



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

წინასიტყვაობა

1. **შემუშავებულია** – ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსის რუსუდან დიასამიძის, იურიდიული განყოფილების უფროსის გიორგი დიასამიძის მიერ;
2. **დამტკიცებულია** – შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრის გენერალური დირექტორის მიერ (2019 წლის 15 ივლისის სენატის სხდომის დადგენილება, ოქმი N16);
3. **მოქმედებაშია** – დამტკიცების დღიდან;
4. **პერიოდული შემოწმება** – წარმოებს შემუშავებლის მხრიდან არაუმეტეს 12 თვის ინტერვალისა;
5. **ცვლილებები** – ცვლილებათა შეტანა წარმოებს არსებული პროცედურის შედეგების ან ნორმატიული დოკუმენტების ცვლილებისას, რომელთა საფუძველზეც შემუშავდა არსებული პროცედურა.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

შინაარსი

1. გავრცელების სფერო.....	5
2. ნორმატიული მითითებები.....	5
3. ტერმინები, განსაზღვრებები, შემოკლებები.....	6
4. შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესი	8
4.1 შეუსაბამო მომსახურების მართვის თანმიმდევრობა.....	8
4.2 მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვა და მართვა	12
4.3 გამაფრთხილებელ ქმედებათა დანერგვა და მართვა	17
5. მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესი	19
5.1 ძირითადი დებულება	19
5.2 ბუსსს ანრის კურსების, საგნების იდენტიფიკაცია	19
5.3 მოქმედი დოკუმენტებისა და ფორმების იდენტიფიკაცია	21
6. პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების მართვის პროცესი	22
6.1 ძირითადი დებულება	22
6.2 პრეტენზიებისა და საჩივრების განხილვა.....	22
6.3 ბუსსს ნარის სენატის მუშაობა პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების განხილვისას	25
6.4 „საპატიო სტუმრების გამონათქვამების წიგნი“	27
7. შემოწმება და კონტროლი.....	27
8. რესურსები.....	27
9. პასუხისმგებლობათა განაწილება.....	27
10. ანგარიშგებითი დოკუმენტები.....	28
დანართი 1. ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობის რეგისტრაციის ჟურნალი.....	30
დანართი 2. საჩივრების რეგისტრაციის ჟურნალი.....	31
დანართი 3. შიდა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობის აქტი.....	32
დანართი 4. შეუსაბამობის აქტების რეგისტრაციის ჟურნალი.....	33
დანართი 5 წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის საგამოცდო ოქმის ნიმუში	34
დანართი 6 „პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების შემოსვლის მათი აღმოფხრისათვის ჩატარებული ღონისძიებების რეგისტრაციის ჟურნალი“	35
11. პროცედურის პერიოდული შემოწმების ფურცელი	36
12. პერსონალის პროცედურასთან გაცნობის ფურცელი	37
13. შეთანხმების ფურცელი.....	38



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals, Service Identification and Traceability

1. გავრცელების სფერო

- 1) შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა (შემდგომში პროცედურა) განსაზღვრავს ბუსსს ანრიში აღმოჩენილი შეუსაბამობის იდენტიფიკაციის, რეგისტრაციის, ანალიზისა და დამუშავების მიმდევრობას, მაკორექტირებელი და გამოფრთხილებელი ქმედებების შემუშავებისა და დანერგვის წესს, სხვადასხვა სახის მომსახურების იდენტიფიკაციას და მის შესრულებაზე დაკვირვების პროცესს, ბუსსს ანრიში შემოსული პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების მართვის წესს;
- 2) წინამდებარე პროცედურა წარმოადგენს ნორმატიულ დოკუმენტებს ბუსსს ანრის მთელი პერსონალისთვის;
- 3) პროცედურის აღრიცხული ეგზემპლარები, მყარი და ელ.ვერსია ინახება ბუსსს ანრის ხარისხის განვითარების და უზრუნველყოფის სამსახურში; ელ.ვერსია გასაჯაროებულია სასწავლებლის შიდა ქსელში და ვებ-გვერდზე;
- 4) საჭიროებისამებრ პროცედურის აღრიცხული ეგზემპლარების დაგზავნას ახდენს ბუსსს ანრის ხარისხის განვითარების და უზრუნველყოფის სამსახური.

2. ნორმატიული მითითებები

წინამდებარე პროცედურის შემუშავებისას გათვალისწინებულია შემდეგი ნორმატიული დოკუმენტების მოთხოვნები:

- 1) სს ISO 9001:2015 - ხარისხის მენეჯმენტის (მართვის) სისტემა. მოთხოვნები;
- 2) სს ISO 9000:2015 - ხარისხის მენეჯმენტის (მართვის) სისტემა. ძირითადი დებულებები და ლექსიკონი;
- 3) საქართველოს კანონი „მეზღვაურთა განათლებისა და სერტიფიცირების შესახებ“;
- 4) საქართველოს კანონი უმაღლესი განათლების შესახებ;
- 5) საქართველოს კანონი პროფესიული განათლების შესახებ;
- 6) საერთაშორისო კონვენცია „მეზღვაურთა მომზადების, დიპლომირებისა და ვახტის გაწევის შესახებ“, ცვლილებებით;
- 7) ნდ N2-020101 – შპს ბუსსს ანრის ხარისხის სახელმძღვანელო;
- 8) ნდ №2-0201-01- „დოკუმენტებისა და მონაცემების მართვის პროცედურა“;
- 9) ნდ №2-0201-05 - „ხარისხის მართვის სისტემის შიდა შემოწმების და საქმეთა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურა“.



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals, Service Identification and Traceability

3. ტერმინები, განმარტებები, შემოკლებები

წინამდებარე პროცედურაში გამოყენებულია ტერმინები, განმარტებები და შემოკლებები, რომლებიც მოყვანილია ხარისხის სახელმძღვანელოში და აგრეთვე ნორმატიულ დოკუმენტებში, რომელთა საფუძველზეც შემუშავებულია პროცედურა.

წინამდებარე პროცედურაში გამოყენებული ყველაზე უფრო მახასიათებელი ტერმინები, განმარტებები და შემოკლებები მოყვანილია ქვემოთ

3.1 ტერმინები და განმარტებები

- 1) **შეუსაბამობა**-მოთხოვნათა შესრულებლობა;
- 2) **შეუსაბამო მომსახურება**- მომსახურება, რომელიც არ შეესაბამება მომხმარებლის ან ეროვნული და საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნებს;
- 3) **მაკორექტირებელი ქმედება** - მოქმედება, რომელიც მიმართულია აღმოჩენილი მიზეზის აღმოსაფხვრელად, პროცესის გასაუმჯობესებლად;
- 4) **გამაფრთხილებელი ქმედება**-ქმედება რომელიც მიმართულია შეუსაბამობის მიზეზის აღმოსაფხვრელად ან სხვა არასასურველი სიტუაციის აღმოსაფხვრელად;
- 5) **ობიექტური მტკიცებულება**-მონაცემები რომლებიც ამტკიცებენ რაიმეს სისწორეს,ობიექტური მტკიცებულება შესაძლებელია მიღებული იქნეს დაჯვირვებისას,გაზომვის,გამოცდის ან სხვა გზით.
- 6) **პროცედურა** - მუშაობის / მომსახურების განხორციელების დოკუმენტალურად დადგენილი საშუალება;
- 7) **ხარისხის მართვის სისტემა** - ორგანიზაციული სტრუქტურა, პროცედურები, პროცესები და რესურსები აუცილებელი ხარისხის ხელმძღვანელობის განსახორციელებლად.
- 8) **კონტროლი** - ამა თუ იმ ობიექტის ცვლილების, ექსპერტიზის, გამოცდის ან ცოდნის შეფასების ჩატარების მოქმედება და შედეგების შედარება დადგენილ მოთხოვნებთან იმის გასასაზღვრელად მიღწეულია თუ არა შედეგი.
- 9) **პროცესი** - საქმიანობისა და რესურსების ურთიერთკავშირის ერთობლიობა, რომელიც ახდენს შემოსული ელემენტების გარდაქმნას გასულ ელემენტად.
- 10) **მომსახურების მიწოდება (გაწევა)** - შპს „სსც ანრი“-ს მომსახურების მოთხოვნების შესასრულებლად აუცილებელი საქმიანობა.
- 11) **საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო** - ზემდგომი ინსტანცია, რომელიც აღიარებს საზღვაო ცენტრებს/სასწავლებლებს, მათ სასწავლო პროგრამებს, მეზღვაურთა მომზადება/ გადამზადება, სერტიფიცირებასთან დაკავშირებულ პროცესებს.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 12) **საგანმანათლებლო (სასწავლო) პროცესი** - ორგანიზაციის საქმიანობა მიმართული საგანმანათლებლო პროგრამების შესრულებაზე საზღვაო სპეციალისტებისთვის შესაბამისი კვალიფიკაციის მისაღებად.
- 13) **საგანმანათლებლო პროგრამა** - დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს კონკრეტული საზღვაო სპეციალობის პრაქტიკულ გამოცდილებასა და ცენზს, არა ნაკლებ საერთაშორისო კონვენციებისა და აუცილებელი ნორმების შესაბამისად.
- 14) **სასწავლო გეგმა** - დოკუმენტი, რომელიც დადგენილი მომზადების სისტემის ჩარჩოებში განსაზღვრავს სასწავლო კურსების შემადგენლობას, მეცადინეობათა თემებს, ფორმებს და აუცილებელი პროცესების, ტესტირებების, გამოცდების შესრულების ვადას.
- 15) **სასწავლო კურსი / ლექცია** - სასწავლო გეგმით დადგენილი ლოგიკურად და ფუნქციონალურად დასრულებული საგანმანათლებლო პროცესი, რომელიც ითხოვს სტუდენტის / მსმენელისგან თავისი კომპეტენტურობის აუცილებელ მტკიცებულებას.
- 16) **მომსახურება** - უშუალო შედეგი შპს ბუსსს ნრის და მომხმარებლის მოთხოვნების დაკმაყოფილებას შორის.
- 17) **პრაქტიკა** - სამუშაოს პრაქტიკული შესრულება.
- 18) **პერიოდული შემოწმება** - მოქმედება, რომელიც მიმართულია კონკრეტული ნორმატიული დოკუმენტის ხელახლა დამტკიცების თუ მხოლოდ გადახედვის საჭიროების დასადგენად.
- 19) **ცვლილება** - ნორმატიული დოკუმენტის განსაზღვრული ფრაგმენტის მოდიფიკაცია, დამატება ან გამოკლება.
- 20) **ნორმატიული დოკუმენტი** - შიდა მარეგულირებელი აქტი; სხვადასხვა სახის საქმიანობისა ან მათი შედეგების წესების საერთო პრინციპების ან დახასიათების დამდგენელი დოკუმენტი.
- 21) **იდენტიფიკაცია** - პროცედურა, რომელიც გულისხმობს აბიტურიენტების, სტუდენტების, მსმენელების და მომსახურებასთან დაკავშირებული დოკუმენტებისა და მონაცემების მარკირებას და ეტიკეტირებას განცხადების მიღების მომენტიდან შესაბამისი მომსახურების პროცესის დასრულებამდე.
- 22) **დაკვირვება** - უნარი, მოახდინო დაკვირვება მომსახურების მთელ მანძილზე.
- 23) **ოქმი** - შესრულებული სამუშაოს ან მიღებული რეზულტატის ობიექტური მტკიცებულების წარმომდგენი დოკუმენტი.
- 24) **პერსონალი** - (მათ შორის ადმინისტრაციული, დამხმარე და მოწვეული თანამშრომლები) - ბუსსს ანრიში დასაქმებული სამტატო თანამშრომლები,



