარტების განსაზღვრას, რომლებიც შეიცავენ სპეციფიკურ მოთხოვნებს საზღვაო სპეციალისტების მომზადებასთან დაკავშირებით.

6.4. დაგეგმვის ეტაპები

მუდმივი გაუმჯობესების პროცესების დაგეგმვა ხორციელდება შესაბამისი პერიოდის განვითარების სტრატეგიული გეგმის დანერგვით. განვითარების სტრატეგიული გეგმის შედგენისა და დაგეგმვის შემდეგ ყველა სტრუქტურული ერთეული შეიმუშავებს სამოქმედო გეგმას დამტკიცებული ფორმის შესაბამისად.

სამოქმედო გეგმის მიზანია სტრატეგიული გეგმის შესასრულებლად დადგენილი მიზნების მიღწევა. ამისთვის, ყველა სტრუქტურული ერთეული თავის მხრივ ადგენს გეგმას რესურსების ოპტიმალური განაწილებით და დაგეგმილი ღონისძიებების დასახვით გარკვეული დროის ფარგლებში.

სამოქმედო გეგმა აუცილებლად შეიცავს შემდეგს:

- **დაგეგმილი ღონისძიებები** - მიზნების მისაღწევად დეტალურად განსაზღვრული ღონისძიებები / ქმედებები.
- **შესრულების ინდიკატორი** - შესრულებული ღონისძიებების *დაგეგმილი* და *მიღწეული* მაჩვენებელი. დაგეგმილი მაჩვენებლის შემთხვევაში აუცილებლად უნდა ჩაიწეროს ხარისხობრივი ან/და რაოდენობრივი მაჩვენებელი, თუ რის მიხედვით დგინდება ღონისძიების შესრულება. მაგალითად, დოკუმენტების შემთხვევაში - შემუშავებული დოკუმენტი, ჩატარებული ბაზრის კვლევა და ა.შ. მიღწეული შესრულების ინდიკატორის გრაფა ივსება ფაქტობრივად შესრულების შემდეგ.
- **შესრულების დაგეგმილი პერიოდი** - ის პერიოდი, რომელშიც დაგეგმილია ღონისძიების შესრულება / ჩატარება.
- **შესრულების ფაქტობრივი თარიღი** - ღონისძიების შესრულების ფაქტობრივი თარიღი.
- **შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირი** - სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი ან/და ხელმძღვანელის მიერ დადგენილი პირი, რომელიც პასუხისმგებელია კონკრეტული დაგეგმილი ღონისძიების შესრულების კონტროლზე.
- **საჭირო რესურსი** - ფინანსური ან/და ადამიანური რესურსი საჭირო კონკრეტული დაგეგმილი ღონისძიების მისაღწევად (ფინანსური რესურსის საჭიროების შემთხვევაში აუცილებელია აღნიშნული საკითხის ხელმძღვანელობასთან განხილვა და ფინანსურ სამსახურთან შეთანხმება ბიუჯეტში გათვალისწინების მიზნით).
- **შენიშვნა** - უნდა მიეთითოს მნიშვნელოვანი ხასიათის შენიშვნები, პრობლემები, გართულებები, რისკები თუ საფრთხეები, რაც დაგეგმილი ღონისძიების განხორციელებასთან არის დაკავშირებული. ასევე, ცვლილებების შემთხვევაში საჭიროა აღინიშნოს ცვლილების არგუმენტირებული მიზეზი.

სამოქმედო გეგმა უნდა შემუშავდეს მიმდინარე წლის ბოლოს.

სამოქმედო გეგმის პროექტის შედგენისას, სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი ვალდებულია გაუზიაროს აღნიშნული პროექტი მის კურატორ მოადგილეს. აკადემიურ საბჭოს განსახილველად წარედგინება კვლევების ცენტრის და ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის წლიური სამოქმედო გეგმები, ხოლო ფაკულტეტის საბჭოებს - ფაკულტეტის წლიური სამოქმედო გეგმები.

სამოქმედო გეგმა ხელმოწერილია სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელის მიერ. სამოქმედო გეგმის ორიგინალი და ყველა შემდგომი ცვლილება უნდა მიეწოდოს ადმინისტრაციის ხელმძღვანელს - კანცლერს და ხარისხის მენეჯერს შენახვის მიზნით.

სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი პასუხისმგებელია სამოქმედო გეგმის შესრულების შედეგებზე, გეგმის მუდმივ მონიტორინგსა და კონტროლზე და ცვლილებების დროულ შეტანაზე საჭიროების შემთხვევაში.

გეგმაში ცვლილებების შეტანის საჭიროებისას, სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი წერილობით წარუდგენს კურატორ მოადგილეს ან/და შესაბამის საბჭოებს ცვლილებათა პროექტს არგუმენტირებული მიზეზის მითითებით.

სამოქმედო გეგმა ცვლილებებით მტკიცდება ხელახლა ზემოთ აღწერილი წესის მიხედვით.

ყოველკვარტალურად სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი აწვდის კურატორ მოადგილეს ან/და შესაბამის საბჭოებს სამოქმედო გეგმის შევსებულ ფორმას შედეგების პროგრესის მითითებით.

წლის ბოლოს, საბოლოოდ შევსებული სამოქმედო გეგმის ფორმა წარედგინება ხელმძღვანელობას და ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურს. შედეგების მიხედვით, ხდება დაგეგმილი და მიღწეული ინდიკატორების შედარება და შეჯამება.

დაგეგმილი და მიღწეული ინდიკატორების შეფარდება წარმოადგენს სტრუქტურული ერთეულის მიერ ერთი წლის განმავლობაში შესრულებული სამუშაოს შეფასებასა და ეფექტიანობის საკვანძო მაჩვენებლების გამოვლენის საფუძველს (KPI).

გარდა ამისა, ყველა სტრუქტურული ერთეული პრეზენტაციის სახით ამზადებს შემაჯამებელ ანგარიშს შესრულებული სამუშაოს შესახებ. სამოქმედო გეგმის შესრულების შედეგების მონაცემები გამოიყენება ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის დროსაც, როგორც ერთ-ერთი შემომავალი მონაცემი.

6.5 ბიუჯეტირება

ბიუჯეტირება - წარმოადგენს დაგეგმარების განუყოფელ ნაწილს, როგორც ფინანსების მართვის საუკეთესო საშუალება.

ბიუჯეტი დგება 1 წლის ვადით 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით პერიოდისთვის. ბიუჯეტის დაგეგმარებისთვის ბნსუ-ს შემუშავებული აქვს საფინანსო-სამეურნეო საქმიანობის დაგეგმვისა და ბიუჯეტირების რეგლამენტი ნდ №2-010102, სადაც აღწერილია ბიუჯეტის შედგენისთვის შესაბამისი თანმიმდევრული ქმედებები. გარდა ამისა, საფინანსო სამსახურს შემუშავებული აქვს შესაბამისი მოქმედი ფორმა (მფ-2-N08-03/02-30.11.2022), რომელიც ეგზავნება ყველა სტრუქტურულ ერთეულს მომდევნო წელს შესაძენი საქონლისა თუ მომსახურების ნუსხის შესახებ.

ბიუჯეტის ციკლი მოიცავს 4 ფაზას/ ეტაპს:



6.5.3 ბიუჯეტის შესრულება.

ბიუჯეტის მართვასა და შესრულების კონტროლზე პასუხისმგებელია საფინანსო სამსახური და კურატორი მოადგილე.

6.5.4 ბიუჯეტის შეფასება.

ბიუჯეტის შესრულების შეფასება ხდება ხმს-ის ანალიზის დროს, სადაც ანგარიშის სახით ფინანსური სამსახური წარადგენს წინა წლის ბიუჯეტის შესრულების სრულ ანალიზს წინა 3 წლის შედარების საფუძველზე. წარმოდგენილი ანალიზის საფუძველზე ხდება მომდევნო წლის ბიუჯეტის კორექტირება და საჭიროების შემთხვევაში რისკების თავიდან არიდების მიზნით სათანადო ქმედებების დაგეგმვა.

7. მხარდაჭერა

7.1. რესურსები

7.1.1. ზოგადი დებულებები

ბნსუ-ს პოლიტიკის, მიზნების და ვალდებულებების, წლიური გეგმის დამუშავებისა და დანერგვისას, ბნსუ-ს ადმინისტრაცია ითვალისწინებს და გამოყოფს საჭირო რესურსებს.

რესურსებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ ბნსუ პროცესების, სამუშაოების და მომსახურების შესრულებას, განეკუთვნებათ:

- ნორმატიული დოკუმენტები, რომლებიც განსაზღვრავენ მოთხოვნებს, სამუშაოების და შემოწმებების შესრულების წესს;
- სამუშაო გარემო;
- კომპიუტერული ტექნიკა და პროგრამული უზრუნველყოფა;
- კვალიფიციური პერსონალი;
- ფინანსები;
- ინფრასტრუქტურა;
- ინფორმაციული უზრუნველყოფა.

რესურსები გამოიყოფა:

- სპეციალისტების მომზადების ორგანიზების, ხელმძღვანელობისა და შესრულებისთვის და შემოწმებების განსახორციელებლად, ხარისხის შიდა აუდიტის ჩათვლით;
- ბნსუ-ს ხმს დანერგვის, მოქმედების და მუდმივი სრულყოფისთვის;
- დაგეგმვის პროცესის ორგანიზაციისა და გეგმების შესრულებისთვის;

- შესაბამის დონეზე პერსონალის მომზადებისა და კვალიფიკაციისა და კომპეტენციის შენარჩუნებისთვის;
- სხვა ორგანიზაციებთან ურთიერთკავშირის, საგარეო კავშირების და პარტნიორობის უზრუნველყოფისთვის.

