სარჩევი		გვ.
1	მიზანი	3
2	მოქმედების სფერო	3
3	გამოყენებული განმარტებები და შემოკლებები	3
4	ზოგადი დებულებები	4
5	პასუხისმგებლობები შეუსაბამობაზე	5
6	თანმხლები დოკუმენტაცია	7
7	შეთანხმების ფურცელი	7
დანართი ა	შეუსაბამობის ოქმი	
დანართი ბ	რეკლამაციის შევსების ფორმა	
დანართი გ	რეკლამაციების რეგისტრაციის ჟურნალი	
დანართი დ	შეუსაბამობის რეგისტრაციის ჟურნალი	

1. მიზანი

წინამდებარე მეთოდური ინსტრუქცია (შემდგომში - ინსტრუქცია) ადგენს სსიპ „საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი“- ს (შემდგომში - ორგანიზაცია) მიმდინარე ძირითადი საორგანიზაციო და მომხმარებლების მომსახურების განხორციელების პროცესების მიმდინარეობისას გამოვლენილი იმ შეუსაბამობის მართვის წესებს, რომელიც შეიძლება გახდეს:

- ორგანიზაციის განვითარების შეფერხების;
- ჯანმრთელობისათვის ზიანის მიყენების;
- მნიშვნელოვანი ფინანსური/მატერიალური ზარალის;
- იმიჯის შელახვის მიზეზი.

2. მოქმედების სფერო

ინსტრუქციაში მოცემული წესები სავალდებულოა ორგანიზაციაში ყველა იმ თანამშრომლისთვის, რომელიც თავის საქმიანობას ახორციელებს ხარისხის მართვის სისტემის მოქმედების სფეროში.

3. გამოყენებული განმარტებები და შემოკლებები

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

წინამდებარე ინსტრუქციაში გამოყენებულია შემდეგი სახის სპეციფიკური შემოკლებები:

QMS _ ხარისხის მართვის სისტემა;

QMS/M _ სახელმძღვანელო;

MI _ მეთოდური ინსტრუქცია;

QMS მენეჯერი _ ხარისხის მართვის ლიდერი;

შეუსაბამობა - დადგენილ მოთხოვნებთან შეუსრულებლობა;

სავ _ სავალდებულო;

მონაწ _ მონაწილე.

4. ზოგადი დებულებები

შეუსაბამობის შემთხვევაში ჩვენი ორგანიზაცია:

ა) ახორციელებს რეაგირებას შეუსაბამობის მიმართ და თუ შესაძლებელია:

1) იღებს ზომებს მისი კონტროლის და კორექციისთვის;

2) აღმოფხვრის მის გამომწვევ მიზეზებს განმეორების თავიდან აცილების მიზნით;

ბ) აანალიზებს და შეაფასებს 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 ჩატარებული მაკორექტირებელი ქმედების ეფექტურობას;

ე) თუ საჭიროა, შეაქვს ცვლილებები ხარისხის მართვის სისტემაში;

მაკორექტირებელი ქმედებები არის შეუსაბამობის შედეგის ადექვატური.

ორგანიზაცია ინახავს დოკუმენტირებულ ინფორმაციას მტკიცებულების სახით:

ა) შეუსაბამობის სახეობის, ნებისმიერი შემდგომი ქმედებების და

ბ) ნებისმიერი მაკორექტირებელი ქმედებების შედეგების შესახებ.

შეუსაბამობა ვლინდება ორგანიზაციის თანამშრომლის მიერ დადგენილ სპეციფიკაციებთან მიმდინარე პროცესის ან საბოლოო პროდუქტის მახასიათებლების შეუსაბამობის გამოვლენის დროს.

შესყიდული და ადგილზე მიღებული შეუსაბამო მომსახურება / პროდუქცია (მასალა, დანადგარი) დაუყონებლივ იდენტიფიცირდება, მასზე იდება აკრძალვა და ამის შესახებ ეცნობება სამსახურის უფროსს, რომელიც ორგანიზაციის QMS მენეჯერთან ერთად ღებულობს გადაწყვეტილებას ასეთი პროდუქციისადმი შემდგომი კორექციის/მაკორექტირებელი ღონისძიებების შესახებ. აღნიშნული გადაწყვეტილება დოკუმენტირდება “შეუსაბამობის ოქმის“ (დანართი A) მეშვეობით, რომლის მიხედვით შესყიდვების ერთეული აცნობებს ფაქტს მომწოდებელს და მართავს შეუსაბამობის კორექტირების პროცესს.