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals, Service Identification and Traceability

პროფესიული განათლების მასწავლებლები, საწვრთნელი კურსების ინსტრუქტორები,
მოწვეული დარგის სპეციალისტები;

- 25) **პრეტენზია** – განცხადება ბუსსს ანრის მუშაობის პროცესში აღმოჩენილი ნაკლოვანებების შესახებ;
- 26) **საჩივარი** - უკმაყოფილების გამოხატვა რაიმე პროცესის, მოქმედების, მომსახურების თუ პერსონალის მიმართ;
- 27) **აპელაცია** - გასაჩივრება
- 28) **დოკუმენტის საკონტროლო ეგზემპლარი** - განსაზღვრული ქვედანაყოფის არრიცხული ეგზემპლარის ნომრის მქონე ეგზემპლარი, რომელსაც გააჩნია გრიფი „საკონტროლო ეგზემპლარი“ და სეიცავს ყველა არსებულ ცვლილებას.

3.2 შემოკლებები

- 1) **ბუსსს ანრი (სასწავლებელი)** - შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი;
- 2) **IMO-საერთაშორისო საზღვაო ორგანიზაცია**;
- 3) **ISO-სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია**;
- 4) **ხარისხის სამსახური** - ბუსსს ანრის ხარისხის განვითარების და უზრუნველყოფის სამსახურში
- 5) **ხს** - ხარისხის სახელმძღვანელო;
- 6) **ხმს** - ხარისხის მართვის სისტემა;
- 7) **ნდ**-ნორმატიული დოკუმენტი

4. შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის, მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესი

4.1 შეუსაბამო მომსახურების მართვის თანმიმდევრობა

შეუსაბამო მომსახურების თავიდან ასაცილებლად ბუსსს ანრის პერსონალი (მათ შორის ადმინისტრაციული, დამხმარე და მოწვეული თანამშრომლები) ასრულებს სამუშაოს/მომსახურებას წინამდებარე პროცედურის მოთხოვნების შესაბამისად.

შეუსაბამო მომსახურების გამოვლენის შემთხვევაში, მომსახურების მართვა მიმდინარეობს ამ პროცედურის მიხედვით;

ბუსსს ანრის პერსონალი უფლებამოსილია და პასუხისმგებელია ნებისმიერი შეუსაბამობის აღმოჩენის შემთხვევაში, მიიღოს შესაბამისი ზომები, რათა დროულად შემუშავდეს და დაინერგოს მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებები.

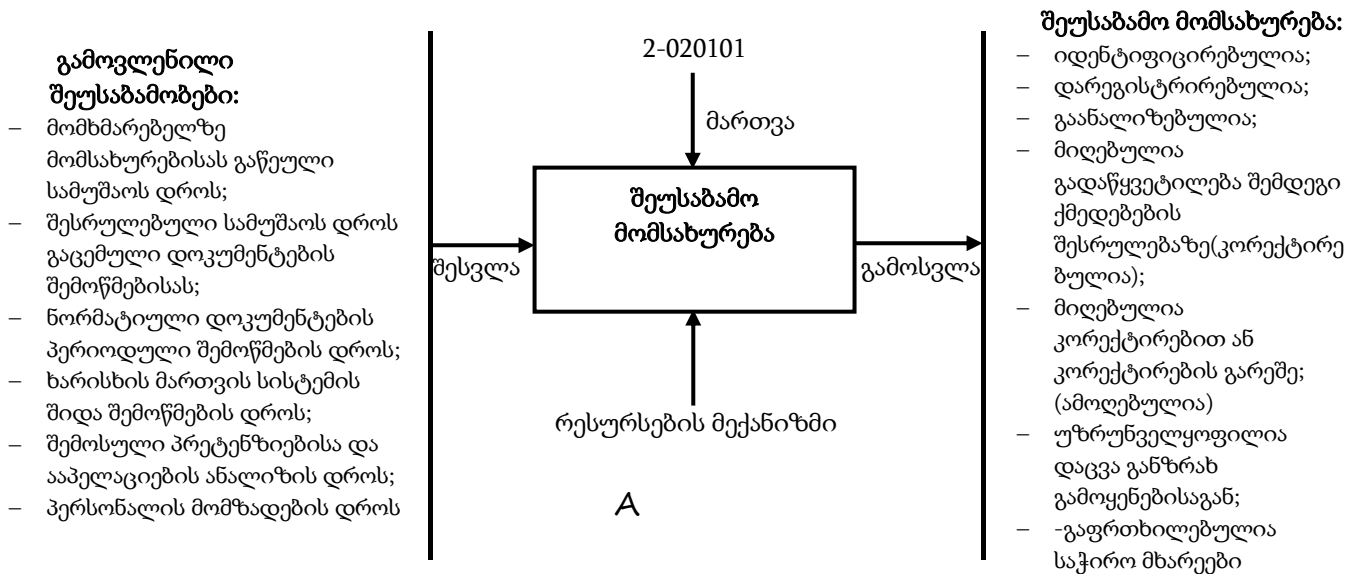


შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability

შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესის სქემა



4.1.1 შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესის შემავალი მონაცემები

- 1) შეუსაბამო მომსახურების მართვის მიზანს წარმოადგენს ბუსსს ანრის ყოველდღიური საქმიანობისას გამოვლენილი შეუსაბამობების რეგისტრაცია, მათი გრადაციის დადგენა (მნიშვნელოვანია თუ უმნიშვნელო) და შეუსაბამობათა აღმოფხვრის სამუშაოების ჩატარება, რათა თავიდან აცილებული იქნას მისი შემდგომი დაშვება.
- 2) ბუსსს ანრის პერსონალის მუშაობის პროცესი შეუსაბამოდ შეიძლება მიჩნეულ იქნას სამუშაოს/მომსახურების დროს დაშვებული შეცდომები, შინაგანაწესის, დებულებების, ფუნქციონალური მოვალეობებისა თუ თანამდებობრივი ინსტრუქციების დარღვევა, მომხმარებლის მოთხოვნათა შეუსრულებლობა;
- 3) შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესის შემავალ მონაცემებად ითვლება შემდეგ პროცესებში გამოვლენილი შეუსაბამობები:
 - ✓ მომხმარებელზე მომსახურებისას გაწეული სამუშაოს დროს;
 - ✓ შესრულებული სამუშაოს დროს გაცემული დოკუმენტების შემოწმებისას;
 - ✓ ნორმატიული დოკუმენტების პერიოდული შემოწმების დროს;
 - ✓ ხარისხის მართვის სისტემის შიდა შემოწმების დროს;
 - ✓ შემოსული პრეტენზიებისა და აპელაციების ანალიზის დროს;
 - ✓ პერსონალის მომზადების დროს



