სარჩევი		გვ.
1	მიზანი	3
2	მოქმედების სფერო	3
3	გამოყენებული ტერმინები და შემოკლებები	3
4	პასუხისმგებლობები	6
5	კორექციის და მაკორექტირებელი ქმედებების განხორციელება	7
6	თანმხლები დოკუმენტაცია	7
7	შეთანხმების ფურცელი	8
დანართი ა	კორექციის ღონისძიებები	9

1. მიზანი

წინამდებარე მეთოდური ინსტრუქცია (შემდგომში - ინსტრუქცია) აღწერს გამოვლენილი შეუსაბამობის/რეკლამაციის მიმართ კორექციის და მაკორექტირებელი ღონისძიებების განხორციელების პროცესს, რომლის მიზანია ხარისხის მართვის სისტემის პროცესების ეფექტურობის მუდმივი გაუმჯობესების უზრუნველყოფა.

ინსტრუქცია მიზნად ისახავს დაადგინოს წესები და შესაძლებელი გახადოს შეუსაბამობის მიზეზის დროული აღმოფხვრა, გამოავლინოს შესაძლო პრობლემები/რისკი მათი განმეორების, ან წარმოშობის თავიდან ასაცილებლად, გამოიყენოს პრობლემის და პროცესების მიზანმიმართული ანალიზი.

2. მოქმედების სფერო

ინსტრუქცია სავალდებულოა სსიპ საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ყველა სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომლისთვის, რომელიც ახორციელებს თავის საქმიანობას ხარისხის მართვის მოქმედების სფეროში.

3. გამოყენებული ტერმინები და შემოკლებები

წინამდებარე ინსტრუქციაში გამოყენებული ტერმინები და განსაზღვრებები შეესაბამება ISO 9001 სტანდარტებში მოცემულ ტერმინებს და განსაზღვრებებებს.

ინსტრუქციაში გამოყენებულია შემდეგი სპეციფიკური შემოკლებები:

QMS - ხარისხის მართვის სისტემა;

QMS/M - ხარისხის მართვის სახელმძღვანელო

MI - მეთოდური ინსტრუქცია;

QMS-მენეჯერი-ხელმძღვანელობის რწმუნებული ხარისხის მართვის საკითხებში

/QMS ლიდერი;

სავ - სავალდებულო;

მონაწ – მონაწილეობს.

შეუსაბამობა/რისკი შეიძლება გამოვლინდეს QMS-ში ჩართული ნებისმიერი თანამშრომლის მიერ. შეუსაბამობის/რისკის გამოვლენა რეგისტრირდება:

- QMS-ის პროცესების მიხედვით - პროცესების მონიტორინგის დროს პროცესზე პასუხისმგებელის მიერ;
- შიდა აუდიტების მიხედვით - შიდა აუდიტორების მიერ აუდიტის ანგარიშებში, რომელიც მოცემულია MI-03 „შიდა აუდიტი";
- კანონმდებლობის და მარეგულირებელი ნორმების ცვლილების მიხედვით;
- ქვემოიჯარე ორგანიზაციების მიერ მომსახურების შესრულების დროს.

შეუსრულებლობის შემთხვევაში გამოყენებული ქმედებები - რისკების მართვის გეგმაში ორგანიზაციამ განსაზღვრა კრიტიკული ლიმიტების გადაჭარბების და ქმედებების კრიტერიუმების შეუსრულებლობის შემთხვევებში ჩასატარებელი მაკორექტირებელი ქმედებები და კორექციის ღონისძიებები.

ორგანიზაცია დარწმუნებული უნდა იყოს, რომ:

ა) შეუსაბამობის მიზეზი გამოვლენილია;

ბ) შემთხვევის გამეორება თავიდან არის აცილებული.

ვერიფიკაციის შედეგები ადასტურებს, რომ:

ა) რისკების მართვის გეგმა რეალიზებულია და ეფეტურად ფუნქციონირებს;

ბ) საფრთხის დონე დაშვებულ ნორმებშია;

ე) ორგანიზაციის მიერ დადგენილი სხვა ზომები დანერგილია და ეფექტურად ფუნქციონირებს.

მაკორექტირებელი ქმედებები - შეუსაბამობის შემთხვევაში ორგანიზაცია:

ა) ახორციელებს რეაგირებას შეუსაბამობის მიმართ და თუ შესაძლებელია:

1) ღებულობს ზომებს მისი კონტროლის და კორექციისთვის;

2) აღმოფხვრის მის გამომწვევ მიზეზებს განმეორების თავიდან აცილების მიზნით;

ბ) აანალიზებს და აფასებს შეუსაბამობის გამომწვევი მიზეზის აღმოფხვრის აუცილებლობას და საჭირო ქმედებებს, რომ არ განმეორდეს, ან მოხდეს სხვა ადგილას:

1) შეუსაბამობის განხილვით და ანალიზით;

2) შეუსაბამობის გამომწვევი მიზეზის განსაზღვრით;

3) მსგავსი შეუსაბამობების არსებობის დადგენით, ან მოხდენის შესაძლებლობით;

გ) ახორციელებს საჭირო ქმედებებს;

დ) აანალიზებს ჩატარებულ მაკორექტირებელი ქმედების ეფექტურობას;

ე) თუ საჭიროა, შეაქვს ცვლილებები ხარისხის მართვის სისტემაში;

მაკორექტირებელი ქმედებები უნდა იყოს შეუსაბამობის შედეგის ადექვატური. ორგანიზაცია ინახავს დოკუმენტირებულ ინფორმაციას მტკიცებულების სახით:

ა) შეუსაბამობის სახეობის და ნებისმიერი შემდგომი ქმედებების და

ბ) ნებისმიერი მაკორექტირებელი ქმედებების შედეგების შესახებ.

