

1 გამოყენების სფერო

1.1 ზოგადი დებულებები

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს სსიპ „საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი“-ს ხარისხის სისტემის ძირითად სახელმძღვანელო დოკუმენტს, რომელიც შექმნილია საერთაშორისო ISO 9001-2015 ხარისხის მართვის სისტემის სტანდარტის მოთხოვნათა შესაბამისად.

სახელმძღვანელოში მოყვანილი პუნქტების ნუმერაცია და სათაური ემთხვევა ზემოთ ხსენებული სტანდარტის 2015 წლის რედაქციას, ხოლო შინაარსი და ფილოსოფია სრულად ეფუძნება სტანდარტის პრინციპებს.

ფილოსოფიის საფუძვლად აღებულია ხარისხის მენეჯმენტის მეთოდოლოგია „დაგეგმე-დანერგე-შეამოწმე-იმოქმედე“.

წინამდებარე სახელმძღვანელოს მიზანია:

- უნივერსიტეტის ხარისხის მართვის სისტემის (ხმს) პროცესებისა და მათ შორის ურთიერთკავშირების განსაზღვრა და აღწერა, წარმოებული მომსახურების მაღალი და სტაბილური ხარისხის უზრუნველსაყოფად:

- მომხმარებლის და ნორმატიული დოკუმენტაციის მოთხოვნების შესაბამისად სტაბილური ხარისხის მქონე მომსახურების წარმოების შესაძლებლობის დემონსტრირება.

წინამდებარე სახელმძღვანელო წარმოადგენს ხარისხის მართვის სისტემის პირველი დონის დოკუმენტს და ხმს-ის ყველა სხვა დოკუმენტის შემუშავების ერთ-ერთ ძირითად საფუძველს. (იხ. დანართი 1)

1.2 გამოყენება

წინამდებარე დოკუმენტში მოცემულია ხარისხის მართვის ზოგადი აღწერა საერთაშორისო სტანდარტის ISO 9001-2015-ის მოთხოვნების შესაბამისად. სახელმძღვანელოს მოთხოვნები და დებულებები აუცილებელია ხმს-ის შემუშავების, დანერგვის, გამართვის, სტაბილური ფუნქციონირების და მუდმივი სრულყოფის პროცესში.

შემუშავებული ხარისხის სახელმძღვანელო მტკიცდება რექტორის მიერ და ძალაში შედის შესაბამისი ბრძანების საფუძველზე. სახელმძღვანელოს რეგისტრაცია და მასში ცვლილებების შეტანა ხორციელდება პროცედურა „დოკუმენტების მართვის“ შესაბამისად. მოცემული სახელმძღვანელოს მოთხოვნები სავალდებულოა და ვრცელდება უნივერსიტეტის ყველა პროცესზე რომელიც ჩართულია ხარისხის მართვის სისტემაში

2 სსიპ „საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი“ - ორგანიზაციის წარდგენა

2.1 ორგანიზაციის წარდგენა

საჯარო სამართლის იურიდიული პირი – საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი (შემდგომში–უნივერსიტეტი) ავტონომიური დაწესებულებაა, რომლის ძირითად მიზანს წარმოადგენს უმაღლესი საგანმანათლებლო საქმიანობისა და სამეცნიერო კვლევების წარმართვა, იგი ახორციელებს აკადემიური უმაღლესი განათლების სამივე საფეხურის საგანმანათლებლო პროგრამებს, პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამებს, ქართულ ენაში

მომზადების საგანმანათლებლო პროგრამას, უწყვეტი განათლებისა და სხვა საგანმანათლებლო პროგრამებს.

2.2 ადგილმდებარეობა

სსიპ საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი -ს იურიდიული მისამართია :
0171, საქართველო, თბილისი, კოსტავას 77

3 გამოყენებული დოკუმენტები

სახელმძღვანელოს შედგენისას გამოყენებულია შემდეგი დოკუმენტები:

- ISO 9001-2015 მენეჯმენტის სისტემის საერთაშორისო სტანდარტი
- ISO 9000-2015 მენეჯმენტის სისტემის საერთაშორისო სტანდარტი, ტერმინები და განმარტებები.

ტექსტში ნახსენები დოკუმენტის დაუთარილებლად მითითების შემთხვევაში გამოიყენება მითითებული დოკუმენტის ბოლო გამოცემა.

4 ტერმინები და განმარტებები

ხარისხის სისტემასთან დაკავშირებული ტერმინების განმარტებები მოყვანილია საერთაშორისო სტანდარტის ISO 9000-2015-ის მიხედვით:

აუდიტი- აუდიტის კრიტერიუმების დაკმაყოფილების და მათი ხარისხის ობიექტური შეფასების სისტემატური, დამოუკიდებელი და დოკუმენტირებულად დადასტურებული შემოწმების პროცესი

აუდიტის კრიტერიუმები- პოლიტიკის, მოთხოვნების, მეთოდების, წესებისა და სხვათა ერთობლიობა, რომელიც გამოიყენება, როგორც შესადარებელი ეტალონი.

ჩანაწერი- დოკუმენტი, რომელიც ასახავს მიღწეულ შედეგებს ან განხორციელებულ ქმედებებს.

დოკუმენტი- ინფორმაციის მატარებელი

ინფრასტრუქტურა- შენობა-ნაგებობების, მოწყობილობა-დანადგარების, კომუნიკაციების და შესაბამისი სამსახურების ერთობლიობა.

კომპეტენტურობა- ადამიანის მიერ ცოდნის და უნარების გამოყენების დამტკიცებული შესაძლებლობა.

მაკორექტირებელი ქმედება- შეუსაბამობის მიზეზის აღმოსაფხვრელი ქმედება

მომწოდებელი- პირი, (იურიდიული ან ფიზიკური), რომელიც აწვდის პროდუქციას ან და პროდუქტს.