7.1.2. ადამიანური რესურსები

ბნსუ-ში განსაზღვრულია პერსონალი, რომელიც საჭიროა ხარისხის მართვის სისტემის შედეგიანი დანერგვისთვის და მისი პროცესების მუშაობისა და კონტროლისთვის;
„უმაღლესი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში არსებობს აკადემიური, ადმინისტრაციული და დამხმარე პერსონალი. ასევე, დაწესებულების წესდებით განსაზღვრული სხვა პერსონალი;
პერსონალის მიღების წესი განსაზღვრულია ნდ№2-020101-06 – „ბნსუ-ში პერსონალის მიღებისა და მომზადების პროცედურით“.

7.1.3. ინფრასტრუქტურა

- მომსახურების გაწევისათვის საჭირო ინფრასტრუქტურა განსაზღვრულია და შეიცავს ისეთ რესურსებს, როგორცაა აუდიტორიები, ლაბორატორიები, ტრენაჟორები, სამუშაო სივრცე, დამხმარე სამსახურები, ინსტრუმენტები, მოწყობილობები, აღჭურვილობა, მომსახურების სტრუქტურული ერთეულები კავშირგაბმულობა და ტრანსპორტი, სამუშაო ადგილები, კომპიუტერები, გასამრავლებელი ტექნიკა და ა.შ.;
- ბნსუ იკავებს ტერიტორიას, რომელზედაც განლაგებულია სასწავლო და ტრენაჟორული შენობები, ადმინისტრაციული, საერთო საცხოვრებლის, სასაწყობო ნაგებობები, ბნსუ მომსახურების გაწევისას გამოიყენება შესაბამისი საშუალებები და მოწყობილობები, საკონტროლო-საზომი ხელსაწყოები და ა.შ.;
- ინფრასტრუქტურის სამუშაო მდგომარეობაში შენარჩუნების დაგეგმვა ხორციელდება პერსონალის წინადადებით, საქმიანობასთან დაკავშირებული განცხადებებისა და ხელშეკრულებების ანალიზის ჩატარების შედეგად;
- ინფრასტრუქტურის შენარჩუნებაზე კონტროლს ახორციელებს ბნსუ-ს რექტორი და ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი;
- ინფრასტრუქტურასთან დაკავშირებული საკითხები განიხილება რექტორის და ადმინისტრაციის ხელმძღვანელის-კანცლერის მიერ და მხედველობაში მიიღება გეგმიური და ოპერატიული შესყიდვების დროს;
- ინფრასტრუქტურის მუშა მდგომარეობაში შენარჩუნებისთვის რესურსებს გამოყოფს ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი.

7.1.4. პროცესების მუშაობისთვის საჭირო გარემო

- ბნსუ-ს ადმინისტრაცია აცნობიერებს, რომ სამუშაო გარემო რომელშიც მუშაობენ თანამშრომლები, ახდენს მნიშვნელოვან გავლენას შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე;
- მუშაობის ოპტიმალური პირობების შექმნის მიზნით, სამუშაო პროცესები იმყოფება მართვად პირობებში, რაც თავის მხრივ ზრდის მუშაობის პროცესის პროდუქტულობას;
- სამუშაო გარემოს შექმნისთვის საჭირო რესურსებს გამოყოფს ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი;
- ბნსუ-ს პერსონალის შრომის პირობების, უსაფრთხოების უზრუნველყოფის, გარემო პირობების დაცვის მიზნით ბნსუ-ში დანერგილია და მოქმედებს უსაფრთხოების ინსტრუქციები;
- ბნსუ-ში განსაზღვრულია პროცესების ეფექტური მუშაობისთვის და პროდუქციის/მომსახურების შესაბამისობის მიღწევისთვის საჭირო ცოდნა.

7.1.5. მონიტორინგის და გაზომვის რესურსები

7.1.5.1. ზოგადი დებულებები

მონიტორინგის და გაზომვის რესურსების მართვის პროცესი დამტკიცებული და დანერგილია ბნსუ საქმიანობაში მოთხოვნებთან შესაბამისობის დადასტურების მიზნით.
ბნსუ-ში ინახება მონიტორინგისა და გაზომვის შედეგების ამსახველი ჩანაწერები.

7.1.5.2. გაზომვების მიკვლევა

ბნსუ-ს სტრუქტურულ ერთეულებში, საზღვაო სპეციალისტების მოსამზადებლად, საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელებისთვის, მოქმედი საგანმანათლებლო სტანდარტების შესაბამისად, ფუნქციონირებს ტრენაჟორები, ლაბორატორიები, სტენდები, რომლებზეც დაყენებულია სხვადასხვა სახის საკონტროლო, გაზომვის, საცდელი მოწყობილობა, ასევე კომპიუტერები, სტუდენტთა სწავლების, ტესტირების კომპიუტერული პროგრამები, რომელთა ტექნიკურმა მდგომარეობამ შეიძლება გავლენა მოახდინოს სწავლების ხარისხზე და უსაფრთხოებაზე სასწავლო პროცესების ჩატარებისას, ამიტომ ბნსუ-ში შექმნილია ყველა საკონტროლო, გაზომვის და საცდელი მოწყობილობის მართვის სისტემა; საკონტროლო, გაზომვის და საცდელი მოწყობილობების მართვის წესი განსაზღვრულია ნდ№2-020101-08 – „საკონტროლო, გაზომვის და საცდელი მოწყობილობების მართვის პროცედურით“.

7.1.6. ორგანიზაციის ცოდნა

ბნსუ-ში განსაზღვრულია პროცესების ეფექტური მუშაობისთვის და მომსახურების შესაბამისობის მიღწევისთვის საჭირო ცოდნა როგორც გარე, ასევე შიდა წყაროების გამოყენებით.

7.2. კომპეტენცია

ხარისხზე მოქმედი პროცესების განმახორციელებელი პერსონალის მომზადების მოთხოვნების თანმიმდევრობის იდენტიფიკაცია განსაზღვრულია პერსონალის მიღებისა და მომზადების პროცედურის შესაბამისად, რაც განსაზღვრავს შემდეგს:

- პერსონალის კვალიფიკაციის დადგენა, დაკისრებული ყველა ფუნქციის შესრულებისთვის;
- პერსონალის მომზადების აუცილებლობის განსაზღვრა;
- პერსონალის მომზადება;
- პერსონალის ცოდნის შემოწმება და ატესტაცია (აუცილებლობის შემთხვევაში);
- პერსონალის მომზადებისა და კვალიფიკაციის ამაღლების საანგარიშო დოკუმენტების წარმოება.

7.3. გათვითცნობიერება

ხელმძღვანელების მიერ უზრუნველყოფილია თანამშრომლების გათვითცნობიერება, მათი როლი ბნსუ-ს მიზნების მიღწევაში, ხმს შედეგიანობაში.

7.4. კომუნიკაცია

ინფორმაციის გაცვლის მიზნით ორგანიზაციის ხელმძღვანელობა ადგენს და მუდმივად სრულყოფს შიდა და გარე კომუნიკაციის საშუალებებს ბნსუ-ს მთლიან პერსონალს შორის. ამას გარდა, ბნსუ-ში გამოიყენება კომუნიკაციის საშუალებები, რომლებიც ხელმისაწვდომია ბნსუ ყველა მომხმარებლისთვის, როგორც არსებულისთვის, ისე პოტენციურისთვისაც;

კავშირის ასეთ საშუალებებს განეკუთვნება:

- ბნსუ აკადემიური საბჭოს სხდომები;
- საერთო საქმისწარმოების ფარგლებში ინფორმაციის გაცვლა (ბრძანებები, განკარგულებები, საქმიანი წერილები/მიმოწერა).
- ბნსუ პერსონალის და მომხმარებლების მუდმივი ინფორმირებისთვის ბნსუ-ში საქმიანობის ორგანიზაციის შესახებ არსებობს ვებ-საიტი: <http://www.bntu.edu.ge> და შიდა ელექტრონული ფოსტა.

ბნსუ-ს შიდა კავშირის პროცესის უზრუნველყოფაში მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ბნსუ-ს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის პერსონალი.

7.5. დოკუმენტირებული ინფორმაცია

7.5.1. ზოგადი დებულებები

7.5.1.1 ბნსუ-ს დოკუმენტაცია შემუშავებულია და მუდმივად უმჯობესდება შემდეგიდან გამომდინარე: ხარისხის სფეროში პოლიტიკისა და მიზნების ცვლილებასთან დაკავშირებით, ნორმატიული აქტების/კანონების ცვლილებასთან დაკავშირებით, სიახლეების დანერგვასთან დაკავშირებით და ა.შ.;

1. 7.5.1.2 ბნსუ დოკუმენტაცია მოიცავს:

- დოკუმენტირებულ პროცედურებს, ინსტრუქციებს, რომლებიც აღწერენ ფუნდამენტურ პროცესებს და მათ ურთიერთკავშირს, პროცესების თანმიმდევრობას, მართვასა და ორგანიზაციულ-ტექნიკურ კავშირს;
- პასუხიმგებლობათა და უფლებამოსილებათა გადანაწილების დოკუმენტები.

7.5.1.3 მოცემული სტრუქტურული ელემენტები მუშავდება ბნსუ-ს ყველა დოკუმენტისთვის და საშუალებას იძლევა პროცესის ფუნქციონირებასა და მართვაზე ზუსტი დაკვირვებისა და შემოწმებისთვის;

7.5.1.4 ბნსუ-ს დოკუმენტაცია იწარმოება როგორც მატერიალური, ისე ელექტრონული სახით.