5. პასუხისმგებლობები შეუსაბამობებზე

პასუხისმგებლობები შემდეგნაირად არის განაწილებული:

დავალება	შესყიდვებზე პასუხისმგებელი პირი	სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი	QMS მენეჯერი
შეუსაბამობის გამოვლენა შესყიდულ პროდუქტზე		სავ	მონაწ
შეუსაბამობის იდენტიფიკაცია ან/და იზოლირება	მონაწ	სავ	მონაწ
შეუსაბამობის რეგისტრაცია	მონაწ	სავ	მონაწ
მომწოდებლის შეტყობინება შეუსაბამობის შესახებ	სავ		
გადაწყვეტილება შემდგომი ღონისძიებების შესახებ		მონაწ	
შეუსაბამობის ანალიზი		მონაწ	სავ

პროცესის შეუსაბამობის აღმოჩენის შემთხვევაში ნებისმიერი თანამშრომელი ვალდებულია გამოვლენილი ხარვეზი აცნობოს უშუალო ხელმძღვანელს, რომელიც საჭიროებისამებრ მიმართავს QMS მენეჯერს "შეუსაბამობის ოქმის" (დანართი A) გამოყენებით.

შეუსაბამობის შეფასება და ანალიზი

შეუსაბამისობის გამოვლენის შემთხვევაში გადაწყვეტილების მისაღებად, გადახრა ექვემდებარება შეფასებებს:

- დადგენილი მოთხოვნებიდან გადახრის დონის შეფასება, კრიტიკულობის დადგენა;
- შეუსაბამობის ზემოქმედების შეფასება შემდგომი ოპერაციების და საბოლოო სერვისის ხარისხზე, რათა დადგინდეს პროდუქტის გაუმჯობესების შესაძლებლობა პროცესის კორექტირებით, ან კორექტირების გარეშე;
- შეუსაბამო პროდუქციის/პროცესის მიმართ შესაძლო ღონისძიებების ეკონომიკური მიზანშეწონილობის შეფასება.

აღნიშნული შეფასებები ხორციელდება შესაბამისი ხელმძღვანელების მიერ, საჭიროების შემთხვევაში სპეციალისტების ჩარევის მეშვეობით. გადაწყვეტილება შეუსაბამობისადმი შემდგომი ღონისძიებების შესახებ დოკუმენტირდება:

- შეუსაბამობა მომწოდებლის მიერ მოწოდებული პროდუქტის/მომსახურების შემთხვევაში - შეუსაბამობის ოქმში;
- ყოველდღიური სამუშაო პროცესის განხორციელების ეტაპებზე გამოვლენილი შეუსაბამობა _ შეუსაბამობის ოქმში ან შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალში;

ვერიფიკაციის შედეგები ადასტურებს, რომ:

ა) დანერგილი პროცესები სრულდება და ეფექტურია;

ბ) საფრთხის ანალიზის შემავალი მონაცემები პერიოდულად განახლებადია;

გ) რისკების მართვის გეგმა რეალიზებულია და ეფექტურად ფუნქციონირებს;

დ) საფრთხის დონე დაშვებულ ნორმებშია;

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

შეუსაბამობის აღრიცხვა - შეუსაბამობა აისახება შეუსაბამობის ოქმში (F-MI-05A-01), სადაც მიეთითება:

- თარიღი,
- ადგილი დაფიქსირდა შეუსაბამობა,
- შეუსაბამობის აღწერა,
- შეუსაბამობის მიზეზი,
- გადაწყვეტილება,
- დაგეგმილი ღონისძიება (კორექცია, ან მაკორექტირებელი ღონისძიება),
- ღონისძიებების შესრულების აღნიშვნა,
- ჩატარებული ღონისძიების ეფექტურობის შეფასება.

შევსებული ფორმა შესაბამის მტკიცებულებებთან ერთად (სადაც დაფიქსირებულია შეუსაბამობა), გადაეცემა QMS მენეჯერს, რომელიც შეუსაბამობას არეგისტრირებს შეუსაბამობების ბაზაში, შედეგებს განიხილავს საკოორდინაციო საბჭოს თათბირზე და მონაცემების ანალიზს იყენებს მუდმივი გაუმჯობესებისათვის.

6. თანმხლები დოკუმენტაცია

აღნიშვნა	**დასახელება**
QMS/M	ხარისხის მართვის სახელმძღვანელო
MI-03	"შიდა აუდიტი"
MI-04	"კორექცია და მაკორექტირებელი ქმედებები"

7. შეთანხმების ფურცელი

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