მომხმარებელი- პირი (იურიდიული ან ფიზიკური), რომელიც იღებს პროდუქციას ან და პროდუქტს.

მომხმარებლის დაკმაყოფილება- მომხმარებლის მიერ იმის აღქმა, რომ მისი მოთხოვნები მომსახურების ხარისხის მიმართ დაკმაყოფილებულია

მოთხოვნა- გაცხადებული აუცილებლობა, რომელიც სავალდებულოა.

პრევენციული ქმედება- წინასწარი ქმედებები, რაიმე არასასურველი მოვლენის (შეუსაბამობის) თავიდან ასაცილებლად.

პროცესი- ურთიერთდამოკიდებული ქმედებების ერთობლიობა, რომელიც გარდაქმნის „შემსვლელს“ „გამსვლელად“.

პროდუქცია- პროცესის შედეგი

შესაბამობა- მოთხოვნის შესრულებლობა

სისტემა- ურთიერთდაკავშირებული ელემენტების ერთობლიობა

ვალიდაცია- ობიექტური მტკიცებულებების მეშვეობით იმის დადასტურება, რომ მოთხოვნები კონკრეტული სავარაუდო მოხმარების ან გამოყენების მიმართ იყო შესრულებული.

წინი - უხეში, გამოუსწორებადი შესაბამობა.

ხარისხი- მომსახურების ნიშან-თვისებების ერთობლიობაა, რომელიც განპირობებულია მათი უნარით – დააკმაყოფილოს ადამიანების მრავალნაირი მოთხოვნილება. ხარისხი განისაზღვრება იმით, თუ რამდენად შეესაბამება პროდუქტი სტანდარტებს, ხელშეკრულებებს, მომხმარებელთა მოთხოვნილებებსა და პირობებს.

ხარისხის მართვის სისტემა - მართვის (მენეჯმენტის) სისტემა, რომელიც განკუთვნილია პროცესების, ორგანიზაციის, ორგანიზაციის ხარისხის უზრუნველყოფისთვის.

ხმს- ხარისხის მართვის სისტემა

ხს- ხარისხის სახელმძღვანელო.

5 ხარისხის მართვის (მენეჯმენტის) სისტემა

5.1 ძირითადი მოთხოვნები

უნივერსიტეტი გეგმავს, ნერგავს, დოკუმენტურად აფორმებს და ინარჩუნებს მუშა მდგომარეობაში ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას. ამასთან, მუდმივად აუმჯობესებს მის შედეგებს ISO 9001-2015 ხარისხის მართვის სისტემის სტანდარტის მოთხოვნათა შესაბამისად.

უნივერსიტეტი იღებს ვალდებულებას:

-განსაზღვროს და დანერგოს მართვის სისტემისთვის აუცილებელი პროცესები;

-განსაზღვროს ხმს-ის პროცესების თანმიმდევრობა და ურთიერთკავშირი, წარმოებული მომსახურების სტაბილური ხარისხის უზრუნველსაყოფად;

-განსაზღვროს ამ პროცესების კრიტერიუმები და მეთოდები, მათი განხორციელების და მართვის უზრუნველსაყოფად;

-უზრუნველყოს რესურსებისა და ინფორმაციის დროული არსებობა ამ პროცესების განხორციელებისა და მათი მონიტორინგისათვის;

-გადაჭრას აუცილებელი ზომები დაგეგმილი შედეგების განხორციელებისა და მათი მუდმივი გაუმჯობესებისათვის.

ხმს-ის პროცესები და მათი თანმიმდევრობა მოცემულია შესაბამის დოკუმენტში.

უნივერსიტეტის უმაღლესმა ხელმძღვანელობამ ინფორმაციული ნაკადების (მომხმარებელთა მოთხოვნები და საჩივრები და სხვ.) ანალიზის საფუძველზე ჩამოაყალიბა პოლიტიკა და მიზნები და ახორციელებს დაგეგმვას ხარისხის დარგში.

ხმს-ის დოკუმენტირებული პროცედურების და პროცესების მართვის მკაცრი შესრულების მიზნით გადანაწილებულია პერსონალური პასუხისმგებლობა. იგეგმება პერიოდული აუდიტი და დოკუმენტირებული მოთხოვნებისადმი პროცესების შესაბამისობის ანალიზი.

ორა ხმს-ის შემუშავებას, დანერგვასა და ფუნქციონირებას აკონტროლებს რექტორი, აგრეთვე თავიანთი კომპეტენციის ფარგლებში პროცესს ხელმძღვანელობს;

-დანიშნული უფლებამოსილი პირი (QMS/ხმს-ის ლიდერი / მენეჯმენტის წარმომადგენელი);

5.2 მოთხოვნები დოკუმენტაციის მიმართ

5.2.1 ზოგადი დებულებები

ხმს-ს დოკუმენტაცია მოიცავს:

- დოკუმენტურად გაფორმებულ პოლიტიკას და მიზნებს ხარისხის დარგში;
- ხარისხის სახელმძღვანელოს (წინამდებარე დოკუმენტი);
- დოკუმენტირებული პროცედურებს და ჩანაწერებს ხმს-ის სტანდარტის შესაბამისად;
- აუცილებელ დოკუმენტებს (სამართლებრივი, ნორმატიული, ტექნოლოგიური და სხვ.) ორგანიზაციის საქმიანობის ეფექტური დაგეგმვის, მუშაობისა და პროცესების მართვისათვის.

დოკუმენტაციის ზოგადი სტრუქტურა, მისი წარმოებისა და მართვის წესები მოყვანილია პროცედურა „ დოკუმენტების შედგენა და მართვა“-ში.

5.2.2 ხარისხის სახელმძღვანელო

ორგანიზაციამ შეიმუშავა, დაამტკიცა და მუშა მდგომარეობაში ინარჩუნებს ხარისხის სისტემას, რომელიც მოიცავს:

- გამოყენების სფეროს;
- შიდა სტანდარტებისა და პროცედურების მოქმედების ზოგად პრინციპებს;
- ხმს-ის პროცესებს შორის ურთიერთკავშირის აღწერას.