7.5.2. შექმნა და განახლება

- ბნსუ-ში დოკუმენტების მართვის პროცესი ხორციელდება ნდ №2-020101-01 - „დოკუმენტთა მართვის პროცედურის“ და ნდ №2-020101-10 – „საქმისწარმოების წესების (ინსტრუქციის)“ მოთხოვნების, ასევე გარე ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნების შესაბამისად;

7.5.3. დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი

- ბნსუ-ში მოქმედი დოკუმენტების გამოყენების უზრუნველყოფის მიზნით, მათში ყველა ცვლილების/დამატებების გათვალისწინებით წარმოებს და მუდმივი კორექტირების პროცესშია „მოქმედი გარე და შიდა ნორმატიული დოკუმენტებისა და ფორმების ჩამონათვალი“;

- ბნსუ-ში დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი ხორციელდება შიდა და გარე შემოწმებების დროს.

8. ოპერირება

8.1. ოპერაციების დაგეგმვა და კონტროლი

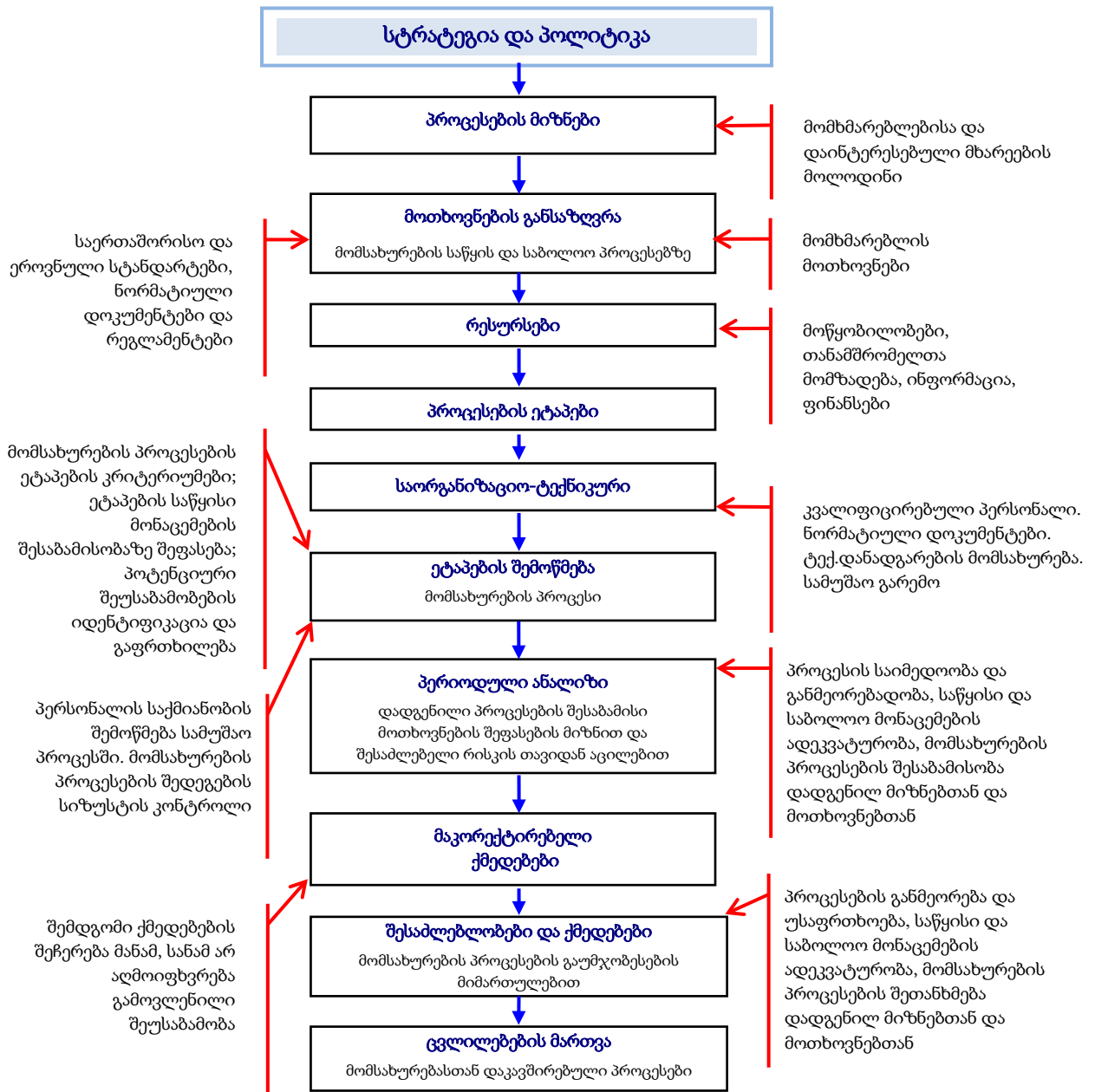
8.1.1 ბნსუ განსაზღვრავს და გეგმავს მომსახურების პროცესებს ორგანიზაციის სტრატეგიის, ხარისხის სფეროში მიზნებისა და ამოცანების, საერთაშორისო და ეროვნული სტანდარტებისა და სხვა საჭირო დოკუმენტების მოთხოვნების შესაბამისად;

1. 8.1.1 მომსახურების პროცესის დაგეგმვის დროს ხელმძღვანელობა განსაზღვრავს:

- მომსახურების პროცესთან დაკავშირებულ მიზნებსა და მოთხოვნებს, პროცესის საწყის და საბოლოო მონაცემებს;
- მომსახურების ხარისხზე მოქმედ შიდა პროცესებს, იმის გათვალისწინებით, რომ ერთი პროცესის საბოლოო მონაცემები წარმოადგენს მეორე პროცესის საწყის მონაცემებს;
- აუცილებელ ნორმატიულ დოკუმენტებს;
- რესურსებს;
- პროცესების მსვლელობისას შემოწმების, შეფასების, მონიტორინგის, გამოცდის კრიტერიუმებს;
- მიწოდებულ მომსახურებაზე მონიტორინგსა და კონტროლს, შემოწმების მოცულობას, მეთოდებსა და სტატუსს;
- მიწოდებული მომსახურების ხარისხის დამადასტურებელი საანგარიშო დოკუმენტების სახეებსა და ფორმებს;
- პერსონალის პასუხისმგებლობებისა და უფლებამოსილების გადანაწილებას;
- დაგეგმვის, პროცესების საწყისი და საბოლოო მონაცემების განსაზღვრა, მოქმედებების თანმიმდევრობა, პროცესის ანალიზი, შემოწმება და მომსახურების საბოლოო შედეგები მოცემულია მომსახურების პროცესის სქემაში (იხ. სურათი 3):

სურათი 3

მომსახურების პროცესების დაგეგმვის სქემა



8.2. მოთხოვნები მომსახურების მიმართ

8.2.1. კომუნიკაცია მომხმარებელთან

1. ბნსუ-ს მომხმარებლებთან კომუნიკაციის პროცესი ითვალისწინებს:
 - ბნსუ-ს საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას: ისტორია, პოლიტიკა, მიზნები, ამოცანები მიმდინარე პერიოდში და პერსპექტივაში;
 - ბნსუ მონაწილეობას სემინარებში, გამოფენებში, კლიენტებთან მოლაპარაკებებში (როგორც არსებულ, ასევე პოტენციურთან);
 - მომხმარებლებთან ხელშეკრულებების და შეთანხმებების გაფორმება;
 - ბნსუ-ს მომსახურების მომხმარებლების პრეტენზიებისა და აპელაციების დამუშავებასა და ანალიზს;
 - მომსახურების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება კონსულტირების სახით;
 - ბნსუ საქმიანობის შესახებ სარეკლამო მასალების გამოცემასა და გავრცელებას ყველა დაინტერესებულ მხარეზე.
2. ბნსუ ნორმატიული დოკუმენტები, რომლებიც განსაზღვრავენ მომხმარებლებთან ურთიერთკავშირს:
 - ნდ №2-020101-02-„შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა“;
 - ნდ №2-020101-09-„პრეტენზიებთან მუშაობის ინსტრუქცია“;
 - ნდ №2-020101-12-„მომსახურებაზე კონტრაქტების/განაცხადების ანალიზის ჩატარების პროცედურა“.

8.2.2. მოთხოვნების განსაზღვრა მომსახურების მიმართ

- 8.2.2.1 მომხმარებლების მოთხოვნების შესრულება გულისხმობს შემდეგს:
 - მომსახურების პროცესის დაგეგმვა;
 - მომსახურების გაწევა;