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

4.1.2 შეუსაბამობის იდენტიფიკაცია და რეგისტრაცია

- 1) შეუსაბამობის იდენტიფიკაცია ხდება იმ კონკრეტულ პროცესთან დაკავშირებით რომელსაც ეხება შეუსაბამობა და რეგისტრირდება შესაბამის ჟურნალში.
- 2) შეუსაბამობის რეგისტრაცია წარმოებს:
 1. ბუსსს ანრიმ პერსონალის მიერ, რომლის მიერ იქნა აღმოჩენილი შეუსაბამობა:
 - მომსახურების გაწევის პროცესში
 - მომხმარებელზე მომსახურების გაწევის შემდეგ გაცემული დოკუმენტების შემოწმებისას
 2. ბუსსს ანრის განყოფილების ხელმძღვანელობის მიერ ნორმატიული დოკუმენტების პერიოდული შემოწმების დროს;
 3. ბუსსს ანრის პერსონალისაგან, რომელიც გამოავლენს შეუსაბამობას ხარისხის სისტემის შიდა შემოწმების დროს;
 4. პრეტენზიებისა და აპელაციების რეგისტრაციაზე პასუხისმგებელი პირის მიერ.

4.1.3 მომსახურების გაწევისას გამოვლენილი შეუსაბამობები რეგისტრირდება:

- 1) ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობები -ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობის რეგისტრაციის ჟურნალში (ნიმუში იხ. დანართი 1)
- 2) შემოსული საჩივრების, პრეტენზიების და მათი აღმოფხვრის რეგისტრაციის ჟურნალში (ნიმუში იხ. დანართი 2)
- 3) შიდა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების აქტებში (დანართი 3) რომელიც რეგისტრირდება შიდა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების ჟურნალში (დანართი 4)

4.1.4 ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობის ჟურნალში რეგისტრაციის წესი:

- 1) ჟურნალი შესაძლებელია არსებობდეს როგორც მყარი, ასევე ელექტრონული ვერსიის სახით და უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:
 - ✓ შეუსაბამობის რიგითი ნომერი
 - ✓ შეუსაბამობის გამოვლენის თარიღი ან დოკუმენტი რომელთან ერთად შეუსაბამობა წარმოდგენილია ქვედანაყოფში
 - ✓ პროცესი, დოკუმენტი, რომელთა დაკავშირებით არის შეუსაბამობა
 - ✓ შეუსაბამობის მოკლე შინაარსი
 - ✓ ღონისძიება (მაკორექტირებელი ქმედება) შეუსაბამობის მიმართ, კონკრეტული შემშრულებლისა და თარიღის ჩვენებით
 - ✓ შესრულების აღნიშვნა; თარიღი



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- ✓ ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის ხელმოწერა
- 2) ჟურნალში რეგისტრირდება შეუსაბამობები, რომლებიც გამოვლენილია:
 - ✓ მომხმარებელზე მომსახურების გაწევისას
 - ✓ ბუსსს ანრის ნორმატიული დოკუმენტების შემოწმებისას

4.1.5 შეუსაბამო მომსახურების ანალიზი

- 1) ბუსსს ანრიში შეუსაბამო მომსახურების ანალიზს ახორციელებენ სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელები რომელთა კომპეტენციაშიც შედის გამოვლენილი შეუსაბამობების მიხედვით გადაწყვეტილებების მიღება;
- 2) აღმოჩენილ შეუსაბამო მომსახურებას ანალიზს უკეთებს იმ სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი, რომელშიც აღმოჩენილია შეუსაბამობა;
- 3) შეუსაბამო მომსახურების ანალიზი ხორციელდება იმ ნორმატიული დოკუმენტების ბაზაზე რომლებიც განსაზღვრავენ მოთხოვნებს შესაბამის მომსახურებაზე, სამუშაოზე ან დოკუმენტზე. შეუსაბამო მომსახურების ანალიზის დროს აუცილებელია გავითვალისწინებულ იქნას:
 - ✓ უსაფრთხოებაზე შეუსაბამო ზეგავლენის ხარისხი
 - ✓ მომხმარებლის მოლოდინისა და მოთხოვნების დაკმაყოფილება
 - ✓ ბუსსს ანრის ფუნქციების/პროცესების/ნაწილების ურთიერთდამოკიდებულება რომლებსაც აქვთ კავშირი გამოვლენილ შეუსაბამობასთან
 - ✓ ფინანსური დანახარჯები, რომლებიც აუცილებელია შეუსაბამო მომსახურების მართვისათვის
 - ✓ პერსონალის მომზადება

4.1.6 როგორც წესი შეუსაბამობების მიზეზები შეიძლება იყოს:

- 1) წინა ეტაპზე მომსახურების პროცესში სამუშაოს შესრულებისას დაშვებული შეუსაბამობები
- 2) შეუსაბამობები დაშვებული სამუშაოს შესრულებისას, მომსახურებისას ან დოკუმენტების გაფორმებისას
- 3) ნორმატიული დოკუმენტების არა ადექვატურობა
- 4) სამუშაოს, მომსახურებისა და პროცესის არა ადექვატურობა

4.1.7 ჩატარებული ანალიზით განისაზღვრება შეუსაბამობების მიზეზები შპს ბუსსს ანრის იმ განყოფილებებისათვის, რომლის საქმიანობაც ეხება შეუსაბამო, ასევე განისაზღვრება მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი მოქმედებები საჭირო რესურსების განსაზღვრით

4.1.8 შეუსაბამო მომსახურების დამუშავება (პროცესის გამომავალი მონაცემები)



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 1) შეუსაბამო მომსახურება შეიძლება იყოს:
 - ✓ კორექტირებული დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისობისათვის
 - ✓ მიღებული კორექტირებით ან მის გარეშე
 - ✓ ამოღებული
- 2) კორექტირებული მომსახურება განმეორებით უნდა იქნას გადამოწმებული შესაბამისობაზე
- 3) შეუსაბამოების მიზეზის დადგენის შემდეგ აუცილებელია შემუშავებული და დანერგილი იქნას მაკორექტირებელი მოქმედებები, რომლებიც აუცილებელია შევასრულოთ, რათა აღმოვფხვრათ შეუსაბამობა და ავიცილოთ მისი განმეორება.

4.2 მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვა და მართვა

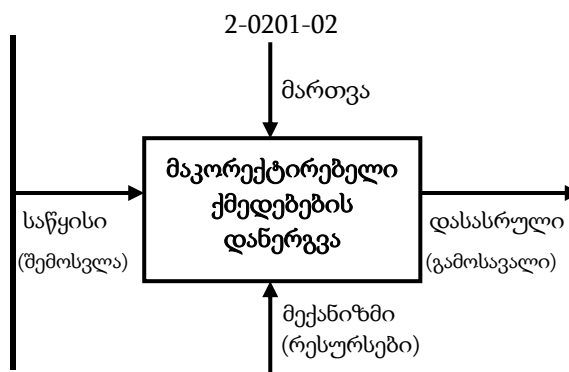
4.2.1 მაკორექტირებელ ქმედებათა მართვის ზოგადი დებულებები

- 1) ბუსსს ანრიში მაკორექტირებელი ქმედება გამოიყენება როგორც ხარისხის მართვის სისტემის შედეგიაზნობის განუწყვეტელი სრულყოფისა და ამაღლების საშუალება.
- 2) ნებისმიერი მაკორექტირებელი ქმედება უნდა შეესაბამებოდეს გამოვლენილ შეუსაბამობაზე ზემოქმედებას და უნდა იყოს მოსალოდნელი რისკის (საშიშროების) თანაზომადი. მაკორექტირებელი ქმედება უნდა ითვალისწინებდეს პრობლემის სერიოზულობას, რომელიც გავლენას ახდენს ხარისხის საექსპლუატაციო ხარჯების პოტენციური ზემოქმედების ნაწილში, შეუსაბამობის მართვის ხარჯებზე, ბუსსს ანრის პროდუქციის/მომსახურების მახასიათებლობებზე, საიმედოობაზე, უსაფრთხოებაზე, აგრეთვე მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე და სხვა დაინტერესებულ მხარეებზე.
- 3) მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის პროცესის სქემა:

პრეტენზიები და აპელაციები

გამოვლენილი შეუსაბამობები:

- 1) ყოველდღიურ საქმიანობაში
- 2) ხმს-ის შემოწმების დროს
- 3) გამოვლენილი შეუსაბამობა;
- 4) ხმს-ის გარე აუდიტის დროს
- 5) გამოვლენილი შეუსაბამობა;
- 6) ხმს-ის მეორე მხარის მიერ
- 7) შემოწმების დროს
- 8) გამოვლენილი შეუსაბამობა