5.2.3 დოკუმენტების მართვა

ხმს-ის დოკუმენტები არის ადვილად მართვადი. დოკუმენტები ჩანაწერების სახით გაფორმებულია პროცედურა „ ჩანაწერების კონტროლის“, მოთხოვნით.

დოკუმენტების მართვა წარმოადგენს პროცესს, რომელიც ითვალისწინებს:

- ნორმატიული დოკუმენტების შემუშავებას;
- ნორმატიული დოკუმენტების შეთანხმებას;
- ცვლილებების იდენტიფიკაციის უზრუნველყოფას;;
- გავრცელებას;
- დოკუმენტების შენახვის უზრუნველყოფას;
- გადასინჯვას;
- ამოღებას.

5.2.4 ჩანაწერების მართვა

ჩანაწერების მართვა ხორციელდება პროცედურის მოთხოვნების შესაბამისად. ჩანაწერები დაცულია:

- უფლებამოსილების განსაზღვრით და ყოველი ჩანაწერის შესაბამისი პირის ხელმოწერით, არასანქცირებული წვდომისა და ცვლილებების შეტანისაგან ;
- სტანდარტული ფორმის დამტკიცებით ;
- იმ სტრუქტურული ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის პასუხისმგებლობით, რომლის სფეროსაც განეკუთვნება შესაბამისი ჩანაწერების დროული შევსება, დაცვა და მართვა.

6 მენეჯმენტის პასუხისმგებლობა

6.1 ვალდებულებები

უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობა აცნობიერებს რა თავის წამყვან როლს ხმს-ის წარმატებით ფუნქციონირებისათვის და მომხმარებლის წინაშე არსებულ პასუხისმგებლობას, დასახა პოლიტიკა ხარისხთან მიმართებაში, რასაც უზრუნველყოფს შემდეგი გზებით:

- როგორც მომხმარებლის, ისე დადგენილი და საკანონმდებლო მოთხოვნების შესრულების მნიშვნელობის დაყვანით პერსონალამდე;
- სათანადო რესურსებით (ადამიანური და მატერიალური) უზრუნველყოფით;
- ხმს-ის სისტემატური ანალიზით და ISO 9001-თან შესაბამისობის უზრუნველყოფით.

6.2 მომხმარებელზე ორიენტაცია

ორგანიზაციის მენეჯმენტი ქმნის პირობებს მომსახურების ხარისხის მიმართ, მთელი რესურსების ეფექტური მოხმარების გათვალისწინებით, რისთვისაც ატარებს მომხმარებლის არსებული და პერსპექტიული მოთხოვნების სისტემატურ ანალიზს.

6.3 პოლიტიკა ხარისხისა დარგში

პოლიტიკის პროექტის შემუშავება ხარისხის დარგში განახორციელა ორგანიზაციის უმაღლესი მენეჯმენტის წარმომადგენელმა. პროექტი საჭიროებს მუდმივ მონიტორინგს მისი აქტუალობის, საზოგადოების, ბაზრის, მომხმარებლის და ორგანიზაციის მოთხოვნებისადმი შესაბამისობის თვალსაზრისით.

უმაღლესი ხელმძღვანელობა უზრუნველყოფს, რომ ხმ-ის პოლიტიკა:

- შესაბამისობაში იყოს ორგანიზაციის მიზნებთან;
- შეიცავდეს ISO 9001 საერთაშორისო სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისობის და წინამდებარე ხს-ს მოთხოვნების შესაბამისად ორგანიზაციის ხმს-ის ქმედითობის მუდმივად სრულყოფის ვალდებულებებს;
- გასაგები და აღქმადი იყოს პერსონალისთვის.

6.4 დაგეგმვა

6.4.1 მიზნები ხარისხისა დარგში

პოლიტიკის რეალიზაციის მიზნით ორგანიზაციის უმაღლესი ხელმძღვანელობა სტრუქტურული ქვედანაყოფების ხელმძღვანელებთან ერთად განსაზღვრავს მიზნებს ხარისხის დარგში. მიზნები შეესაბამება:

- ხარისხისა დარგში პოლიტიკას;
- გასული პერიოდის განმავლობაში ხარისხისა დარგში დასახული მიზნების შეფასებას;
- ხმს-ის ფუნქციონირების ქმედითობის შეფასების მონაცემებს.

დასახული მიზნები, მათი შესრულების მიმდინარეობა და გადაწყვეტის გზები განიხილება შეხვედრებზე. ქვედანაყოფების ხელმძღვანელები ხარისხის მენეჯერს წარუდგენენ თავიანთ წინადადებებს ხარისხის მიზნების პროექტში შესატანად. წლის შემაჯამებელ საერთო კრებაზე ხდება საბოლოო რედაქციის შემუშავება. შეთანხმებულ დოკუმენტს საბოლოოდ ამტკიცებს რექტორი.

6.4.2 დაგეგმვა და გაუმჯობესება

ხარისხის დარგში დასახული მიზნების მისაღწევად, უნივერსიტეტში მუშავდება ხარისხის სისტემის ნორმალური ფუნქციონირებისა და მხარდაჭერის გაუმჯობესების სამუშაო გეგმები, რომელთაც ამტკიცებს რექტორი.

გეგმების შესრულების მიმდინარე კონტროლს ახორციელებს მენეჯმენტის წარმომადგენელი.

უნივერსიტეტის უმაღლესი მმართველობა არანაკლებ წელიწადში ერთხელ ახორციელებს გეგმების შესრულების მიმდინარეობის ანალიზს.