- პრეტენზიებისა და საჩივრების ანალიზი;
 - მომხმარებლების მიერ შევსებული გამოკითხვის ფურცლების ანალიზი;
 - მომსახურების შესახებ განცხადების, ხელშეკრულებების ანალიზი.
- 8.2.2.2 მომხმარებლების მოთხოვნების განსაზღვრისას ბნსუ იღებს მათი მოთხოვნების დაკმაყოფილების ვალდებულებას, მოქმედი კანონმდებლობის, ნორმატიული დოკუმენტებისა და აუცილებელი საერთაშორისო ნორმების შესაბამისად;
- 8.2.2.3 ბნსუ პასუხისმგებელია მის მიერ გაწეულ მომსახურებაზე და სისტემატურად ახდენს მომსახურებისადმი მოთხოვნების შესრულების შემოწმებას;
- 8.2.2.4 ბნსუ-ში მომსახურებასთან დაკავშირებული მოთხოვნების ანალიზი ხდება, მომსახურების გაწევის გადაწყვეტილების მიღების წინ. მოცემული პროცესის მიზანს წარმოადგენს მომსახურების უმაღლეს დონეზე გაწევის შესაძლებლობის განსაზღვრა;
- 8.2.2.5 მომსახურების გაწევის გადაწყვეტილების მიღების წინ, ხელშეკრულებაზე ხელის მოწერამდე, ხელმძღვანელობა აკეთებს მომსახურების გაწევის შესაძლებლობის ანალიზს;
- 8.2.2.6 პროცესების მონიტორინგი ხორციელდება მომსახურების გაწევის ყველა ეტაპზე, რაც გულისხმობს სტადიას, რომელზეც პროცესი უნდა იქნას შემოწმებული, ყოველი შემოწმების სტატუსს, ნორმატიული დოკუმენტების გამოყენებას, რომელთა შესაბამისადაც უნდა იქნას შემოწმებული პროცესის ყოველი ეტაპი, კვალიფიცირებულ და უფლებამოსილ პერსონალს, რესურსების ადეკვატურობას, შესაბამისი დოკუმენტების გაფორმებას;
- 8.2.2.7 პროცესების მონიტორინგი და გაზომვა ხორციელდება ასევე თანამშრომელთა მიმართ, რომლებიც ასრულებენ შემდეგი სახის მომსახურებას:
- შუალედური დოკუმენტების შემოწმება, რომლებიც, მზადდება პროცესების მსვლელობისას;
 - საანგარიშო დოკუმენტების შემოწმება;
 - თანამშრომელთა შესაბამისობის შემოწმება, დადგენილი სამუშაო ინსტრუქციებისა და კვალიფიკაციის მიხედვით;
- 8.2.2.8 მონიტორინგის ჩატარების დროს შეუსაბამობის აღმოჩენის შემთხვევაში, ხორციელდება მაკორექტირებელი ღონისძიებები, რათა მიღწეული იქნას პროცესების შესაბამისი შედეგები (იხ. მაკორექტირებელი ქმედებების პროცედურა).

8.2.3 მომსახურების მიმართ მოთხოვნების მიმოხილვა

- მომსახურების მიმართ მოთხოვნების ანალიზი ბნსუ-ში კეთდება მომსახურების გაწევის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე. მოცემული პროცესის მიზანია - განსაზღვროს ბნსუ-ს შესაძლებლობები მომსახურების ხარისხის მაღალ დონეზე შესრულების შესახებ;
- თუ ანალიზის შედეგად დადგინდა შეკვეთის, კონტრაქტის შინაარსის უზუსტობა ან მათი შეუსაბამობა ბნსუ მოთხოვნებთან, მაშინ ამის შესახებ ეცნობება შემკვეთს უზუსტობის აღმოფხვრისთვის;
- შეკვეთის, კონტრაქტის შინაარსის ყველა უზუსტობის აღმოფხვრის შემდეგ წარმოებს მისი შესრულების შესაძლებლობის ანალიზი.

8.2.4 ცვლილებები მოთხოვნებში მომსახურების მიმართ

- შემკვეთის ან ბნსუ-ს მოთხოვნების ცვლილების დროს შემკვეთის მიერ (თუ იცვლება შემკვეთის მოთხოვნები) ან ბნსუ-ს მიერ (თუ იცვლება ბნსუ მოთხოვნები) მუშავდება კონტრაქტის დამატებები.

8.3. მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება

8.3.1. ზოგადი დებულებები

მომსახურების დაპროექტების და შემუშავების მართვის პროცესი ვრცელდება ახალი საგანმანათლებლო პროგრამების, სასწავლო კურსების პროგრამების, სასწავლო გეგმების, სასწავლო მასალების (მეთოდური სახელმძღვანელოების, სალექციო კურსების, ტესტირებისა და ატესტაციის მასალები) დაპროექტებაზე, შემუშავებასა და გამოცემაზე; მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება ევალუა კვალიფიციურ პერსონალს, რომელსაც გამოეყოფა შესაბამისი რესურსები.

8.3.2. დაპროექტების და შემუშავების დაგეგმვა

- 8.3.2.1 ახალი საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროგრამების მომხმარებლების მოლოდინებთან და საგანმანათლებლო ნორმების მოთხოვნებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის მიზნით დაპროექტების და შემუშავების მოთხოვნა განისაზღვრება მომხმარებლებისგან, გარე ორგანიზაციებისგან, ბნსუ სტრუქტურული ერთეულებისგან მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე;
- 8.3.2.2 მომსახურების ცალკეული სახეების დაპროექტებისა და შემუშავებისათვის, შეიძლება შემუშავდეს უფრო დეტალური სამუშაოთა გეგმები;
- 8.3.2.2 საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროგრამების შემუშავების წესი გადმოცემულია დოკუმენტებში:
 - ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულება“;
 - ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულება“;
 - ნდ№2-030101-10 – „სასწავლო-საწვრთნელი კურსების შემუშავების, შეთანხმებისა და დამტკიცების პროცედურა“.

8.3.3. დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები

8.3.3.1 დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები შეიძლება იყოს:

- საკანონმდებლო ორგანოების მოთხოვნები;
 - ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის სტანდარტების მოთხოვნები;
 - სერტიფიკაციის ორგანოების მოთხოვნები;
 - სავალდებულო ეროვნული და საერთაშორისო ნორმების მოთხოვნები;
 - მომსახურების სპეციფიკაცია;
1. სასწავლო, მეთოდური და კვლევითი სამუშაოების დაფინანსებაზე კონტრაქტების პირობები;
 2. სწავლების პროცესში ახალი ტექნოლოგიების დანერგვა.

2. დაპროექტების და შემუშავების შემავალი მონაცემები უნდა ითვალისწინებდნენ კონტრაქტის ანალიზის მიხედვით ნებისმიერი სახის საქმიანობის პოზიტიურ შედეგებს.

8.3.4. დაპროექტების და შემუშავების კონტროლი

- დაპროექტების და შემუშავების ეტაპებზე წარმოებს შედეგების ანალიზი. ნორმატიული დოკუმენტების პროექტები შემუშავებლის მიერ იგზავნება შესათანხმებლად ბნსუ-ს სტრუქტურულ ერთეულებში;
- პროექტის ვერიფიკაცია წარმოებს იმის დასადასტურებლად, რომ პროექტის შემავალი მონაცემები პასუხობენ გამომავალ მონაცემებს;
- ვერიფიკაციის პროცესში შეიძლება გამოვლინდეს შენიშვნები, ნაკლოვანებები, რომლებსაც აფორმებენ აღნიშვნებით ნახაზებზე, ტექსტში ან ცალკე ფურცლებზე, რომლებიც იდენტიფიცირებულნი არიან დოკუმენტის დასახელების, თარიღის, შემოწმებული პირის მიხედვით;
- შენიშვნების არსებობის შემთხვევაში პროექტის დოკუმენტაცია უბრუნდება შემსრულებელს, რომელიც ახორციელებს აუცილებელ შესწორებებს და ხელმოწერს წარადგენს ვერიფიკაციისთვის;
- ვერიფიკაციის დადებითი შედეგის სტატუსს ატარებს შემოწმებული თანამდებობის პირის ხელმოწერა დოკუმენტის ფორმის შესაბამის გრაფაში;
- ვერიფიკაციის პროცესი მთავრდება აკადემიურ საბჭოზე და ფორმდება აკადემიური საბჭოს სხდომის ოქმით;
- პროგრამების პროექტის ვალიდაცია ხორციელდება სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს სპეციალისტების - კომისიის მიერ და მტკიცდება სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს დირექტორის მიერ.

8.3.5. დაპროექტების და შემუშავების გამომავალი მონაცემები

8.3.5.1 პროექტის გამომავალი მონაცემები დოკუმენტირდება საგანმანათლებლო და საწვრთნელი პროგრამების, სასწავლო გეგმების, სასწავლო პროგრამების, შესასწავლი მასალის პროექტის ბოლო რედაქციის სახით, რომელიც საჭიროებს სისტემატურ ანალიზს, შემოწმებას, დამტკიცებას;

8.3.5.2 პროექტის გამომავალი მონაცემები უნდა:

- პასუხობდეს პროექტის შემავალ მონაცემებს;
- შეიცავდეს ან იძლეოდეს მითითებას დადგენილ კრიტერიუმებზე;
- იდენტიფიცირებას უკეთებდეს პროექტის ისეთ თვისებებს, რომლებიც არიან გადამწყვეტი სათანადო მომსახურების გაწევისთვის.

8.3.6. დაპროექტების და შემუშავების ცვლილებები

8.3.6.1 პროექტის ყველა ცვლილება და მოდიფიკაცია იდენტიფიცირდება, დოკუმენტირდება, ანალიზდება და მტკიცდება პროექტის ორიგინალის ანალოგიურად. პროექტის მოდიფიკაციის ცვლილებები ხორციელდება, როგორც წესი, იმავე სტრუქტურული ერთეულების და პირების მიერ, რომლებიც იყვნენ ჩართულნი პროექტის შემუშავებაში.

8.4. გარედან მოწოდებული პროცესის, პროდუქტის და მომსახურების კონტროლი

8.4.1. ზოგადი დებულებები

ბნსუ საქმიანობაში დანერგილია გარედან მოწოდებული პროდუქციის/მომსახურების პროცესი ნდ№2-020101-13 – „გარე მოწოდებლების მართვის პროცედურის“ მოთხოვნების შესაბამისად, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების პირობებსა და მხარეების უფლება-მოვალეობებს. მომსახურების პროცესი მოიცავს შემდეგ სტადიებს:

- მოწოდებული მომსახურების სახეების განსაზღვრა;
- მოწოდებული მომსახურების მოთხოვნების დროული და ზუსტი განსაზღვრა;
- მომსახურების მოწოდებლის შერჩევა, დაფუძნებული მათ შესაძლებლობაზე, რომელიც შეესაბამება დადგენილ მოთხოვნებს;
- მოწოდებული მომსახურების შემოწმება;
- მოწოდებლების კონტროლი;
- ხელშეკრულებითი ურთიერთობები მოწოდებლებთან;
- მოწოდებულ მომსახურებაში შეუსაბამობის გამოვლენა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და მართვა, სანამ იგი არ აღმოფხვრება და გამოსწორდება;
- მოწოდებული მომსახურების იდენტიფიკაცია;
- მოწოდებლის ხელმისაწვდომობა მოსაწოდებელი მომსახურების შესაბამისობის შემოწმების მიზნით;
- მოწოდებლის და მის მიერ მოწოდებული მომსახურების შემოწმებისა და მართვის საანგარიშო დოკუმენტების წარმოება.