- შეუსაბამობის აღმოფხვრა და მართვა
- შეუსაბამობის მიზეზის აღმოფხვრა მისი განმეორების თავიდან აცილებისთვის
- ჩატარებული მაკორექტირებელი ქმედებების ანგარიშის დოკუმენტი
- ინფორმაცია ხელმძღვანელობის მხრიდან ანალიზის ჩასატარებლად



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

4.2.2 პროცესის საწყისი (შემოსვლა) მონაცემები

მაკორექტირებელ ქმედებათა დანერგვის პროცესის შემოსული მონაცემები შეიძლება იყოს:

- 1) შეუსაბამობა, გამოვლენილი ყოველდღიურ საქმიანობაში;
- 2) შეუსაბამობა, გამოვლენილი ხმს-ის შიდა შემოწმების შედეგად;
- 3) შეუსაბამობა, გამოვლენილი ხმს-ის გარე შემოწმების შედეგად;
- 4) შეუსაბამობა, გამოვლენილი პრეტენზიებისა და აპელაციების შემოსვლისას

4.2.3 მაკორექტირებელი ქმედების შემუშავება და რეგისტრაცია

- 1) მაკორექტირებელ ქმედებათა შემუშავება წარმოებს შეუსაბამობის ანალიზისა და გამოვლენილი შეუსაბამობის მიზეზების დადგენის შემდეგ.
- 2) მაკორექტირებელ ქმედებათა შემუშავებისა და დანერგვის დროს მხედველობაში მისაღებია ორი ასპექტი:
 - ✓ შეუსაბამობის აღმოფხვრა;
 - ✓ შეუსაბამობის მიზეზთა აღმოფხვრა მათი განმეორებით აღმოჩენის თავიდან ასაცილებლად
- 3) ბუსსს ანრიში მაკორექტირებელ ქმედებათა შემუშავებას, ანალიზს და მართვას აწარმოებს:
 - ✓ გამოვლენილი შეუსაბამობების მიხედვით, მიმართულების ხელმძღვანელები, (მაგ. სასწავლო განყოფილების უფროსი, საქმისმწარმოებელი და ა.შ);
 - ✓ პირები, რომლებიც უფლებამოსილნი არაინ შპს ბუსსს ანრის შესაბამისი ნორმატიული დოკუმენტებით, ბრძანებებით, განკარგულებებით, მაკორექტირებელი ქმედების შესრულებაზე.
- 4) შეუსაბამობათა მიზეზების დადგენისას განსაკუთრებული ყურადღება მიმართული უნდა იქნას დოკუმენტირებულ პროცედურებებზე, მისაღები რესურსების არსებობაზე, მოქმედ პერსონალზე, მათ გამოცდილებაზე და კვალიფიკაციაზე.
- 5) მაკორექტირებელ ქმედებათა შემუშავებისას, მხედველობაში მისაღები და გასათვალისწინებელია შემდეგი ასპექტები:
 - ✓ შეუსაბამობის უსაფრთხოებაზე გავლენის ხარისხი;
 - ✓ მომხმარებელთა მოლოდინისა და მოთხოვნების დაკმაყოფილება;
 - ✓ ურთიერთკავშირის ფუნქციები/პროცესები/მიმართულებები, რომელთაც შეხება აქვს გამოვლენილ შეუსაბამობასთან;
 - ✓ ფინანსური ხარჯები, რომლებიც აუცილებელია მაკორექტირებელ ქმედებათა დანერგვისათვის და შემდგომში მოცემული შეუსაბამობის გამოვლენის გამოსარიცხად;



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 6) შეუსაბამობათა განმეორების გამორიცხვის მიზნით, მაკორექტირებელ ქმედებათა შემუშავებისას, აუცილებელია გათვალისწინებულ იქნას პერსონალის მომზადება
- 7) ბუსსს ანრის მომსახურების შესრულების მიმდინარეობისას, ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილ შეუსაბამობათა მაკორექტირებელი ქმედების და მაკორექტირებელ ქმედებათა ეფექტურობის შემოწმების შედეგების რეგისტრაცია წარმოებს ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილ შეუსაბამობათა რეგისტრაციის ჟურნალებში.
- 8) ხარისხის შიდა შემოწმების დროს გამოვლენილ შეუსაბამობათა რეგისტრაციისა და ანალიზის წესი განსაზღვრულია ასევე ნდ N2-0201-05 „ხარისხის მართვის სისტემის შიდა შემოწმების და საქმეთა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურა“-ში.
- 9) როდესაც მაკორექტირებელი ან გამაფრთხილებელი ქმედების შედეგად წარმოიშობა ნდ-ში ცვლილებათა შეტანის აუცილებლობა, ეს ცვლილებები შეტანილი უნდა იქნას შესაბამის ნდ-ის ცვლილების ფურცელში.
- 10) ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილ შეუსაბამობებზე მიღებული მაკორექტირებელი ქმედებების შესრულების უზრუნველყოფა და მათი ეფექტურობის შეფასება წარმოებს ხარისხის მენეჯერის მიერ ან პასუხისმგებელ პირების მიერ, რომელიც მომსახურების შესრულების მიმდინარეობის დროს პასუხისმგებელია სამუშაოთა შესრულებაზე.

4.2.4 მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვა და ეფექტურობის შემოწმება

- 1) მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის უზრუნველყოფა იმ შეუსაბამობების აღმოსაფხვრელად რომელნის:
 - ✓ გამოვლენილია ყოველდღიურ საქმიანობაში;
 - ✓ გამოვლენილია ხმს-ის შემოწმების დროს;
 - ✓ გამოვლენილია ხმს-ის გარე აუდიტის დროს;
 - ✓ პრეტენზიებისა და აპელაციების შემოსვლის შემთხვევაში
- 2) მაკორექტირებელი ქმედებების ეფექტურობის შეფასება წარმოებს იმ ხელმძღვანელი პირის მიერ რომლის საქმიანობასაც ეხება აღმოჩენილი შეუსაბამობა.
- 3) ხარისხის შიდა შემოწმებებისა და სერტიფიცირების ორგანოს აუდიტორების მიერ შემოწმებების დროს გამოვლენილ შეუსაბამობებზე მიღებული მაკორექტირებელი ქმედებების შესრულების უზრუნველყოფა წარმოებს მიმართულების პასუხისმგებელი პირის მიერ, რომელიც პასუხისმგებელია სამუშაოთა შესრულებაზე, მაკორექტირებელი ქმედების ეფექტურობის შეფასება კი წარმოებს მომდევნო შემოწმებებზე.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 4) შიდა შემოწმებების დროს გამოვლენილ შეუსაბამობებზე მაკორექტირებელ ქმედებათა შესრულება და მათი ეფექტურობის დამოწმება ხდება ხმს-ის აუდიტორების მიერ გეგმით გათვალისწინებული აღმოფხვრის დროს, ან ამ მიზნებისათვის სპეციალურად ორგანიზებული შემოწმებების დროს. აღნიშვნა შესრულების თაობაზე კეთდება შეუსაბამობის აქტში.

ამ დროს დაცულია მოქმედებათა შემდეგი თანმიმდევრობა:

- ხარისხის შიდა შემოწმების ჩატარების შემდეგ, ბუსსს ანრის ხარისხის შიდა აუდიტორების მიერ ხდება შეუსაბამობათა აქტების გაფორმება, რომელიც დაეგზავნება განყოფილებების ხელმძღვანელებს/ პასუხისმგებელ პირებს;
- აქტებზე მოცემულია შეუსაბამობათა აღმოფხვრის ვადები;
- ამ ვადების გასვლის დროისთვის ხარისხის მართვის სისტემის მენეჯერის მიერ წარმოებს შეუსაბამობათა აღმოფხვრის ფაქტის გადამოწმება და მხოლოდ ამის შემდეგ ხდება აქტის დახურვა მასზე ხელმოწერისა და შესრულებული სამუშაოს შეოწმების შესახებ.

- 5) ბუსსს ანრის ხმს-ის შემოწმებისას, სერტიფიცირების ორგანოს თუ სხვა ზემდგომი ორგანოს აუდიტორების მიერ გამოვლენილი ყველა შეუსაბამობის რეგისტრაცია ხდება სერტიფიცირების ორგანოს მიერ დადგენილი ფორმის შემოწმების აქტებში, სადაც ჩართულია მაკორექტირებელი, რეკომენდირებული ქმედება. მაკორექტირებელი/რეკომენდირებული ქმედების შემუშავება ხორციელდება შპს ბუსსს ანრის ხმს მენეჯერის და გენერალური დირექტორის მიერ მაკორექტირებელ ქმედებათა შესრულების ვადების დაზუსტებით (მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების გეგმის შემუშავებით).