6.5 პასუხისმგებლობა, უფლებამოსილება და კომუნიკაცია

6.5.1 პასუხისმგებლობა და უფლებამოსილება

უნივერსიტეტის ზოგად მართვას ახორციელებს რექტორი / კანცლერი, ხოლო მისი არყოფნის შემთხვევაში შესაბამისი ბრძანებით დანიშნული პირი. რექტორი / კანცლერი ან მისი შემცვლელი პასუხისმგებელია თვალყური ადევნოს და მუდმივად აკონტროლოს პროცესები ხმს-ის შემუშავებაზე, დანერგვა-ფუნქციონირებასა და მუდმივ სრულყოფაზე.

მენეჯმენტის და პერსონალთა პასუხისმგებლობები :

ხარისხის დარგში უნივერსიტეტის პერსონალის ამოცანები, პასუხისმგებლობები, უფლებამოსილებები და ურთიერთქმედება განისაზღვრება:

- სტრუქტურული ქვედანაყოფების დებულებებით;
- თანამდებობრივი (სამუშაო) ინსტრუქციებით;
- შიდა სტანდარტებით;
- წინამდებარე სახელმძღვანელოთი.

სამუშაო ინსტრუქციების შემუშავების ზოგადი წესები აღწერილია პროცედურაში „დოკუმენტების მართვა“

სამუშაო ინსტრუქციები და სამსახურების დებულებები პერსონალამდე დაიყვანება შესაბამისი ქვედანაყოფების ხელმძღვანელთა მიერ.

კონკრეტულ თანამდებობებზე პასუხისმგებლობები და უფლება მოვალეობანი განისაზღვრება თანამდებობრივი ინსტრუქციითა და სამსახურის დებულებებით.

6.5.2 მენეჯმენტის წარმომადგენელი, ხარისხის მართვის ლიდერი

ინიშნება რექტორის/კანცლერის გადაწყვეტილებით და ემორჩილება უშუალოდ რექტორს/კანცლერს. მენეჯმენტის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია:

- უნივერსიტეტის ხმს-ის შემუშავების, დანერგვის და სრულყოფის სამუშაოთა კოორდინაციაზე;
- ხმს-ის დოკუმენტაციის შემუშავებაზე, დანერგვასა და მართვაზე;
- ხარისხის სახელმძღვანელოს შემუშავებაზე, გავრცელებასა და მუდმივ განახლებაზე;
- ხმს-ის შიდა და გარე აუდიტის კოორდინაციაზე;
- ხმს-ის საკითხებთან დაკავშირებით გარეშე მხარეებთან ურთიერთობაზე.

ზემოთ ჩამოთვლილი ფუნქციების შესასრულებლად მენეჯმენტის წარმომადგენელი უფლებამოსილია:

- შეიმუშაოს, დანერგოს, გააკონტროლოს და ამოიღოს ხმს-ის დოკუმენტაცია პროცედურა „დოკუმენტების მართვის“ შესაბამისად;
- დროულად წარუდგინოს ანგარიში უნივერსიტეტის უმაღლეს ხელმძღვანელობას ხმს-ის ფუნქციონირებისა და მისი გაუმჯობესების შესახებ;
- ჩაატაროს აუდიტი და სხვა ღონისძიებები, რომელიც მიმართულია ხმს-ის მუდმივი სრულყოფის პროცესის უზრუნველსაყოფად.

6.5.3 შიდა კომუნიკაცია

უნივერსიტეტის ფარგლებში ხარისხის დარგში მოთხოვნების, ამოცანების, მიღწევების შესახებ ინფორმაცია ვრცელდება:

-ელექტრონული ან ნაბეჭდი დოკუმენტაციის სახით;

ნაბეჭდი და ელექტრონული სახით ინფორმაცია გადაიცემა უნივერსიტეტის მოთხოვნების შესაბამისად.

ზეპირსიტყვიერად ინფორმაციის გადაცემა ხორციელდება ამოცანის დასმის, პოლიტიკისა და მიზნების გაცნობის და შუალედური მიღწევების გაცნობით.

6.6 ანალიზი მენეჯმენტის მხრიდან

6.6.1 ზოგადი დებულებები

უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობა არანაკლებ წელიწადში ერთხელ, ახორციელებს დაგეგმილი და შესრულებული სამუშაოების ანალიზს. ანალიზი ხორციელდება შიდა და გარე აუდიტის, შემოსული საჩივრების, წინადადებების და სხვა შემავალი მონაცემების საფუძველზე. მომზადებული მასალები წარედგინება რექტორს/კანცლერს და შესაბამისი სტრუქტურული ქვედანაყოფების ხელმძღვანელებს.

6.6.2 შემავალი მონაცემები ანალიზისათვის

- შიდა და გარე აუდიტის ანალიზი;
- შეუსაბამობებისა და მათი მიზეზების შეფასება;

- მაკორექტირებელი და პრევენციული ღონისძიებების ეფექტურობის ანალიზი;
- მომწოდებელთა ვალდებულებების შესრულება;
- ინფორმაცია ხმს-ის პროცესების ფუნქციონირებისა და გაუმჯობესების შესახებ

6.6.3 გამავალი მონაცემები ანალიზისათვის

- ხმს-ის გაუმჯობესების მმართველობითი გადაწყვეტილებები;
- საჭირო რესურსებით უზრუნველყოფა;
- სამუშაო გარემოს, კვალიფიკაციისა და მოტივაციის ზრდის მიმართულებით გადადგმული ღონისძიებები;
- ინფორმაცია მომხმარებლის მოთხოვნათა შესაბამისად მომსახურების გაუმჯობესების შესახებ;
- პრევენციული და მაკორექტირებელი ღონისძიებების შემუშავება და გატარება;
- ხმს-ის პოლიტიკის დადასტურება და გადასინჯვა.

7. რესურსების მენეჯმენტი

7.1 რესურსებით უზრუნველყოფა

უნივერსიტეტის მიერ მიღებული ვალდებულებებისა და გეგმების შესაბამისად, ხელმძღვანელობა გეგმავს და უზრუნველყოფს რესურსების ფორმირებას ხარისხის დარგში პოლიტიკისა და მიზნების შესასრულებლად, რაც მოიცავს:

- კადრებით უზრუნველყოფას;
- ინფრასტრუქტურის განვითარებას;
- საინფორმაციო უზრუნველყოფას;
- სამუშაო პირობების შექმნას, შენარჩუნებას და გაუმჯობესებას.