8.4.2. კონტროლის სახე და მოცულობა

მომხმარებლისთვის მუდმივად ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების მიზნით, ბნსუ-ში უზრუნველყოფილია კონტროლი გარედან მოწოდებულ მომსახურებაზე;

ორგანიზაციამ უნდა მოახდინოს:

- შემსყიდველის მოთხოვნების გათვალისწინება;
- შესყიდული მომსახურების ხარისხის კონტროლი;
- გარედან მოწოდებული მომსახურების პროცესის გავლენა ორგანიზაციის უნარზე, მუდმივად დააკმაყოფილოს მომხმარებლისა და შესაბამისი ნორმატიული და საკანონმდებლო მოთხოვნები;
- გარე მოწოდებლის მიერ განხორციელებული კონტროლის შედეგადაც;
- დაადგინოს ვერიფიკაცია, რაც საჭიროა იმის უზრუნველსაყოფად, რომ გარედან მოწოდებული მომსახურება აკმაყოფილებს მოთხოვნებს.

8.4.3. ინფორმაცია გარე მოწოდებლებისთვის

8.4.3.1 ბნსუ უზრუნველყოფს მოთხოვნების ადეკვატურობას გარე მოწოდებლებისთვის შესყიდვის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებამდე.

8.4.3.2 ბნსუ აცნობს თავის მოთხოვნებს გარე მოწოდებელს მომსახურების მოთხოვნებთან დაკავშირებით.

8.5. მომსახურების გაწევა

8.5.1. მომსახურების გაწევის მართვა

8.5.1.1 ბნსუ გეგმავს და ახორციელებს მომსახურების პროცესებს მართვად პირობებში. მართვა ხორციელდება ბნსუ სტრუქტურულ ერთეულებში მომუშავე თანამშრომლების მიერ:

- ბნსუ-ს მიერ შეთავაზებული მომსახურების აღმწერი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის და მეთოდების არსებობა;
- ბნსუ-ს მხრიდან მომსახურების პროცესში მონაწილე თანამშრომლების თანამდებობრივი ინსტრუქციების (არსებობის შემთხვევაში) და საკვალიფიკაციო მოთხოვნების არსებობა;
- შესაბამისი მოწყობილობების ტექნიკის/აპარატურის გამოყენება;
- მომსახურების პროცესის მონიტორინგი და შეფასება;
- მომსახურების შესრულების კონტროლი.

8.5.1.2 ბნსუ-ს მიერ მიწოდებული მომსახურების პროცესის მართვის პირობები ვრცელდება პროცესის ნებისმიერ სტადიაზე;

8.5.1.3 ბნსუ-ს გამართული ფუნქციონირების უზრუნველყოფისთვის გამოიყენება ბრძანებები და სხვა დოკუმენტები;

8.5.1.4 პროცესების უწყვეტობისა და ხარისხის შენარჩუნებისთვის გამოიყენება შესაბამისი ტექნიკური საშუალებები, მოწყობილობები;

8.5.1.5 მომსახურების გაწევის უზრუნველყოფელი ყველა დოკუმენტი, რომელიც პირდაპირ ან ირიბად ახდენს გავლენას მომსახურების ხარისხზე, დოკუმენტირდება სამუშაო ინსტრუქციების, დებულებების, პროცედურების შემუშავების გზით, მათი ანალიზი და დამტკიცება ხდება ხელმძღვანელობის მიერ და ინერგება ორგანიზაციული სტრუქტურის საშუალებით;

8.5.1.6 ბნსუ შიდა საქმიანობისა და მომსახურების გაწევის პროცესებსა და მის შემდგომ ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში, ახორციელებს მაკორექტირებელ ქმედებებს, ამასთანავე პასუხისმგებელი პირი მუდმივად აახლებს და ქმნის შესაბამის დოკუმენტებს;

8.5.1.7 მომსახურების გაწევის მართვის პროცესი აღწერილია შემდეგ დოკუმენტებში:

- ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულება“;
- ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულება“;
- ნდ№2-020101-02 – „შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა“;
- ნდ№2-020101-03 – „შიდა აუდიტის ჩატარების პროცედურა“;
- ნდ№2-020101-04 – „მაკორექტირებელი ქმედებების დაწერვის პროცედურა“;
- ნდ№2-020101-08 – „საკონტროლო, გამზომი და სავადელო მოწყობილობების მართვის პროცედურა“;
- ნდ№2-020101-13 – „გარე მომწოდებლების მართვის პროცედურა“.

8.5.2. იდენტიფიკაცია და მიკვლევა

1. პროცესების ყველა სტადიაზე ხორციელდება მომსახურების იდენტიფიკაცია;

2. იდენტიფიკაცია ხორციელდება შესაბამისი საშუალებების დახმარებით (მომსახურების მოცემული ეტაპისთვის, უშუალოდ ან მითითებებით განკუთვნილი დოკუმენტები და მონაცემები), უზრუნველყოფს მომსახურების განხორციელების პროცესის მეთვალყურეობას და რეგისტრირდება;

3. მომსახურების იდენტიფიკაცია და მასზე მიკვლევა ხორციელდება შემდეგი საშუალებებით:

1. ბნსუ-ს ხელმძღვანელობაზე და ყოველ სტრუქტურულ ერთეულზე სპეციალური ციფრული კოდის მინიჭებით;
2. ყოველ სპეციალობაზე, სპეციალიზაციაზე, პროფესიულ სპეციალიზაციაზე ციფრული კოდის მინიჭებით;
3. მსმენელის, სტუდენტის, მაგისტრანტის, პროფესიული სტუდენტის პირად საქმეზე ციფრული კოდის მინიჭებით;
4. შესრულებული სამუშაოების შედეგების მიხედვით ყოველ შევსებულ და გაცემულ დოკუმენტზე შესაბამისი დასახელების, კოდის ან სარეგისტრაციო ნომრის, გაცემის ან შევსების თარიღის მინიჭებით, მხოლოდ დამტკიცებული ფორმის შესაბამის ბლანკებზე. ყველა დოკუმენტი და რეგისტრირებული მონაცემები ყოველ სტუდენტზე და მაგისტრანტზე მომზადების ყველა ეტაპზე ინახება ბნსუ-ს ფაკულტეტზე, პროფესიულ სტუდენტზე - პროფესიული განათლების დეპარტამენტში და ნებისმიერ დროს შეიძლება თვალყურის მიდევნება, იმისთვის, რომ დაერწმუნდეთ, რომ თითოეულმა სტუდენტმა, მაგისტრანტმა, პროფესიულმა სტუდენტმა სათანადო დონეზე გაიარა მომზადების და შეფასების ყველა ეტაპი სასწავლო გეგმის შესაბამისად;
5. ბნსუ-ში მომსახურების იდენტიფიკაციის წესი განსაზღვრულია ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულებით“ და ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულება“. დებულებები განსაზღვრავს ბნსუ მომსახურების იდენტიფიკაციის და მეთვალყურეობის წესს მომსახურების ყველა სტადიაზე, დაწყებული საგანმანათლებლო პროგრამაზე ჩარიცხვით, სწავლების პროცესით, სტუდენტების, მაგისტრანტების, პროფესიული სტუდენტების შუალედური გამოცდებით, დასკვნითი გამოცდებით, მიღებული უმაღლესი განათლების დამადასტურებელი დიპლომის (ბაკალავრიატის, მაგისტრატურის შემთხვევაში) და პროფესიული განათლების დამადასტურებელი პროფესიული დიპლომის (პროფესიული განათლების შემთხვევაში) გაცემით დამთავრებული;
6. სასწავლო-საწვრთნელი კურსების მსმენელების იდენტიფიკაციის და მიკვლევა წესი აღწერილია შემდეგ დოკუმენტებში:
 - ნდ№2-030101-08 – „საერთაშორისო საზღვაო მოზადების ცენტრში მსმენელების მიღების, ჩარიცხვის, იდენტიფიკაციისა და კურსების გავლის წესი“;
 - ნდ№2-030101-09 – „გამოცდების ჩატარებისა და მსმენელების შეფასების წესი“.