მონიტორინგის პროცესში მიღებული შედეგების შეფასებას ახორციელებენ კომპეტენტური უფლებამოსილი პირები, რომელნიც არჩევენ საჭირო კორექციის და მაკორექტირებელ ქმედებებს.

არადამაკმაყოფილებელი შედეგების გამოვლენის შემთხვევაში ჩატარებული **მაკორექტირებელი ქმედება** მოიცავს:

ა) მონიტორინგის შედეგების ტენდენციის ანალიზს, რომელმაც შეიძლება გამოავლინოს კონტროლის დაკარგვა;

ბ) შეუსაბამობის მიზეზის დადგენას;

გ) შეუსაბამობის თავიდან აცილების ღონისძიებების შემუშავებას;

დ) მაკორექტირებელი ღონისძიებების დოკუმენტირებულ შედეგებს;

ე) გამოყენებული მაკორექტირებელი ქმედებების განხილვას და მათი ეფექტურობის შეფასებას.

მაკორექტირებელი ქმედებები ტარდება QMS-ის ყველა ინდიკატორის დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის მუდმივი შენარჩუნების მიზნით, აგრეთვე QMS-ის გასაუმჯობესებლად აუდიტის შედეგების, რეპორტირებული მონაცემების ანალიზის და ხელმძღვანელობის მხრიდან QMS-ის ანალიზის შედეგების მიხედვით. მაკორექტირებელი ქმედებების განხორციელების საფუძველს წარმოადგენს გამოვლენილი/პოტენციური შეუსაბამობა ანუ დადგენილი მოთხოვნების შეუსრულებლობა.

პოტენციური შეუსაბამობა შეიძლება გამოვლენილი იქნეს:

- საოპერაციო პროცესის ფუნქციონირების დროს
- შიგა/გარე აუდიტების შედეგად
- QMS-ის ანალიზის დროს.

4. პასუხისმგებლობები

პასუხისმგებლობები კორექციის / მაკორექტირებელი ქმედებების მართვის პროცესის ფარგლებში შემდეგნაირად ნაწილდება:

დავალება	QMS საკოორდინაციო ჯგუფი	QMS მენეჯერი	სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი	შესაბამისი პასუხისმგებელი თანამშრომელი
შეუსაბამობის/რისკის აღმოჩენა		სავ	სავ	სავ
შეუსაბამობის/რისკის ანალიზი	სავ		სავ	
შეუსაბამობის/რისკის მიზეზების დადგენა	მონაწ		სავ	
კორექციის/მაკორექტირებელი ქმედებების აუცილებლობის განსაზღვრა	სავ	სავ	სავ	
კორექციის/მაკორექტირებელი ქმედებების ჩატარება		სავ	სავ	სავ
გატარებული ღონისძიებების ეფექტურობის ანალიზი	სავ	სავ		
შესაბამისი ჩანაწერების კონტროლი		სავ		

5. კორექციის და მაკორექტირებელი ქმედებების განხორციელება

შეუსაბამობის/რისკის მიზეზის განსაზღვრა და ანალიზი ხორციელდება შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელის მიერ თანამშრომლებთან ერთად. შეუსაბამობის/რისკის წარმოშობის მიზეზი განხილება ყოველთვიური რეპორტირების პროცედურის მიხედვით QMS საკოორდინაციო ჯგუფის სხდომებზე.

ანალიზის მიხედვით შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი განსაზღვრავს კორექციას და მაკორექტირებელ ქმედებებს (დანართი A). კორექცია/მაკორექტირებელი ქმედებები ეცნობებათ მათ შესრულებაში ჩართულ ყველა სტრუქტურულ ერთეულს, თანამდებობის პირს და QMS მენეჯერს.

კორექციის/მაკორექტირებელი ღონისძიებების აუცილებლობა შეიძლება დადგინდეს, განსაკუთრებით:

- პროცესის მიმდინარეობის დროს დაშვებული შეცდომების გამო;
- გაუთვალისწინებელი რისკის შემთხვევაში;
- დოკუმენტაციის გაფორმებისას დაშვებული შეცდომების შემთხვევაში;
- პროცესების შეუსაბამოდ მართვის შემთხვევაში;
- პერსონალის არასაკმარისად მომზადების მიზეზის გამო შეუსაბამობის / რისკის წარმოქმნის შემთხვევაში;
- გადაცემული პროცესების სუსტი კონტროლის შედეგად;
- მარეგლამენტირებელი დოკუმენტებისაგან გადახრების (არასაკმარისი ინფორმირების) რისკის წარმოშობის შემთხვევაში.

კორექციის/მაკორექტირებელი ღონისძიებების გეგმა ეგზავნება მის შესრულებაში ჩართულ ყველა სტრუქტურულ ერთეულს, თანამდებობის პირს და QMS მენეჯერს.

6. თანმხლები დოკუმენტაცია

აღნიშვნა	**დასახელება**
QMS/M	ხარისხის სახელმძღვანელო
ISO 9001	ხარისხის მართვის სისტემა, მოთხოვნები
MI-03	“შიდა აუდიტი”
MI-05	“შეუსაბამობის მართვა”

7. შეთანხმების ფურცელი

შემმუშავებელი:	**თარიღი**	**ხელმოწერა**
QMS მენეჯერი		
შემთანხმებელი:		

დანართი „ა“

F-MI-04-A-1

კორექციის ღონისძიებები

თარიღი	მაკორექტირებელი/ გამაფრთხილებელი ღონისძიების კატეგორია	შეუსაბამობის/გადახრის აღწერა; რისკის/გაუმჯობესების პოტენციალის აღწერა	მიზეზი / ღონისძიება	პასუხისმგებელი	შესრულების ვადა	შესრულების ეფექტურობის დონე