7.2 ადამიანური რესურსები

7.2.1 ზოგადი მოთხოვნები

კადრები ხმს-ის უმთავრესი რგოლია. ხმს-ის რგოლში ჩაბმული პერსონალის როლი დიდია მომსახურებასა და მოთხოვნილებების შესაბამისობაში. ამიტომ, პერსონალის შერჩევა უნდა განხორციელდეს კვალიფიკაციისადმი, კომპეტენციის, ცოდნისა და გამოცდილებისადმი, რაც ასახულია კონკრეტული სამუშაოს ინსტრუქციაში.

უნივერსიტეტის კადრებით უზრუნველყოფის პროცესის კოორდინაციას ახორციელებს კადრების განყოფილება, რომელიც რექტორთან / კანცლერთან შეთანხმებით, ვაკანსიებისა და საშტატო განრიგის ან განყოფილების ხელმძღვანელთა მოთხოვნით, წარმართავს პერსონალის შერჩევას და არსებული საკადრო შემადგენლობის კვალიფიკაციის ამაღლების პროცესს.

კადრების განყოფილება პასუხისმგებელია პერსონალის მომზადებაზე, რომელიც აღნიშნული ვალდებულებების განსახორციელებლად, ურთიერთკავშირშია ორგანიზაციის ყველა სტრუქტურულ ქვედანაყოფთან.

7.2.2 პერსონალის კომპეტენტურობა, მომზადება და ინფორმირებულობა

უნივერსიტეტი ვალდებულია:

- სწორად განსაზღვროს პერსონალის კომპეტენტურობის შესაბამისობა მოთხოვნებთან;
- საჭიროებისამებრ უზრუნველყოს პერსონალთა მომზადება საჭირო კომპეტენტურობის მისაღწევად ხმს-თან მიმართებაში;
- უზრუნველყოს პერსონალის აქტიური ჩაბმის შესახებ ინფორმირებულობა ხმს-ის ფუნქციონირებაში;
- პერიოდულად იზრუნოს პერსონალის შრომის უსაფრთხოებისა მოთხოვნების მომზადებაზე;
- მუშა მდგომარეობაში შეინარჩუნოს პერსონალთა კვალიფიკაციის და ცოდნის ამაღლების მიზნით შესაბამისი ჩანაწერები მოთხოვნების დაცვით.

7.3 ინფრასტრუქტურა

ხარისხის დარგში მიზნების მისაღწევად უნივერსიტეტი უზრუნველყოფს ოპერირებისთვის საჭირო საშუალებების საკმარისი რაოდენობა და ქმნის, ანვითარებს და სამუშაო მდგომარეობაში ინარჩუნებს ინფრასტრუქტურას, რომელიც მოიცავს:

- ტერიტორიას და მასზე გამავალ კომუნიკაციებს;
- შენობა-ნაგებობას;
- სხვა კომუნიკაციებს კავშირგაბმულობის ჩათვლით;
- კომპიუტერულ საშუალებებს;
- ნორმატიულ-ტექნიკურ დოკუმენტაციას.

უნივერსიტეტის ინფრასტრუქტურა ფორმირდება ორგანიზაციის განვითარების შესაბამისად და მისი შეფასების კრიტერიუმებია:

- საოპერაციო საშუალებების გამოყენების მიზნობრიობა;
- ეფექტურობა და პერსპექტიულობა;
- შრომის უსაფრთხოებისა და გარემოს დაცვის საკითხები.

ინფრასტრუქტურის განვითარების შესახებ გადაწყვეტილებები მიიღება შესაბამის სტრუქტურულ ქვედანაყოფებთან შეთანხმებით.

სარემონტო-პროფილაქტიკური სამუშაოების დროულ დაგეგმვაზე, განხორციელებასა და კონტროლზე პასუხისმგებელია ინფრასტრუქტურის მართვის განყოფილება, ხოლო კომპიუტერულ ტექნიკასთან დაკავშირებით - ინფორმაციული ტექნოლოგიების დეპარტამენტი.

7.4 სამუშაო გარემო

ხარისხისა დარგში პოლიტიკის მოთხოვნების უზრუნველსაყოფად უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობა უზრუნველყოფს შესაბამის სამუშაო გარემოს, რომელსაც გააჩნია დადებითი ზეგავლენა პერსონალის შრომის მაჩვენებლების ზრდასა და დაკმაყოფილებაზე, ორგანიზაციაში იქმნება შესაბამისი პირობები ადამიანური და მატერიალური რესურსებისა და მახასიათებლების გაერთიანებისა და მობილიზაციისაკენ, პერსონალის ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად, აგრეთვე გარემოს დასაცავად.

ორგანიზაცია უზრუნველყოფს:

- შესაბამის აღჭურვას სამუშაო ადგილების მოთხოვნების მიხედვით;
- უსაფრთხო და არამავნე სამუშაო პირობებს;
- შრომის უსაფრთხოებას;
- პერსონალის მოთხოვნებისა და დაკმაყოფილების ხარისხის ანალიზის პერიოდულ ჩატარებას.

8 პროცესები:

8.1 შესყიდვები

8.1.1 შესყიდვების პროცესი

შესყიდვების მართვის პროცედურის შესაბამისად უნივერსიტეტის შესაბამისი ქვედანაყოფები თავიანთი კომპეტენციის ფარგლებში ახორციელებენ:

- ძირითად და დამხმარე მასალებზე მოთხოვნების (სპეციფიკაციების) დადგენას;
- სხვადასხვა სახის მომსახურების მოთხოვნების დადგენას.