8.5.3. მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის საკუთრება

1. სამუშაოების შესრულების დროს ბნსუ პერსონალი პასუხისმგებელია ბნსუ-ს სარგებლობაში მყოფი მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის საკუთრების დაცვაზე. სამუშაოების დაწყების ან მომხმარებლის საკუთრების სარგებლობაში მიღების წინ, ბნსუ აკეთებს იდენტიფიკაციას, ატარებს შემოწმებას და დებულებას ზომებს მომხმარებლის საკუთრების შენახვასა და დაცვასთან დაკავშირებით. მომხმარებლის საკუთრების ქვეშ ივლისსხმება:

- საგანმანათლებლო საფეხურის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის, სამუშაო ცენზის, სხვა მონაცემების დამადასტურებელი დოკუმენტები, რომლებიც შეესაბამება ორგანიზაციის მოთხოვნებს სწავლების სუბიექტის მიღებასთან დაკავშირებით;
 - სანაოსნო კომპანიების უსაფრთხოების მართვის და დაბინძურების თავიდან აცილების სისტემის ტიპური დოკუმენტები, რომლებიც იგზავნება ბნსუ-ში სასწავლო პროცესში სარგებლობისათვის;
 - დამატებითი მასალები საგანმანათლებლო პროგრამებისათვის, სასწავლო გეგმებისა და კურსებისათვის, რომლებიც იგზავნება ბნსუ-ში ზემდგომი ორგანოებიდან;
 - მომხმარებლის ინტელექტუალური საკუთრება, შემავალი დოკუმენტაციაში, მის ტექნოლოგიურ და მმართველობით გადაწყვეტილებებში;
 - ფართები, მოწყობილობა და ტექნიკური საშუალებები, რომლებიც ეკუთვნის მომხმარებელს (აუდიტორიები, ლაბორატორიები, გამანათლებელი ხელსაწყოები, პროექტორები, ტრენაჟორები, სხვ.).
 - პერსონალური ინფორმაცია, რომელიც იძლევა მომხმარებლის ან/და მომწოდებლის იდენტიფიკაციის საშუალებას, არის კონფიდენციალური და ხელმისაწვდომია მხოლოდ საამისოდ უფლებამოსილი პირებისთვის.
2. მომხმარებლის ან გარე მომწოდებლის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი პროდუქცია/მომსახურება, რომელმაც დაკარგა თავისი ფუნქცია, დაზიანდა ან მისი გამოყენება არ არის მიზანშეწონილი, უნდა იყოს დარეგისტრირებული და ამის შესახებ უნდა ეცნობოს მომხმარებელს და გარე მომწოდებელს წერილობითი სახით.

8.5.4. შენახვა

ბნსუ უზრუნველყოფს დოკუმენტაციის შენახვას კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად. იქმნება ელექტრონული საქმე, რომელშიც იტვირთება სათარგმნი და ნათარგმნი მასალები, ხელშეკრულებები და სხვა საჭირო ინფორმაცია.

ბნსუ-ში დადგენილია, დანერგულია და მოქმედებს ბნსუ მომსახურების გაწევისას პროდუქციის შესაბამისობის დაცვის პროცესი, რომელსაც მიეკუთვნება:

1. სწავლების პროცესში გამოყენებადი მოწყობილობის და მასალების დატვირთვა, გადმოტვირთვა;
2. სტუდენტების უსაფრთხო მიყვანა სტაჟირების, პრაქტიკის და/ან გამოცდის ჩატარების ადგილზე;
3. ნებისმიერი მოწყობილობის და მასალების დაცვა და გაფრთხილება, სწავლებისა და ტესტირების მეთოდიკასთან დაკავშირებით ყველა საავტორო უფლებების დაცვა, რომლებიც მიზანშეწონილია სასწავლო პროცესში გამოსაყენებლად;
4. კონფიდენციალურობის დაცვის და უზრუნველყოფის შესაბამისი მეთოდების გამოყენება.

8.5.5. მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები

მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები ბნსუ-ში დაკავშირებულია გაწეულ მომსახურებასთან. დაწუნებული ან არასათანადოდ შესრულებული პროექტის შედეგები ბრუნდება კომპანიაში და ხდება შეუსაბამო პროდუქტის/მომსახურების გამოსწორება.

8.5.6. ცვლილებების მართვა

ცვლილებები იმართება ბნსუ-ში დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად და შექმნილი დოკუმენტირებული ინფორმაციის შენახვა ხდება ეროვნული კანონმდებლობის და მოთხოვნების შესაბამისად.

8.6. მომსახურების გაცემა

ორგანიზაციაში დანერგულია ღონისძიებები იმის დასადასტურებლად, რომ მომსახურების მოთხოვნები დაკმაყოფილებულია და შედეგი მიღწეულია და ამის შემდგომ ფორმდება მომსახურების გაცემის დოკუმენტირებული ინფორმაცია, რომელიც შეიცავს: მიღების კრიტერიუმთან შესაბამისობის დადასტურებას, გაცემაზე პასუხისმგებელ პირთან მიკვლევას.

მომსახურების გაცემის წესი აღწერილია შემდეგ ნორმატიულ დოკუმენტებში:

- ნდ№2-030101-01 – „უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულება“;
- ნდ№2-030101-13 – „პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავებისა და განხორციელების დებულება“;
- ნდ№2-030101-08 – „სერთიფიკაციის საზღვაო მოზადების ცენტრში მსმენელების მიღების, ჩარიცხვის, იდენტიფიკაციის და კურსების გავლის წესი“;
- ნდ№2-030101-09 – „გამოცდების ჩატარებისა და მსმენელების შეფასების წესი“.

8.7. შეუსაბამო შედეგების მართვა

1. შეუსაბამობის გამოვლენა ხდება ხელმძღვანელების, უშუალო შემსრულებლებისა და შიდა აუდიტორების მიერ;
2. შეუსაბამო მომსახურების მართვის წესი განისაზღვრება ნდ №2-020101-02 „შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურაში“;
3. პროცედურა ვრცელდება, როგორც ხარისხის შიდა აუდიტის, შემოსული საჩივრებისა და პრეტენზიების, ასევე ყოველდღიური საქმიანობის დროს აღმოჩენილი შეუსაბამობათა მართვასა და აღმოფხვრაზე;
4. შეუსაბამობები გამოვლინდება:
 1. ბნსუ ხელმძღვანელებისგან, რომლებიც უშუალოდ უწევენ ორგანიზებას პროცესების შესრულებას, სამუშაოს შესრულების პროცესში და ახორციელებენ კონტროლს მათ შესრულებაზე;
 2. მომსახურების პროცესში სამუშაოს უშუალო შემსრულებლების მიერ. შემუშავების სტადიაზე დოკუმენტების შემუშავებელი, ანალიზის განმახორციელებელი, შემოწმებელი, შემთანხმებელი და გადამხედველი პერსონალის მიერ;
 3. მომსახურების შესრულების დროს, სამუშაოს შესრულების შემოწმებელი პირების მიერ;
 4. ხარისხის შიდა აუდიტორების მიერ.

9. საქმიანობის შეფასება

9.1. მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება

9.1.1 ზოგადი დებულებები

ბნსუ საქმიანობაში, გეგმავს და ნერგავს მონიტორინგის, გაზომვის, ანალიზისა და შეფასების სხვადასხვა ფორმებსა და მეთოდებს, რათა მუდმივად დარწმუნებული იყოს იმაში, რომ:

1. მის მიერ გაწეული მომსახურება, შეესაბამება დადგენილ მოთხოვნებს;
2. ხარისხის სისტემა ეფექტურია და შეესაბამება სტანდარტების ყველა მოთხოვნებს;

3. ბნსუ მუდმივად აუმჯობესებს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას მისი ეფექტურობის გაზრდისა და საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისთვის, ყველა მიმართულებით.

გაზომვის, ანალიზისა და გაუმჯობესების ჩატარების საქმიანობას განსაზღვრავს ხელმძღვანელობა, ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით და ნორმატიული დოკუმენტების დამტკიცებით. მონიტორინგის, გაზომვის, ანალიზისა და შეფასების ფორმებისა და მეთოდების დანერგვა ხდება იმისთვის, რომ:

1. დადგინდეს პრიორიტეტები ბნსუ საქმიანობაში და ხელი შეუწყოს ბნსუ დამატებითი ფასეულობების უზრუნველყოფას;
2. პროდუქციის/მომსახურების პროცესების გაზომვები მუდმივად ანალიზდება და ანალიზის შედეგები მოწმდება შესაბამისობაზე ;
3. გაზომვის შედეგად მიღებული ინფორმაცია წარმოადგენს ღირებულ ინფორმაციას პერსონალისა და დაინტერესებული მხარეებისთვის;
4. ინფორმაციის გადაცემა უზრუნველყოფილ იყოს ბნსუ-ში ყველა დონეზე სტრუქტურულ ერთეულებს შორის, ასევე ყველა დაინტერესებულ მხარეზე;
5. კავშირი დაინტერესებულ მხარეებთან იყოს ეფექტური და უზრუნველყოფილი იყოს წარდგენილი ინფორმაციის აქტუალურობა, დროულობა და გაგება ყველა დაინტერესებულ მხარისთვის.

9.1.2 მომხმარებლების კმაყოფილება

ბნსუ განსაზღვრავს და ნერგავს ორგანიზაციის ყველა დონეზე მონიტორინგისა და გაზომვის მეთოდებს დაკავშირებულს მომხმარებლის კმაყოფილებასთან, მის მიერ მიწოდებული პროდუქციით/მომსახურებით. მონიტორინგი და გაზომვა გულისხმობს ინფორმაციის შეგროვებას, დამუშავებას, ანალიზს და ინფორმაციის გამოყენებას, როგორც ერთ-ერთ საშუალებას ხმს-ის ფუნქციონირების ეფექტურობის განსაზღვრისთვის. მომხმარებლების, პერსონალისა და საზოგადოების მთლიანობაში, მოთხოვნათა დაკმაყოფილების მიზნით ბნსუ გამოიყენებს ინფორმაციის სხვადასხვა წყაროებს, კერძოდ:

1. ანკეტირების გზით მიღებული ინფორმაცია. ანკეტირების შედეგები გროვდება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურში, სადაც ხდება მათი დამუშავება, ანალიზი და წარდგენა ხელმძღვანელობასთან, შემდგომი ანალიზის, შეფასების და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღების მიზნით. ანკეტირების ანალიზი განიხილება ხმს-ის ანალიზის ჩარჩოებში;
2. მომხმარებელთან კონტრაქტების, ხელშეკრულებებისა და შეთანხმებების ანალიზისა და შეთანხმების შემუშავებისას მიღებული ინფორმაცია;
3. მარკეტინგის ჩატარების დროს მიღებული ინფორმაცია;
4. პრეტენზიების დამუშავებისა და ანალიზის შედეგად მიღებული ინფორმაცია და მონაცემები.