ამ დროს დაცულია მოქმედებათა შემდეგი თანმიმდევრობა:

- სერტიფიცირების თუ სხვა ზემდგომი შემოწმებელი ორგანოს აუდიტორების მიერ ბუსსს ანრის ხარისხის მართვის სისტემის შემოწმების აქტები/ოქმები, გამოვლენილი შეუსაბამობებით და შემუშავებული შესაბამისი მაკორექტირებელი/რეკომენდირებული ქმედებებით, გადაეცემა ბუსსს ანრის ხმს მენეჯერს, რომელიც მას ინახავს შესაბამის საქმეში - სერტიფიცირების თუ სხვა ზემდგომი(შემოწმებელი) ორგანოს აუდიტორების მიერ ბუსსს ანრის ხარისხის სისტემის შემოწმების მასალა. თითოეულ შეუსაბამობაზე მაკორექტირებელ ქმედებათა დანერგვა ხორციელდება ბუსსს ანრის მაკორექტირებელ ქმედებათა დანერგვის ღონისძიებების გეგმის შემუშავების, დამტკიცებისა და დანერგვის გზით, შესრულების ვადებისა და



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals, Service Identification and Traceability

შემსრულებლების მითითებით. გეგმა შემუშავდება ხმს მენეჯერის მიერ და მტკიცდება ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორის მიერ.

- შეუსაბამობათა აღმოფხვრის შემდეგ ხმს მენეჯერი აგზავნის შესაბამის წერილს სასერტიფიკაციო თუ სხვა ზემდგომ (შემმოწმებელ) ორგანოში, სადაც იუწყება აღმოფხვრითი/რეკომენდირებული ქმედებების/ღონისძიების ჩატარების შესახებ.

4.2.5 მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების ვადები

- 1) მაკორექტირებელ ქმედებების შესასრულებლად ინიშნება ვადა.
- 2) დაშვებულია მაკორექტირებელი ქმედებების ვადამდე შესრულება.
- 3) თუ გარკვეული მიზეზების გამო ვერ ხერხდება მაკორექტირებელი ქმედებების ვადაში შესრულება, გენერალური დირექტორის გადაწყვეტილებით შესაძლებელია გადავადება, მაკორექტირებელი ქმედებების შესრულების გაგრძელება გარკვეული ვადით. ასეთ შემთხვევაში ხარისხის სამსახური მიმართავს გენერალურ დირექტორს პატაკით, გადავადების მიზეზის ახსნით და გენერალური დირექტორი ნიშნავს გადავადების პერიოდს.
- 4) გამაფრთხილებელი ქმედებების შესრულებას ვადა არ ენიშნება.

4.2.6 პროცესის დასასრული (გამოსავალი) მონაცემები

- 1) მაკორექტირებელ ქმედებათა დანერგვის პროცესის გამომავალი მონაცემებია:
 - ✓ შეუსაბამობის აღმოფხვრა და მისი მიზეზები;
 - ✓ მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვისა და შეუსაბამობის აღმოფხვრის ანგარიშგება (პატაკი)
- 2) მაკორექტირებელი ქმედებების დანერგვის შედეგები წარმოადგენს „ბუსსს ანრის ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის ჩატარების პროცესის პროცედურა“-ის მოთხოვნათა შესაბამისად შპს ბუსსს ანრის ხმს-ის ანალიზის ჩატარების საწყის მონაცემებს. ამასთანავე ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის ჩატარებისას განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მაკორექტირებელ ქმედებებს, რომლებმაც გამოიწვია მნიშვნელოვანი ფინანსური ხარჯები მათი დანერგვისთვის და რომლებმაც შესაძლოა იქონიონ დიდი ზეგავლენა მომხმარებლის ან სხვა დაინერესებული მხარეების დაკმაყოფილებაზე.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

4.3 გამაფრთხილებელ ქმედებათა დანერგვა და მართვა

4.3.1 გამაფრთხილებელ ქმედებათა მართვის ზოგადი დებულებები

- 1) გამაფრთხილებელ ქმედებათა მართვის პროცესი უზრუნველყოფს ბუსსს ანრიში მოქმედი ყველა პროცესის მახასიათებლებისა და პროდუქციის/მომსახურების მახასიათებელთა შესაბამის დონეზე შენარჩუნებას;
- 2) ბუსსს ანრიში გამაფრთხილებელი ქმედებები გამოიყენება, როგორც პროცესების, მომსახურების განუწყვეტილი სრულყოფის, ხმს-ის ეფექტურობისა და შედეგიანობის, აგრეთვე ბუსსს ანრის მომხმარებელთა და სხვა დაინტერესებულ მხარეთა კმაყოფილების ამაღლების საშუალება;
- 3) გამაფრთხილებელ ქმედებათა დაგეგმვა, შემუშავება, დანერგვა და შესრულება ხდება ბუსსს ანრის პერსონალის მიერ, რომელთაც ორგანიზაციის ყველა დონაზე გააჩნიათ საკმარისი კვალიფიკაცია, კომპეტენტურობა და უფლებამოსილება

4.3.2 შეუსაბამობათა გამოვლენის მეთოდები და მათი მიზეზები (პროცესის საწყისი მონაცემები)

- 1) ბუსსს ანრიში შეუსაბამობათა მიზეზების გამოსავლენად გამოიყენება შემდეგი მეთოდები:
 - ✓ რისკის (საშიშროების) ხარისხის შესაძლო შედეგების ანალიზი ბუსსს ანრის მომხმარებელზე მომსახურების გაწევის დროს;
 - ✓ მომხმარებელთა მოთხოვნებისა და მოლოდინის ანალიზი გაწეული მომსახურების მიხედვით.
 - ✓ ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის ბუსსს ანრიში ხმს-ის ანალიზი;
 - ✓ ხარისხის შიდა შემოწმების შედეგების ანალიზი იმ შემთხვევაში, როდესაც შეუსაბამობები არაა გამოვლენილი, მაგრამ არ არის საკმარისი ფაქტები ამის დასამტკიცებლად.
 - ✓ შპს ბუსსს ანრის ნორმატიული დოკუმენტების პერიოდული შემოწმება;
 - ✓ შესრულებული სამუშაოს შედეგების მიხედვით გაცემული შპს ბუსსს ანრის ანგარიშგებითი დოკუმენტაციის შემოწმების ანალიზის შედეგები.
- 2) ბუსსს ანრიში გამაფრთხილებელ ქმედებათა შემუშავებისა და დანერგვისათვის ინფორმაციის წყაროებს აგრეთვე წარმოადგენენ:
 - ✓ ბუსსს ანრის ხმს-ის შემოწმების პროცესში სერტიფიცირების ორგანოს გარე აუდიტორების მიერ გაკეთებული დაკვირვებები;



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- ✓ ბუსსს ანრის შიდა აუდიტორების რეკომენდაციები შიდა შემოწმების შედეგების მიხედვით. რეკომენდაციების გაფორმების წესი განსაზღვრულია ნდ № 2-0201-05– „ხარისხის მართვის სისტემის შიდა შემოწმების და საქმეთა შემოწმების ჩატარების პროცესის პროცედურა“.

4.3.2 შეუსაბამობათა მიზეზების ანალიზი და გამაფრთხილებელ ქმედებათა შემუშავება

- 1) შეუსაბამობათა მიზეზების ანალიზი და აუცილებელი გამაფრთხილებელი ქმედებების შემუშავება წარმოებს ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის, ან პროცესების წამყვანი პირის მიერ. გადაწყვეტილება, გამაფრთხილებელ ქმედებათა შემუშავებაზე, მიიღება ბუსსს ანრის დირექტორთან შეთანხმების შემდეგ;
- 2) გამაფრთხილებელ ქმედებათა შემუშავება და ფიქსირება ხდება შემდეგ დოკუმენტებში:
 - ✓ ღონისძიებათა გეგმები;
 - ✓ წერილები;
 - ✓ ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის ბრძანებები და განკარგულებები
- 3) გამაფრთხილებელ ქმედებათა შემუშავებისას ყურადღება ეთმობა პერსონალის პასუხისმგებლობის განაწილებას და უფლებამოსილებას, კვალიფიკაციასა და კომპეტენტურობას, რომელთაც ევალებათ გამაფრთხილებელ ქმედებათა დანერგვა და კონტროლის წარმოება
- 4) ბუსსს ანრის შეუსაბამობათა მიზეზების ანალიზის შედეგები შეიძლება გაფორმებული იქნას ბუსსს ანრის ნორმატიული დოკუმენტებისადმი (წესების, სახელმძღვანელოების, პროცედურების, ინსტრუქციების, დებულებების და ა.შ.) მათი გაუმჯობესების შესახებ წინადადებების სახით. ხელმძღვანელი, რომლის კომპეტენციაში შედის საჭირო ზომების მიღება შეუსაბამობის წარმოშობის გამოსარიცხად, აანალიზებს მიწოდებულ ინფორმაციას და, აუცილებლობის შემთხვევაში დებულობს საჭირო ზომებს გამაფრთხილებელი ქმედების შემუშავებისათვის
- 5) გამაფრთხილებელი ქმედება შემუშავებული და დანერგილი უნდა იქნას მოსალოდნელი საშიშროების შესაბამის დონეზე.