კერძოდ:

- საჭიროების დადგენას ყველა სახის მასალებსა და მომსახურებაზე, კალენდარული წლის განმავლობაში, განყოფილებებისაგან შემოსული სხვადასხვა დაკვეთების საფუძველზე;
- დამხმარე და მაკომპლექტებელ მასალებსა და მომსახურებაზე ტექნიკური მოთხოვნების დადგენას, რაც სრულად აღწერს დაკვეთილ/დასაკვეთ პროდუქციას (სპეციფიკაციები, ნახაზები, შენახვის ვადები და პირობები, რაოდენობა და სხვ);
- მომწოდებლების შერჩევას, შეფასებას, აგრეთვე პოტენციური და სათადარიგო მომწოდებლების შერჩევას;
- შესყიდვების ქვედანაყოფის მუშაობის და მოწოდების დაგეგმვას;
- კონტრაქტების დადებას, მათში მოსაწოდებელი მასალების და მომსახურების ტექნიკური სპეციფიკაციის და ხარისხის სხვა მახასიათებლების მკაფიო მინიშნებით;
- მოწოდების გრაფიკების შესაბამისად, ყველა სახის მასალების კონტროლის განხორციელებას;
- შემოსული მასალების სწორი შენახვის და რაციონალური გამოყენების კონტროლს.

მომწოდებლების შერჩევის პროცესი და შერჩევის კრიტერიუმები აღწერილია შესყიდვების პროცედურაში.

8.1.2 შესყიდვების (მასალების ან მომსახურების) ინფორმაცია

შესყიდვების ინფორმაცია აღწერს შესასყიდ პროდუქციას და ითვალისწინებს:

- ოპერირებისთვის საჭირო პროცესებს და დანადგარებს;
- პერსონალთა კვალიფიკაციას;
- ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას.

ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს მომწოდებლის, შესყიდვების მიმართ დადგენილი მოთხოვნების, დროული ინფორმირება.

8.1.3 შესყიდული მასალების ვერიფიკაცია

ორგანიზაცია აწარმოებს კონტროლს შესყიდული მასალებისა და მათ მიმართ დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისობაზე. ამისათვის შესყიდვებზე პასუხისმგებელი პირი/სამსახური ატარებს მომწოდებლის ვერიფიკაციას წინასწარ განსაზღვრული მეთოდებითა და შესყიდული მასალების ინფორმაციის საფუძველზე.

8.2 ძირითადი პროცესების წარმართა

8.2.1 პროცესის წარმართვის კონტროლი

პროცესის წარმართა ხორციელდება დამტკიცებული ნორმატიული დოკუმენტაციის შესაბამისად.

- ნორმატიული დოკუმენტაციის (ნორმატიული აქტების, სტანდარტების, დებულებების, სამუშაოს წესების, სახელმძღვანელოს და სხვ) მოთხოვნების მკაცრი დაცვით;
- შესაბამისი რესურსებით, მათ შორის მომზადებული კვალიფიციური კადრებით;
- პროცესებში მონახილე კვალიფიციური კადრების პასუხისმგებლობების განაწილებით;
- პერსონალამდე ხარისხის პოლიტიკისა და მიზნების მოთხოვნათა დაყვანით;
- კადრების მოტივაციის ჩამოყალიბებით;
- ყველა დონეზე ქვედანაყოფების კოორდინირებული ურთიერთქმედებით;
- მიღებული შედეგების ობიექტური შეფასების მეშვეობით, საჭირო შემთხვევებში მაკორექტირებელი და პრევენციული ღონისძიებების ჩატარებით.

პროცესების მართვის ძირითადი პრინციპებია:

- ძირითადი ან დამხმარე პროცესის შემადგენელი ელემენტების მართვა (დოკუმენტაცია, ტექნოლოგიური აღჭურვილობა, ინფრასტრუქტურა, პერსონალი, და სხვ);
- ტექნოლოგიური და დოკუმენტალური დისციპლინის კონტროლი;
- ტექნოლოგიური პროცესის სტაბილურობის უზრუნველყოფა;
- ინფრასტრუქტურის, აღჭურვილობის შესაბამისი მოვლა-მომსახურება.

ძირითად პროცესში გამოიყენება დადგენილი მეთოდოლოგიისათვის განმსაზღვრელი დოკუმენტაცია:

- ტექნიკური პირობები და მეთოდური მითითებები.
- საკანონმდებლო აქტები.
- დადგენილებები.
- საქმისწარმოების წესი.

გაწერილი რეგლამენტის დაცვის პასუხისმგებლობა ეკისრება უნივერსიტეტის ქვედანაყოფების ხელმძღვანელებს, კონტროლს ახორციელებს ხარისხის კონტროლზე პასუხისმგებელი პირი/სამსახური. საჭირო რესურსებით უზრუნველყოფის პასუხისმგებლობა აკისრია ხელმძღვანელობას წინამდებარე სახელმძღვანელოს მოთხოვნების შესაბამისად.

8.2.2 იდენტიფიკაცია და მიკვლევადობა

იდენტიფიკაცია და მიკვლევადობის უზრუნველყოფა ხორციელდება პროცესის ყველა ეტაპზე: ძირითადი პროცესის ყველა ეტაპზე. საწავლო პცესი, საქმისწარმოების წესი, კადრების მართვა, ყველა ძირითადი ადმინისტრაციული რგოლი.

ხს-ში იდენტიფიკაცია და მიკვლევადობა საშუალებას იძლევა:

- დადგინდეს შეუსაბამობის წარმოქმნის ადგილი და დრო;
- გამოირიცხოს აღმოჩენილი შეუსაბამობის გავლენა (მოხვედრა) საბოლოო შედეგში. (გავლენა ადმინისტრაციულ თუ სასწავლო პროცესებში);

8.3 ტექნიკური აღჭურვილობისა და ინფრასტრუქტურის მონიტორინგისა და გაზომვის საშუალებების მართვა

უნივერსიტეტში აკრძალულია უსაფრთხოებისა და ხარისხის თვალსაზრისით კრიტიკული პარამეტრების გასაზომად არაატესტირებული საზომი საშუალებების გამოყენება.