9.1.3 ანალიზი და შეფასება

1. ბნსუ-ს ხმს-ის ეფექტურობის განსაზღვრის მიზნით, მუდმივი გაუმჯობესების შესაძლებლობებისთვის საქმიანობის შედეგების შეფასებისთვის სისტემატიურ საფუძველზე ხორციელდება მონაცემთა შეგროვება, ანალიზი და შეფასება. საქმიანობის მონაცემთა შეგროვების საწყის მონაცემებად ითვლება:

- პროცესების შესაბამისობა;
- მომხმარებლების კმაყოფილება;
- ხარისხის შიდა აუდიტის შედეგები;
- ხმს
- შედეგიანობა;
- დაგეგმარების შედეგიანობა;
- რისკების მიმართებაში ჩატარებული ღონისძიებების შედეგები;
- გარე მომსახურების შედეგიანობა;
- ხმს გაუმჯობესების საჭიროება.

2. მონაცემების ანალიზი და შეფასება ხორციელდება 9.3 პუნქტის შესაბამისად;

3. ანალიზის შედეგები ფორმდება ანგარიშის სახით და იგზავნება ბნსუ ადმინისტრაციის ხელმძღვანელთან-კანცლერთან;

4. მონაცემთა ანალიზის შედეგები წარმოადგენს ობიექტს დაგეგმვის, რესურსების გამოყოფის, კადრების მომზადების/როტაციის დროს და საწყისი მონაცემების პრიორიტეტების დასადგენად ბნსუ საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესებისთვის.

9.2. შიდა აუდიტი

1. ხარისხის შიდა შემოწმების პროცესი განისაზღვრება ნდ№2-020101-03 – „შიდა აუდიტის ჩატარების პროცედურით“ და ნდ№2-020101-14 განათლების ხარისხის მართვის და უზრუნველყოფის სისტემის მარეგულირებელი წესით“.

9.3 ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი

9.3.1 ზოგადი დებულებები

ხმს ანალიზი ტარდება საერთო კრებაზე, იმაში დასარწმუნებლად, რომ ხმს-ის მუშაობა ეფექტურია და ხორციელდება შემდეგი მოთხოვნების შესაბამისად:

1. ისო 9001:2015;
2. უმაღლესი განათლების შესახებ კანონი;
3. პროფესიული განათლების შესახებ კანონი;
4. საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს მიერ გამოქვეყნებული ნორმატიული აქტები;
3. სტრატეგიული განვითარების გეგმები;
4. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო.

ხმს ანალიზი ასევე ტარდება ხმს შედეგიანობის და გაუმჯობესების უზრუნველყოფის მიზნით.

ხმს-ის ანალიზი ტარდება წელიწადში ერთჯერ. ანალიზის შედეგად ფორმდება ანგარიში და სამოქმედო გეგმები, რომლებიც განსაზღვრავენ გამოვლენილი ნაკლოვანებების აღმოფხვრის თანმიმდევრობას, ხმს-ის გაუმჯობესების ღონისძიებების მითითებით. ხმს-ის ანალიზის ინფორმაციის წყაროს წარმოადგენს ხარისხის მენეჯერის ანგარიშის პროექტი. ანგარიშში შედის ხმს-ის გაუმჯობესების წინადადებები, დასაბუთებები ხარისხის მენეჯმენტში, პოლიტიკაში, მიზნებში, აუცილებლობა ცვლილებების შეტანის შესახებ.

9.3.2 მოთხოვნები ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის ჩატარების მიმართ

ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი ტარდება ბნსუ ადმინისტრაციის მიერ მთელი ბნსუ-თვის. მონაცემების შეგროვება იწყება სამუშაო წლის დეკემბრის თვიდან. ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური წერილობით ატყობინებს ყველა შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულსა და თანამშრომელს მოსაწოდებელი მონაცემების შესახებ. თანამშრომლები ვალდებული არიან დადგინდეს ვადაში მიაწოდონ ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურს ყველა საჭირო ინფორმაცია. ბნსუ ხელმძღვანელობამ უნდა გააანალიზოს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა დადგენილი პერიოდულობით, რათა უზრუნველყოს მისი მუდმივი შესაბამისობა, ადეკვატურობა და შედეგიანობა. ანალიზი ტარდება წელიწადში ერთჯერ. ბნსუ ადმინისტრაცია იანვრის თვეში ატარებს 1 იანვრიდან 31 დეკემბრამდე შესრულებული სამუშაოს ანალიზს.

9.3.3 ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის შემავალი მონაცემები

ხმს ანალიზის ჩატარების დროს ხმს ანალიზის შემომავალი მონაცემებში შედის ისო 9001:2015 სტანდარტის ყველა სავალდებულო პუნქტი და ასევე, ბნსუ-ს ხელმძღვანელობის გადაწყვეტილებიდან გამომდინარე შესაძლებელია დამატებითი საკითხების განხილვა მენეჯმენტის მიმოხილვის დროს.

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის შემავალი მონაცემები უნდა შეიცავდეს:

- წინა წლის ხმს ანალიზით განსაზღვრული ღონისძიებების შედეგებსა და სტატუსებს;
- გარე და შიდა ფაქტორების მდგომარეობის ცვლილებებს, რომელიც მნიშვნელოვანია ბნსუ-ს მართვის სისტემისთვის (შიდა და გარე ფაქტორების და დაინტერესებული მხარეების დეტალურ ჩამონათვალსა და მათი მოთხოვნა-მოლოდინის თაობაზე ინფორმაციას ანგარიშის სახით წარადგენს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური)
- მონაცემებსა და ინფორმაციას ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური ფუნქციონირების შესახებ, კერძოდ:
 - ✓ სტრუქტურული ერთეულების მხრიდან მოწოდებული SWOT ანალიზის ფორმას;
 - ✓ შესაბამისი დაინტერესებული მხარეების გამოხმაურებისა და უკუკავშირის მონაცემებს;
 - ✓ მომხმარებელთა კმაყოფილების შესახებ ინფორმაციას გაწეული მომსახურების თაობაზე;
 - ✓ შიდა და გარე პრეტენზიებისა და მათი განხილვის მონაცემებს;
 - ✓ ხარისხის მიზნების მიღწევის შედეგებს, მიღწეული მიზნების ანალიზს; ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სრულყოფის შესაძლებლობების და ცვლილებების საჭიროების შეფასებას, ხარისხის სფეროში მიზნების და პოლიტიკის ჩათვლით.
 - ✓ სტრატეგიული განვითარების გეგმის სტატუსს და შედეგებს; გეგმაში შესატანი ცვლილებების საჭიროებას;
 - ✓ სტრუქტურული ერთეულების წლიური სამოქმედო გეგმების შესრულების სტატუსს;
 - ✓ სტრუქტურული ერთეულების მიერ პრევენტივის სახით მოწოდებული მათ მიერ შესრულებული სამუშაოს შედეგებს;
 - ✓ სტრუქტურული ერთეულების მიერ შესრულებული გეგმის შედეგად მიღწეული შესრულების ინდიკატორებს(KPI)
 - ✓ წინა წლის ბიუჯეტის ანალიზს წინა 3 წლის ბიუჯეტების შედარების საფუძველზე;
 - ✓ ორგანიზაციაში დაწესებული პროცესების შესაბამისობის შესახებ;
 - ✓ გასაანალიზებელ პერიოდში დამუშავებული და დამატებული ხარისხის სისტემის დოკუმენტ(ებ)ს;
 - ✓ ინფორმაციას დაწესებულების მიერ განსაზღვრული მომსახურების შესაბამისობის თაობაზე;
 - ✓ მონიტორინგის შედეგებსა და გასაზომი/გამზომი მოწყობილობების მიმართ ჩატარებული ქმედებების შესახებ ინფორმაციას;
 - ✓ აუდიტების/ შემოწმებების (დაწესებულებაში ჩატარებული ყველა სახის შემოწმებები, მათ შორის შიდა, გარე, დამოუკიდებელი, სასერტიფიკაციო, სადამკვირვებლო და ა.შ.) შედეგებს;
 - ✓ წლის განმავლობაში გამოვლენილი შეუსაბამობებისა და დადგენილი მაკორექტირებელი ქმედებების შესახებ სრულ ინფორმაციას;
 - ✓ გარე მოწოდებლების მიერ შესრულებული სამუშაოების შესრულების შეფასებას;
- ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის დებულების თანახმად „უმაღლესი განათლების შესახებ“ კანონით განსაზღვრულ საკითხებს:
 - ✓ დაწესებულების ავტორიზაციის/აკრედიტაციის პროცესის სტატუსს და შედეგებს;
 - ✓ სასწავლო და სამეცნიერო-კვლევითი მუშაობის შეფასების ანალიზს;
 - ✓ საგანმანათლებლო დაწესებულების პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლების ხარისხის სისტემატური შეფასების ანალიზს;
 - ✓ საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავების-განხორციელების შედეგებს;
 - ✓ საქართველოს და საერთაშორისო საგანმანათლებლო და შრომის ბაზარზე საგანმანათლებლო პროგრამების კურსდამთავრებულთა კონკურენტუნარიანობის შეფასებას;
- დაგეგმილი და გამოყენებული რესურსების ადეკვატურობისა და შესაბამისობის შესახებ მონაცემებს და ანალიზს;
- რისკების აღმოფხვრისა და შესაძლებლობების განხორციელების მიზნით ჩატარებული ქმედებების ეფექტურობის ანალიზს;
- ხარისხის სისტემის გაუმჯობესებისთვის წარდგენილ წინადადებებს.