4.3.3 გამაფრთხილებელი ქმედების დანერგვა და ეფექტურობის შემოწმება

- 1) შეუსაბამობის მიზეზების აღმოსაფხვრელად გამოყენებული გამაფრთხილებელი ქმედების დანერგვის უზრუნველყოფა და გამაფრთხილებელ ქმედებათა ეფექტურობის შეფასება წარმოებს პროცესის მფლობელის მიერ რომელთა საქმიანობასაც მიეკუთვნება შეუსაბამობა
- 2) გამაფრთხილებელ ქმედებათა დანერგვის ეფექტურობის უზრუნველსაყოფად და იმის დასაწმენებლად რომ დადგენილი მიზნები მიღწეულია ბუსსს ანრიში წარმოებს



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals, Service Identification and Traceability

გამაფრთხილებელ ქმედებათა დანერგვის შემოწმება. რომელსაც ახორციელებს კომპანიის ხარისხის მენეჯერი და შედეგებს მოახსენებს დირექტორს.

4.3.4 პროცესის საბოლოო მონაცემები

- 1) გამაფრთხილებელ ქმედებათა მართვის პროცესის საბოლოო მონაცემებს წარმოადგენს:
 - ✓ შეუსაბამობის მიზეზის აღმოფხვრა;
 - ✓ ანგარიში გამაფრთხილებელ ქმედებათა დანერგვისა და შეუსაბამობის მიზეზების აღმოფხვრის შესახებ.
- 2) გამაფრთხილებელ ქმედებათა დანერგვის შედეგები წარმოადგენს ბუსსს ანრის ნდ № 2-0201-03 „ბუსსს ანრის ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზი“ მოთხოვნების შესაბამისად ჩატარებულ ხარისხის მართვის სისტემის ანალიზის ჩატარების პროცესის საწყის მონაცემებს.
- 3) შესრულებულ გამაფრთხილებელ ქმედებათა ეფექტურობის შეფასების შედეგები შპს ბუსსს ანრიში გამოიყენება, როგორც საწყისი მონაცემები შპს ბუსსს ანრის საქმიანობის გაუმჯობესების ღონისძიებათა და გეგმების შემუშავებისათვის.

5. მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესი

5.1 ძირითადი დებულება

- 1) ბუსსს ანრიში დანერგილია წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის მსმენელების (შემდგომში მსმენელი), პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების სტუდენტების (შემდგომში პროფესიული სტუდენტი) იდენტიფიკაციის პროცესი, რომლის თანახმად ხდება დადგენილი ღონისძიებების შესრულებაზე დაკვირვება განცხადების მიღების მომენტიდან შესაბამისი მომსახურების შესრულების ბოლო ეტაპამდე (ეს იქნება მეზღვაურთა წვრთნი და, სერტიფიცირების, პროფესიული სტუდენტების სწავლა-სწავლების თუ დასაქმების პროცესი).
- 2) საზღვაო სპეციალისტების წვრტნა და სერტიფიცირება, პროფესიული სტუდენტებისთვის პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების განხორციელება.
- 3) მომსახურების სრულ ეტაპზე იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის განხორციელება.
- 4) იდენტიფიკაციის პროცესი:
 - ✓ იდენტიფიკაციური ნომერი ენიჭება ბუსსს ანრის თითოეული კურსს, საგანმანათლებლო და საწვრთნელ პროგრამას, პირად საქმეს, ნებისმიერ მოქმედ ფორმას, რომელიც გამოიყენება ბუსსს ანრის მუშაობის პროცესში.

5.2 ბუსსს ანრის კურსების, საგნების იდენტიფიკაცია

ბუსსს ანრი ფუნქციონირებს საზღვაო სააგენტოს მიერ აღიარებული მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების კურსები; სსიპ-განატლების ხარისხის განვითარების ეროვნული



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

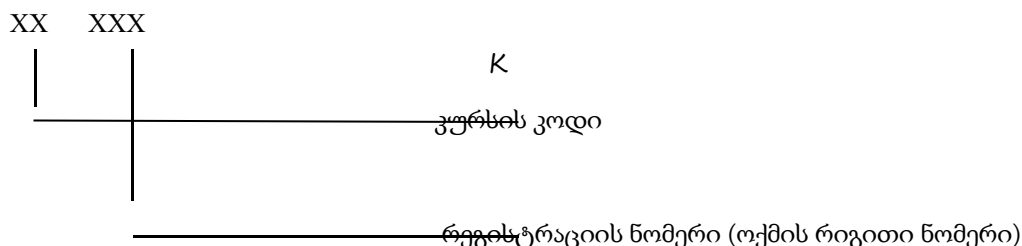
**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

ცენტრის მიერ ავტორიზებული პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამები, რომელთა იდენტიფიკაცია ხდება შემდეგნაირად:

- 1) ყოველ საწვრთნელ კურსს, საგანმანათლებლო პროგრამას ენიჭება თავისი ორნიშნა კოდი (შედგება ორი ციფრისგან), რომელიც შეესაბამება საწვრთნელი კურსის თუ საგანმანათლებლო პროგრამის (დებულების) ან მოდულის ნომერს, მაგალითად საწვრთნელ კურსს „კავშირისა და უსაფრთხოების საზღვაო გლობალური სისტემა“ გააჩნია იდენტიფიკაციური კოდი -01-, რომლის შეესაბამება საწვრთნელი კურსის პროგრამაზე მინიჭებული ნომრის ბოლო ორ ციფრს, ანუ პროგრამის ნომრის ნდ 2-0301-01, აქედან ბოლო ორი ციფრი არის კურსის იდენტიფიკაციური ნომერი.
- 2) იდენტიფიკაციური ნომერი ასევე განისაზღვრება კურსების, საგნების, სპეციალობების მიხედვით, რომელიც შედგება კურსის/საგნის კოდისა და რიგითი ნომრისგან, კერძოდ:
 - ✓ წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის სასწავლო პროგრამები იდენტიფიცირებულია: 2-0301-01 აქედან 2-0301 არის კოდი, ხოლო 01 რიგითი ნომერი; წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის სასწავლო პროგრამების იდენტიფიცირების დროს იცვლება მხოლოდ რიგითი ნომერი, კოდი რჩება უცვლელი.
 - ✓ იგივე სისტემა მოქმედებს პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების იდენტიფიკაციისათვის.
- 3) საწვრთნელი კურსის მსმენელს, პროფესიულ სტუდენტს, განცხადების შევსებისთანავე ენიჭება იდენტიფიკაციური ნომერი, შესაბამის წიგნში რეგისტრირების საფუძველზე, ნდ 2-0201-01 „დოკუმენტთა და მონაცემთა მართვის პროცედურის“ შესაბამისად.
- 4) საწვრთნელი კურსის მსმენელზე, პროფესიულ სტუდენტზე მინიჭებული კოდი აღინიშნება სასწავლო ჟურნალებში, საგამოცდო ოქმებში, ამონაწერებში და.ა.შ. კოდი შედგება 4 ციფრისგან, მაგალითად: 0087.
- 5) თავისი იდენტიფიკაციური ნომერი გააჩნია საგამოცდო ოქმებს.

5.2.1 წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის საგამოცდო ოქმებს გააჩნია იდენტიფიკაციური კოდი, რომელიც აგებულია შემდეგი სტრუქტურული სქემით:





**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- ✓ კოდის ციფრთა პირველი ჯგუფი აღნიშნავს კურსის კოდს (იხ. ქვ.პ. 5.1.1), ხოლო მეორე ჯგუფი - ოქმის რეგისტრაციის, ანუ რიგით ნომერს.
- ✓ კოდის შემდგენელი ციფრები იწერება ერთად, შემდეგი სახით: 0112, აქედან 01 არის „კავშირისა და უსაფრტხოების საზღვაო გლობალური სისტემა“ კურსის კოდი, ხოლო 12 ოქმის რიგითი ნომერი.
- ✓ ოქმზე აღინიშნება ოქმის ნომერი, კურსის დასახელებ, კურსის ჩატარების თარიღი, კურსის განხორციელების საფუძველი, კურსის შესაბამისი სერტიფიკატის გამცემი ორგანო, კომისიის თავმჯდომარე, კომისიის წევრები, მსმენელთა სია (ოქმის ნიმუშ იხ.დანართი 5)
- ✓ საგამოცდო ოქმზე ხელს აწერს კომისის თავმჯდომარე, კომისიის წევრები და მსმენელები.
- ✓ საგამოცდო ოქმები რეგისტრირდება შესაბამის წიგნში/ჟურნალში და ინახება განკუთვნილ საქმეში.
- ✓ საგამოცდო ოქმის საფუძველზე გაიცემა შესაბამისი სერტიფიკატები; გარკვეულ სერტიფიკატებს, უმეტეს წილად კონვენციური კურსების სერტიფიკატებს, გაცემს საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო, ხოლო არაკონვენციური კურსების სერტიფიკატებს გაცემს შპს ბუსსს ანრი.
- ✓ კონვენციური კურსების შესახებ მონაცემების მართვა წარმოებს საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს ელ.მოდულის მეშვეობით.

5.2.2 პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების შეფასების პროცესი განსაზღვრულია ნდ 2-010136-ში.