მეტროლოგიური მომსახურება ხორციელდება კონტრაქტორის და კომპეტენციის ფარგლებში ან შიდა მომსახურე ტექნიკური პერსონალის მიერ.

9 ანალიზი და სრულყოფა

9.1 ზოგადი მოთხოვნები

მუდმივი სრულყოფის პროცესი წარმოადგენს ურთიერთდაკავშირებული ქვეპროცესების კომპლექსს, რომელიც მოიცავს:

- ინფორმაციის შეგროვებას, აღრიცხვასა და სისტემატიზაციას;
- ინფორმაციის ანალიზს, პრობლემების გამოკვეთას და საკითხის დასმას;
- პრობლემების გადასაჭრელი ღონისძიებების შემუშავებას და განხორციელებას;
- განხორციელებული ღონისძიებების ეფექტურობის გაზომვას და ანალიზს.

ქვედანაყოფების მიერ გროვდება და ხარისხის მართვის მენეჯერს მიეწოდება ინფორმაცია ხარისხის პროცესების გამოვლენილი შეუსაბამობების , განხორციელებული ღონისძიებებისა და ორგანიზაციის ხმს-ის ფუნქციონირების შესახებ.

გაუმჯობესების მიმართულებით განხორციელებული ყველა ქმედება ექვემდებარება პერიოდულ ანალიზს მათი ეფექტურობის დასადგენად.

9.2 კონტროლი და გაზომვები

9.2.1 შიდა აუდიტი

ხმს-ის მუდმივი სრულყოფის ერთ-ერთ ძირითად ინსტრუმენტს წარმოადგენს მისი შიდა აუდიტი , რომელიც აუდიტორთა ჯგუფის მიერ, მთავარი აუდიტორის ხელმძღვანელობით ტარდება წლიური გეგმის შესაბამისად და მტკიცდება წლის დასაწყისში.

აუდიტორებმა უნდა იცოდნენ:

- ISO 9001-ის და ხმს-ის დოკუმენტაციის მოთხოვნები;
- შესამოწმებელი სტრ. ერთეულის მუშაობის სპეციფიკა.

შემოწმება ხორციელდება წინასწარი გეგმის შესაბამისად, წინასწარ დაგზავნილი შეტყობინებების საფუძველზე. აუდიტის შედეგები ფორმდება ჩანაწერების სახით .

9.2.2 მონიტორინგი და პროცესების გაზომვა

ქვემოთ მოყვანილ ტაბულაში მოცემულია ხმს-ის ძირითადი პროცესების ჩამონათვალი და მათი მონიტორინგის და გაზომვების პერიოდულობა:

კრიტერიუმი	მონიტორინგი	
	ფორმა	პერიოდულობა
ხმს-ის ანალიზი და შეფასება	ანალიზი	არანაკლებ წელიწადში ერთხელ
ცვლილების შეტანის დროულობა და აქტუალობა	ხმს-ის აუდიტი	აუდიტის გეგმის შესაბამისად
	შემოსული/გასული საბუთების რეგისტრაცია	შემოსვლა-გასვლისთანავე
	ბრძანებისა და განკარგულების რეგისტრაც.	საჭიროებისამებრ
-აუდიტის შედეგებით შეუსაბამობებისა და შენიშვნების რაოდენობა; -აუდიტის შედეგების გაფორმების სიზუსტე.	შიდა აუდიტის ჩატარების გეგმა	ყოველწლიურად
	აუდიტის შედეგები	დამტკიცებული გეგმის შესაბამისად
-შეუსაბამობის დროული აღმოფხვრა	შეუსაბამობის ფორმა	ფაქტის შესაბამისად
-უნივერსიტეტის უზრუნველყოფა კვალიფიციური პერსონალით	პერსონალის ტრენინგი	ყოველწლიურად
	პერსონალის ატესტაცია	საჭიროებისამებრ
-პერსონალის მიერ სამუშაო ინსტრუქციების ცოდნა -პერსონალის მიერ თავიანთი ვალდებულებების შესრულებისას უბედური შემთხვევების არარსებობა	სამუშაო ინსტრუქციების შემუშავება	საჭიროებისამებრ
კონტრაქტით დადგენილი პირობების შესრულება	საწყობში შენახვის პირობების მონიტორინგი და კონტროლი	ყოველდღიურად

9.3 შეუსაბამობის მართვა

შეუსაბამობების მართვა ხორციელდება პროცედურის შესაბამისად.

ნებისმიერი მომსახურე პერსონალი ვალდებულია აცნობოს აღმოჩენილი შეუსაბამობის შესახებ ხარისხის მართვის მენეჯერს, ამის შემდეგ ივსება შეუსაბამობის ერთიანი ფორმა, რომელიც შეიცავს ყველა საჭირო ინფორმაციას შეუსაბამობის, მისი პრევენციისა და მაკორექტირებელი ქმედებების შესახებ.

შეუსაბამობის ხასიათიდან გამომდინარე, უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობა ღებულობს გადაწყვეტილებას, შეუსაბამო პროცესის მაკორექტირებელი ღონისძიების შესახებ.

9.4 მონაცემთა ანალიზი

ყველა მიღებული ინფორმაცია ექვემდებარება ანალიზს. ანალიზი ხორციელდება შემდეგ დონეზე:

- შესაბამის სტრუქტურულ ქვედანაყოფში;
- ხარისხის განყოფილებასა და ხარისხის მართვის სისტემის ლიდერთან ერთად.

9.5 სრულყოფა

9.5.1 მუდმივი სრულყოფა

ანალიზის შედეგს წარმოადგენს მმართველობითი გადაწყვეტილებები, პროცესების და ხმს-ის სრულყოფასთან დაკავშირებით.