9.3.4 ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის გამომავალი მონაცემები

ხმს-ის ანალიზის შედეგების მიხედვით ხდება ხმს ანალიზის შესახებ ანგარიშის შედგენა. ხმს ანალიზის შედეგები უნდა შეიცავდეს გადაწყვეტილებებსა და ქმედებების დაგეგმვას შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით:

- ხმს-ის გაუმჯობესებისთვის ღონისძიებების დაგეგმვა;
- ხმს-ში ცვლილებების აუცილებლობა;
- რესურსების საჭიროებასთან დაკავშირებით;
- რისკების რეესტრში შესატანი ცვლილებები;
- ბიუჯეტირების გეგმა;
- შემომავალი მონაცემების განხილვის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილებები;
- სხვა ღონისძიებების ჩატარების აუცილებლობა.

9.3.5 ხარისხის მართვის სისტემის შედეგები

ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის წარდგენა ხდება საერთო თათბირზე მიმდინარე წლის ბოლოს არაუგვიანეს 30 დეკემბრისა. თათბირზე მომხსენებლის სახით ცალკეულ საკითხებზე შეიძლება მოიწვიონ ბნსუ-ს სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელები და აკადემიური პერსონალი.

ბნსუ ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის შედეგები წარედგინება ან პრეზენტაციის სახით, ან/და შესაბამისად შემუშავებული მოქმედი ფორმის ფორმატში. ხოლო თათბირზე მიღებული გადაწყვეტილებები აისახება შესაბამის ოქმში. ოქმს ადგენს ხარისხის მენეჯერი, რომელიც ორიგინალის სახით ინახავს აღნიშნულს. ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის თათბირის დროს მიღებული გადაწყვეტილებების სპეციფიკიდან გამომდინარე, აღნიშნული ოქმი ელექტრონულად ეგზავნება იმ სტრუქტურულ ერთეულებს, ვის მიერ უნდა მოხდეს საკითხების შესრულება მომდევნო წელს. სტრუქტურული ერთეულები ვალდებული არიან მათზე დავალებული საკითხები გადაიტანონ სამოქმედო გეგმაში.

ხმს ანალიზის შედეგად, საჭიროებისამებრ ხდება სტრატეგიული განვითარების გეგმების შედგენა და საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების შეტანა.

ასევე, ხმს ანალიზის შედეგად, საჭიროებისამებრ, გადაიხედება ხარისხის პოლიტიკა. განისაზღვრება გაზომვადი მიზნები ხარისხის სფეროში და ა.შ.

10. გაუმჯობესება

10.1. ზოგადი დებულება

ბნსუ-ს ხელმძღვანელობა რეგულარულად ნერგავს აუცილებელ ქმედებებს, რათა გააუმჯობესოს და დააკმაყოფილოს ბნსუ მომხმარებლები და გაზარდოს მათი კმაყოფილება. პროცესი მოიცავს შემდეგ მონაცემებს: არსებული და მომავალი მოთხოვნების და მოლოდინების მომსახურების გაუმჯობესებას; არასასურველი შედეგების გაუმჯობესებას; ხმს გაუმჯობესებას.

10.2 შეუსაბამობა და ჩასატარებელი ქმედება

ბნსუ-ს ხელმძღვანელობა ადგენს და ამტკიცებს მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცესს. პროცესის მიზანია - პროცესის მსვლელობისას პოტენციური შეუსაბამობების დადგენა და ამ შეუსაბამობების შემდგომი წარმოქმნის თავიდან აცილება.

ჩასატარებელი ქმედებების დანერგვისა და მართვის პროცესი დადგენილია შემდეგ ნორმატიულ დოკუმენტში:

1. ნდ№2-0200101-02 – „შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცედურა“;

პროცესის საბოლოო შედეგები გამოიყენება ხმს-ის ყოველწლიურ ანალიზში. ბნსუ-ს საქმიანობაში დანერგილი ჩასატარებელი ქმედებების ანალიზი, მისი ეფექტურობის საგანზე, განიხილება, როგორც, საქმიანობის გაუმჯობესების საშუალება.

10.3. მუდმივი გაუმჯობესება

ბნსუ მუდმივად ისწრაფვის გაუმჯობესოს თავისი საქმიანობა და სრულყოფილი გახადოს პროცესები. მუდმივ გაუმჯობესებას განიხილავს, როგორც ორგანიზაციის სტრატეგიულ მიზანს, რომელიც მიმართულია მომხმარებელთა და პერსონალის კმაყოფილებაზე. ბნსუ ახორციელებს შესაბამის ზომებს ხმს-ის გაუმჯობესებისთვის ხარისხის სფეროში პოლიტიკის, მიზნებისა და ვალდებულებების გადახედვით.

ბნსუ ხელმძღვანელობა განიხილავს მუდმივ გაუმჯობესებას როგორც პროცესს, მიმართულს დადგენილი ყველა პროცესის სრულყოფისკენ, პოლიტიკის, მიზნებისა და ამოცანების მიღწევისთვის, ხმს-ის შედეგადად მიზნების გაზრდისთვის და რისკების შემცირებისკენ.

მუდმივი გაუმჯობესების პროცესების დაგეგმვა ხორციელდება შესაბამისი პერიოდის განვითარების გრძელვადიანი სტრატეგიული გეგმის და საქმიანობაში ღონისძიებათა გეგმების დანერგვით.

11. დოკუმენტის საჯაროობა/კონფიდენციალურობა

1. წინამდებარე პროცედურა საჯაროა;

2. ბნსუ-ს პერსონალი და პროცედურით გათვალისწინებული პროცესების/პროცედურების განხორციელებაში ჩართული და სხვა პირები, რომლებიც მონაწილეობენ ამ პროცესების უზრუნველყოფაში, ვალდებული არიან გაეცნონ წინამდებარე პროცედურას და შეასრულონ მისი მოთხოვნები, ბნსუ ვალდებულია ნებისმიერ დროს მისცეს მათ პროცედურის გაცნობის შესაძლებლობა.

12. დასკვნითი დებულებები

1. წინამდებარე პროცედურის ძალაში შესვლისთანავე უქმდება წინამდებარე პროცედურის ძალაში შესვლამდე მოქმედი პროცედურების წესები, რომლებიც არეგულირებდნენ წინამდებარე პროცედურით გათვალისწინებულ საკითხებს;

2. პროცედურაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანის ინიციატორი შეიძლება იყოს რექტორი, ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი-კანცლერი, ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის ხელმძღვანელი, ხარისხის მენეჯერი, ბნსუ-ს იურისტი;

3. პროცედურაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანა ხორციელდება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის წარდგინებით;

4. პროცედურის მუხლებს წამდგარებული აქვს სათაურები ტექსტით სარგებლობის გასაადვილებლად, ეს სათაურები არ მიიჩნევა რომელიმე მუხლის განმსაზღვრელად, შემცვლელად ან განმმარტებლად;

5. პროცედურისთვის რომელიმე მუხლის/დებულების ძალადაკარგულად/ზათილად ცნობა არ ვრცელდება პროცედურის სხვა მუხლებზე/ დებულებებზე;

6. ყველა საკითხი, რომელიც არ არის გათვალისწინებული წინამდებარე პროცედურით, რეგულირდება საქართველოში მოქმედი კანონმდებლობით;

7. წინამდებარე პროცედურა ძალას კარგავს ახალი პროცედურის დამტკიცების შემთხვევაში.

ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი

ცვლილებების N	ცვლილებების თარიღი	ცვლილებების შინაარსი
01	26.09.2022	<p>დანართებიდან ამოღებულ იქნა შეთანხმების ფურცლები, პერიოდული შემოწმების ფურცელი და პერსონალის გაცნობის ფურცელი. დოკუმენტების მართვის პროცედურაში ნდ2-02-0101-01 გაიწერა, რომ დოკუმენტთან გაცნობა მოხდება ელექტრონულად. ასევე, გაიწერა ისიც, რომ შეთანხმება განხორციელდება ელ-მიმოწერის მეშვეობით ან /და შეხვედრების გამართვის დროს. დაკორექტირდა მთლიანი დოკუმენტი, ამოღებულ იქნა რამდენიმე პროცედურა, რომელიც ექვემდებარება გაუქმებას ნდ2-02010107. დაკორექტირებულია ხარისხის სახელმძღვანელოს ორიგინალი დოკუმენტების შენახვის ადგილი. გაუქმებულია წარმომადგენლობითი საბჭო, ამოღებულია მისი განმარტება.</p>
02	16.01.2023	<p>დაემატა დაგეგმარების პუნქტი 6.5 - ბიუჯეტირება. დეტალურად გაიწერა ხმს ანალიზის პროცესი პუნქტი 9.3. დამატებულია SWOT ანალიზის შემუშავების ვალდებულება სტრუქტურული ერთეულებისთვის, რომელიც განისაზღვრება ერთ-ერთ შემავალ მონაცემად რისკების იდენტიფიცირების დროს. ხარისხის სახელმძღვანელოში განხორციელდა ცვლილებები დოკუმენტები მართვის პროცედურის თანახმად, კერძოდ, დაემატა პრეამბულა; გაუქმდა მუხლი - წინასიტყვაობა; ცვლილებების აღრიცხვის ფურცელი გადაინაცვლა დოკუმენტის ბოლო გვერდზე. 9.3.3. მუხლს დაემატა ინფორმაცია დამატებითი ანგარიშების შესახებ.</p>
03	27.07.2023	<p>ამოღებულ იქნა 4.1 ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება და 4.2 დაინტერესებული მხარეების საჭიროებისა და მოლოდინის გააზრება. ცალკე დოკუმენტად, მოქმედი ფორმის სახით, შემუშავდა ორგანიზაციის კონტექსტი მფ-2-№58-05-27.07.2023</p>