5.3. მოქმედი დოკუმენტებისა და ფორმების იდენტიფიკაცია

- 1) ბუსსს ანრიში დადგენილია მოქმედი დოკუმენტებისა და ფორმების ორი კატეგორია:
 - კატეგორია 1 - გარე მოქმედი დოკუმენტები
 - კატეგორია 2 - შიდა მოქმედი დოკუმენტები
- 2) დადგენილ კატეგორიებში შედის შემდეგი დოკუმენტაცია:
 - კატეგორია 1 - გარე მოქმედი დოკუმენტები: ბუსსს ანრის საქმიანობასთან დაკავშირებული ზემომდგომი ორგანოების საერთაშორისო და ეროვნული სტანდარტები, კონვენციები, საკანონმდებლო აქტები და.ა.შ.
 - კატეგორია 2 - შიდა მოქმედი დოკუმენტები: ბუსსს ანრიში შემუშავებული, დამტკიცებული და მოქმედებაში მყოფი დოკუმენტაცია.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 3) მოქმედი დოკუმენტებისა და ფორმების კლასიფიკაცია და იდენტიფიკაცია კატეგორიების მიხედვით ხდება ნდ №2-0201-02 „დოკუმენტა და მონაცემთა მართვის პროცედურის“ შესაბამისად.

6. პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების მართვის პროცესი

6.1 ძირითადი დებულება

- 1) პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების მართვის პროცესის მეშვეობით ბუსსს ანრის მომსახურებით დაინტერესებული იურიდიული თუ კერძო პირი შეძლებს სადავო საკითხების რეგულირებას;
- 2) პროცესი ადგენს პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების განხილვას ვადებს, რომელთა დარღვევაზე პასუხისმგებელი იქნება დამნაშავე მხარე.
- 3) პროცესის მიზანია დამოუკიდებელი და ობიექტური გადაწყვეტილების მიღება პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების შემოსვლისას.

6.2 პრეტენზიებისა და საჩივრების განხილვა

- 1) პრეტენზიის თუ საჩივრის შემომტანი შეიძლება იყოს შპს ბუსსს ანრის მომსახურებით უკმაყოფილო მომხმარებელი (სტუდენტი, მსმენელი, ორგანიზაცია) ან თვით შპს ბუსსს ანრის თანამშრომელი, ანუ:
 - ✓ ბუსსს ანრის მომხმარებელი (მსმენელი, სტუდენტი)
 - ✓ ბუსსს ანრის მეთანამშრომლე ორგანიზაცია
 - ✓ ბუსსს ანრის თანამშრომელი
- 2) პრეტენზია თუ საჩივარი უნდა დაიწეროს გენერალური დირექტორის სახელზე.
- 3) პრეტენზია თუ საჩივარში უნდა განიმარტოს:
 - ✓ პრეტენზიის თუ საჩივრის საგანი
 - ✓ კერძოდ პირი(პირები) ვის მიმართაც წარმოიქმნა პრეტენზია თუ საჩივარი
 - ✓ უთანხმოების, უსიამოვნების, კონფლიქტის თუ სხვა პრეტენზიის, საჩივრის მიზეზის აღწერა
 - ✓ კონფლიქტის მოგვარების/გადაჭრის წინადადება
- 4) განმცხადებელმა პრეტენზია თუ საჩივარი უნდა შემოიტანოს 30 დღის განმავლობაში იმ დღიდან როდესაც წარმოიქმნა პრეტენზიის, საჩივრის მიზეზი.
- 5) შემოსული პრეტენზია თუ საჩივარი რეგისტრირდება შესაბამის ჟურნალში „პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების შემოსვლის მათი აღმოფხრისათვის ჩატარებული



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

ლონისძიებების რეგისტრაციის ჟურნალი“ (იხ. დანართი 9), რომელიც ინახება ხარისხის სამსახურში.

- 6) რეგისტრირებული პრეტენზია თუ საჩივარი გადაეცემა განსახილავად გენერალურ დირექტორს.
- 7) შემოსული პრეტენზია თუ საჩივარი ინახება ხარისხის სამსახურში შესაბამის საქმეში.
- 8) პრეტენზიის თუ საჩივრის გადაჭრის შესაძლებელი მოქმედება ასევე აღინიშნება თვით პრეტენზიის თუ საჩივრის ფურცელზე რეზოლუციის სახით, ან იწერება ცალკე ფურცელზე, სადაც მითითებულ უნდა იყოს მათი აღმოფხვრის მოქმედება.
- 9) პრეტენზიის თუ საჩივრის აღმოფხვრა ევალება პასუხისმგებელ პირს, რომელსაც ნიშნავს გენერალური დირექტორი.
- 10) პრეტენზიის თუ საჩივრის აღმოსაფხვრელად პასუხისმგებელი პირის დანიშვნისას ითვალისწინება შემოსული პრეტენზიის თუ საჩივრის სპეციფიკაციასთან დაკავშირებით კვალიფიკაცია, უფლებამოსილება.
- 11) პასუხისმგებელი პირი არ უნდა იყოს დაკავშირებული შემოსული პრეტენზიის თუ საჩივრის საგანთან.
- 12) პრეტენზიის თუ საჩივრის აღმოსაფხვრელად დანიშნული პასუხისმგებელი პირი ეცნობა პრეტენზიას, საჩივარს, აკეთებს ანალიზს და მოქმედებს რმოფხვრითი ღონისძიებების ჩასატარებლად.
- 13) პრეტენზიის თუ საჩივრის აღმოსაფხვრელად ინიშნება ვადა.
- 14) პრეტენზიის თუ საჩივრის აღმოფხვრელად პასუხისმგებელი პირისა და ვადის დანიშვნა აღინიშნება თვით პრეტენზიის თუ საჩივრის ფურცელზე გენერალური დირექტორის რეზოლუციით.
- 15) პრეტენზიის თუ საჩივრის დრულად აღმოფხვრის პროცესს და შესრულებას აკონტროლებს ხარისხის სამსახური.
- 16) პრეტენზიის თუ საჩივრის აღმოფხვრის პროცესში დაშვებულია ყველა საჭირო მხარის ჩართვა, მიმოწერის, შეხვედრების და სხვა მოქმედებების წარმოება, რაც ხელს შეუწყობს აღმოფხვრის პროცესს.
- 17) აღმოფხვრითი და მაკორექტირებელი ღონისძიებების ჩატარება ეცნობა პრეტენზიის თუ საჩივრის შემომტან (განმცხადებელ) პირს/ორგანიზაციას.
- 18) ბუსსს ანრის წერილი აღმოფხვრითი და მაკორექტირებელი ღონისძიებების ჩატარების შესახებ უნდა მოიცავდეს:
 - ✓ ინფორმაციას შემუშავებული მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების შესახებ
 - ✓ ინფორმაციას შესრულებული და დაგეგმილი მაკორექტირებელი ზომების შესახებ



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- ✓ ბუსსს ანრის მოთხოვნას განმცხადებელმა პასუხად აცნობოს თანხმობა აღნიშნული ქმედებების ჩასატარებლად.
- 19) პრეტენზიის თუ საჩივრის შემომტანი (განმცხადებელი) პირი/ორგანიზაცია წერილობით აცნობებს ბუსსს ანრის თავის თანხმობას წარმოდგენილი აღმოფხვრითი და მაკორექტირებელი ღონისძიებების ჩატარებაზე, ან უარყოფს და წარმოადგენს უარყოფის მიზეზს.
- 20) თუ განმცხადებელი პირი/ორგანიზაცია ეთანხმება წარმოდგენილ ღონისძიებებს, ან მისგან არ შემოდის პასუხი წერილის გაგზავნიდან 2 კვირის განმავლობაში, მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების შესრულების შემდეგ პრეტენზია თუ საჩივარი იხურება.
- 21) პრეტენზიის თუ საჩივრის დახურვის გადაწყვეტილებას იღებს გენერალური დირექტორი.
- 22) თუ განმცხადებელი პირი/ორგანიზაცია არ ეთანხმება წარმოდგენილ ღონისძიებებს, რასაც შპს ბუსსს ანრის აცნობებს წერილობით, ხდება შემოსული პრეტენზიის, საჩივრის დამატებითი განხილვა და საბოლოო გადაწყვეტილების მიღება, რაც ეცნობა განმცხადებელს.
- 23) თუ განმცხადებელი არ ეთანხმება მიღებულ გადაწყვეტილებას, მას აქვს გასაჩივრების უფლება აპელაციის გზით.
- 24) აპელაციის შემთხვევაში იწვევა სენატის სხდომა, სადაც განიხილება წარმოშობილი ვითარება.
- 25) სენატის წევრებს იწვევს გენერალური დირექტორი.
- 26) შემოსული პრეტენზიის თუ საჩივრის საფუძველზე ჩატარებული მაკორექტირებელი და გამაფრთხილებელი ქმედებების შემოწმება ხორციელდება შპს ბუსსს ანრის შიდა შემოწმების დროს.
- 27) შემოსული პრეტენზიის თუ საჩივრის აღმოფხვრა ასევე ითვალისწინებს გამაფრთხილებელ ქმედებებს, რათა სამომავლოს არ განმეორდეს მსგავსი შემთხვევა.
- 28) პრეტენზიის თუ საჩივრის განხილვის საფუძველზე გენერალურ დირექტორს აქვს უფლება უარყოს პრეტენზია/საჩივარი თუ ის არ შეესაბამება ამ მუხლის მე-3 პუნქტის მოთხოვნებს და თუ მაში აღწერილი მიზეზი, რომელზეც არ არის პასუხისმგებელი შპს ბუსსს ანრი.
- 29) პრეტენზიის თუ საჩივრის უარყოფის მიზეზი შეიძლება აღინიშნოს თვით პრეტენზიის თუ საჩივრის ფურცელზე რეზოლუციის სახით, ან დაიწეროს ცალკე ფურცელზე, სადაც მითითებულ უნდა იყოს მიზეზი, რომლითაც უარყოფილია შემოსული პრეტენზია თუ საჩივარი.
- 30) შესაძლებელია პრეტენზიის თუ საჩივრის უარყოფის გასაჩივრება აპელაციის გზით.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 31) ინფორმაცია პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების შესახებ განიხილება ხმს ანალიზის დროს, რაც აღინიშნება თვით ხმსმ ანალიზის ანგარიშში.
- 32) ბუსსს ანრის ადმინისტრაცია და განმცხადებელი მხარე ერთობლივად განსაზღვრავენ იქნება თუ არა და რაოდენ იქნება გამოქვეყნებული (გასაჯაროვებული) შემოსული პრეტენზია, საჩივარი, აპელაცია.