სრულყოფა უნდა იყოს დოკუმენტირებული, მიღებული გადაწყვეტილებების შესრულება ექვემდებარება კონტროლს და მონიტორინგს ეფექტურობისა და შესაბამისობის თვალსაზრისით. ორგანიზაციის ხმს-ის მუდმივი სრულყოფა ხორციელდება შემოსული ინფორმაციის ანალიზის შედეგად დასახული მაკორექტირებელი და პრევენციული ღონისძიებების განხორციელებით.

9.5.2 მაკორექტირებელი ქმედებები

მაკორექტირებელი ქმედებები ხორციელდება გამოვლენილ შეუსაბამობაზე და მოიცავს მიზეზების დადგენის პროცესს.

მაკორექტირებელი ქმედებების განხორციელების ზოგად პრაქტიკას წარმოადგენს:

- შეუსაბამობის მიზეზის დადგენა;
- შეუსაბამობის გამომწვევი მიზეზის ანალიზი;
- მაკორექტირებელი ქმედებების შემუშავება ;
- მაკორექტირებელი ქმედებების განხორციელება;
- ჩატარებული ქმედებების კონტროლი და მონიტორინგი.

9.5.3 პრევენციული ქმედებები

პრევენციული ქმედებები ტარდება ისეთი მიზეზების აღმოსაფხვრელად, რომელთაც შეუძლიათ შეუსაბამობის გამოწვევა.

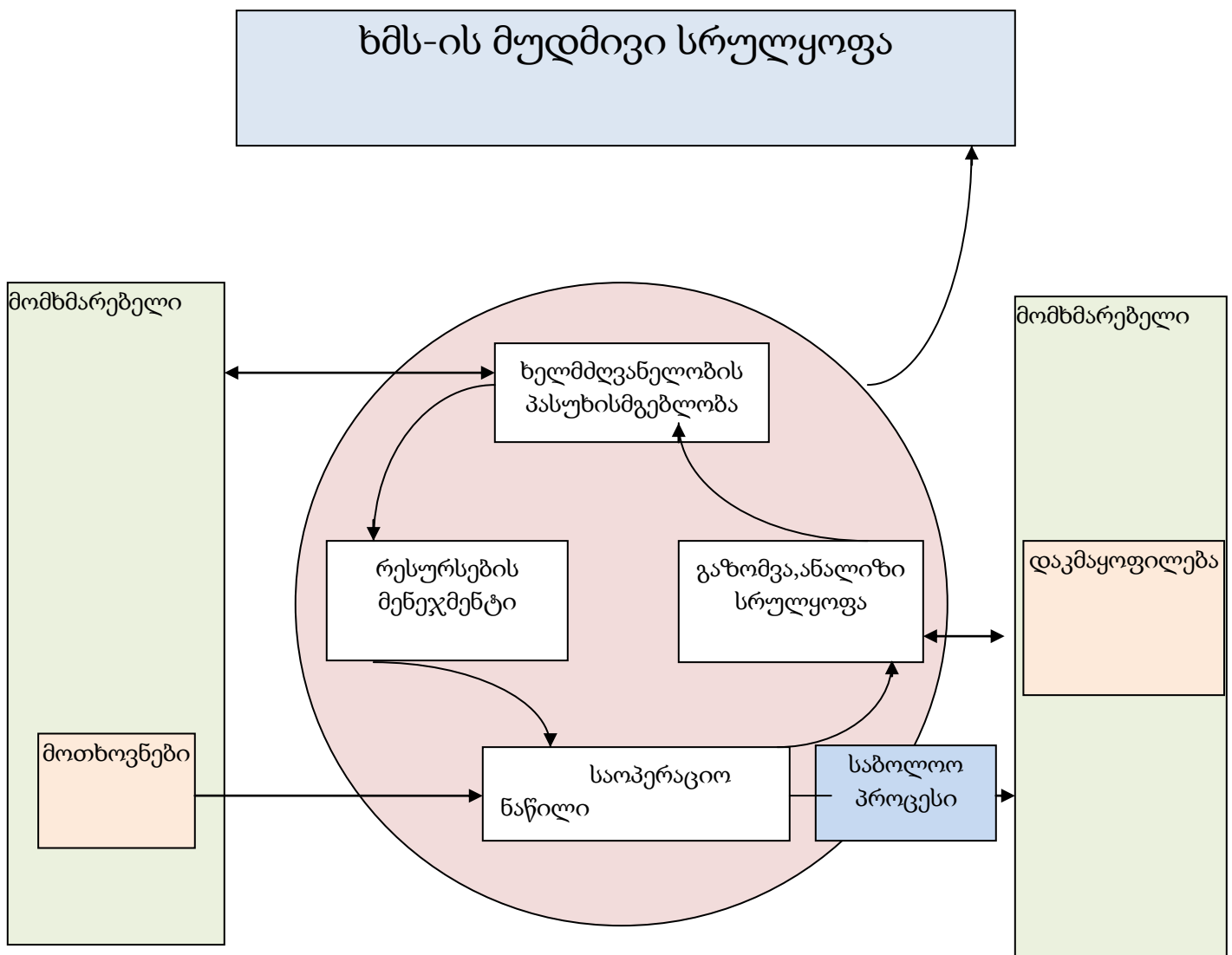
პრევენციული ქმედებების განხორციელების ზოგადი პრაქტიკა მოიცავს:

- პოტენციური შეუსაბამობების და მათი მიზეზების გამოვლენას;
- პრევენციული ქმედებების პროგრამის შემუშავებას;
- პრევენციული ქმედებები განხორციელებას და
- მისი მონიტორინგის შედეგების შეფასებას.

მაკორექტირებელი და პრევენციული ქმედებების ჩატარების პროცედურის აღწერა და მონიტორინგის შედეგები ინახება ხარისხის განყოფილებაში.

დანართი 1

ხარისხის მართვის სისტემის მუდმივი სრულყოფა



შეთანხმების ფურცელი

შეთანხმებულია:	თარიღი	ხელმოწერა
რექტორი / კანცლერი		