6.3 ბუსსს ანრის სენატის მუშაობა პრეტენზიების, საჩივრებისა და აპელაციების განხილვისას

6.3.1 შპს ბუსსს ანრის სენატი

- 1) სენატი ასრულებს პრეტენზიების, საჩივრების, აპელაციების განმხილველი კომიტეტის ფუნქციას.
- 2) ბუსსს ანრის სენატი არის გადაწყვეტილებების (დადგენილებები) მიღებაში დამოუკიდებელი ორგანო, რომელიც იკრიბება საჭიროებისამებრ, რათა რეგულირებულ იქნას წარმოქმნილი სადავო, კონფლიქტური საკითხები.
- 3) ბუსსს ანრის სენატის წევრები ვალდებული არიან:
 - ✓ მიიღონ ყოველმხრივი და სრული მონაწილეობა შემოსული პრეტენზიის, საჩივრის, აპელაციის განხილვაში;
 - ✓ გაითვალისწინონ კონფლიქტის ორივე მხარის ინტერესები და უფლებები;
 - ✓ მიიღონ დამოუკიდებელი, სამართლიანი გადაწყვეტილება;
 - ✓ გაითვალისწინონ წარმოქმნილ საკითხთან დაკავშირებული ნორმები, წესები და სხვა ნორმატიული აქტები.

6.3.2 აპელაციების განხილვის წესი

- 1) განმცხადებელი აპელაციას წარუდგენს ბუსსს ანრის სენატს იმ შემთხვევაში თუ:
 - ✓ მის მიერ შემოტანილი პრეტენზიის თუ საჩივრის საკითხის გადაწყვეტა არის შეუძლებელი
 - ✓ ის არ ეთანხმება გენერალური დირექტორის გადაწყვეტილებას მის მიერ შემოტანილი პრეტენზიის თუ საჩივრის გადაწყვეტასთან დაკავშირებით
- 2) შპს ბუსსს ანრის სენატი აპელაციის განხილვისას მოქმედებს არსებული პროცედურის შესაბამისად.
- 3) აპელაცია უნდა განიხილოს შემოსვლის და რეგისტრაციის დღიდან 2 კვირის განმავლობაში .
- 4) საჭიროებისამებრ აპელაციის განსახილვად დასაშვებია ვადების დანიშვნა.
- 5) აპელაციის განსახილვად ვადას ადგენს ბუსსს ანრის სენატი.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 6) აპელაციას წარადგენს მხარე, რომელიც თავის მხრივ თვლის, რომ დარღვეულია მისი უფლებები, ან მას არ აკმაყოფილებს მის მიერ შემოტანილი პრეტენზიის თუ საჩივრის გადასაჭრელად მიღებული გადაწყვეტილება.
- 7) აპელაციაში უნდა იყოს აღნიშნული:
 - ✓ მხარე/ პირი ვის მიმართაც უნდა ჩატარდეს მოსმენა
 - ✓ სადავო საკითხის შინაარსი
 - ✓ პრეტენზიასთან, საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება, რომელიც არ აკმაყოფილებს განმცხადებელს და მიზეზი თუ რატომ არ აკმაყოფილებს ეს გადაწყვეტილება
 - ✓ მიზეზი, რომლითაც განმცხადებელმა მიმართა აპელაციით შპს ბუსსს ანრის სენატს
 - ✓ განმცხადებლის მხრიდან საკითხის გადაჭრის შემოთავაზება (გადაწყვეტილება, რომელსაც თვლის მისაღებად განმცხადებელი)
 - ✓ განმცხადებელი მხარეს/პირის სრული მონაცემები, მათ შორის სახელი, გვარი, თანამდებობა, მისამართი, საკონტაქტო მონაცემები და ა.შ.
 - ✓ დანართები, რომელიც წარმოადგენს დოკუმენტალურ თუ სხვა სახის მტკიცებულებას. რომელზეც დაფუძნებულია პრეტენზია, საჩივარი და სია, სადაც ჩამოთვლილია ასეთი მტკიცებულებები.
- 8) შემოსული აპელაცია რეგისტრირდება შესაბამის ჟურნალში იხ. 6.2მუხლის მე-5 პუნქტი.
- 9) ბუსსს ანრის სენატი აპელაციას განიხილავს განმცხადებელი მხარის წარმომადგენლის დასწრებით.
- 10) ბუსსს ანრის სენატის სხდომა და გადაწყვეტილება ფორმდება ოქმით, რომელსაც გაცნობის დასადასტურებლად ხელს აწერს სენატის ყველა წევრი (ოქმის უკანა მხარეს).
- 11) თუ სენატის სხდომას გარკვეული მიზეზების გამო (რაც აღინიშნება საბჭოს ოქმში) არ ესწრება განმცხადებელი მხარეს წარმომადგენელი, სენატის გადაწყვეტილება მას ეცნობა წერილობითი ფორმით.
- 12) ბუსსს ანრის სენატის გადაწყვეტილება უნდა იყოს დამოუკიდებელი, ორივე მხარის ინტერესების დაცვით და სამართლიანი.
- 13) თუ ბუსსს ანრის სენატის რომელიმე წევრი თვლის, რომ მისი დასწრება დავის გადაჭრისას იქნება არაობიექტური, ის ვალდებულია არ მიიღოს მონაწილეობა და დატოვოს სენატის წევრობა.



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals, Service Identification and Traceability

14) თუ რომელი მხარე დარჩება უკმაყოფილი აპელაციის განხილვის შედეგად გამოტანილი გადაწყვეტილებით, უფლე აქვთ მიმართონ ზემდგომ ორგანოს დავის გადასაჭრელად.

6.4 „საპატიო სტუმრების გამონათქვამების წიგნი“-ს წარმოების წესი

ბუსსს ანრიში შემოდებულია „საპატიო სტუმრების გამონათქვამების წიგნი“, რომელიც განკუთვნილია სასწავლებლის საპატიო სტუმრებისგან, სურვილისამებრ, სამახსოვროდ კომენტარების, რეკომენდაციების, სურვილების ასაღნიშნათ.

წიგნი ინახება სასწავლებლის საკონფერენციო დარბაზში.

წიგნის შენახვაზე პასუხისმგებელი პირი ითვლება ბიბლიოთეკის უფროსი.

7. შემოწმება, კონტროლი

- 1) შეუსაბამო მომსახურებასთან დაკავშირებული მოთხოვნების შესრულების პროცესის მართვას და მის ეფექტურობას აკონტროლებს ბუსსს ანრის ხარისხის სამსახური;
- 2) წინამდებარე პროცედურის მოთხოვნების მიხედვით გათვალისწინებული ჟურნალების წარმოების მიმდინარეობას აკონტროლებს ხარისხის მართვის სისტემის მენეჯერი;
- 3) ბუსსს ანრიში შეუსაბამო მომსახურების მიმართ დადგენილი მოთხოვნების შესრულების შემოწმება ხდება ხარისხის სისტემის შიდა შემოწმების ჩატარების დროს;
- 4) ბუსსს ანრიში შეუსაბამო მომსახურების ანალიზი ხორციელდება ხარისხის ანალიზის ჩატარების დროს.

8. რესურსები

პროცედურის მოთხოვნების რეალიზაციისათვის აუცილებელია გამოიყოს შემდეგი რესურსები:

- 1) ბუსსს ანრის ნორმატიული დოკუმენტები
- 2) ბუსსს ანრის კვალიფიცირებული პერსონალი
- 3) სამუშაო ადგილების მოწყობა საჭირო ტექნიკით, კომპიუტერებით, კავშირის საშუალებები, ქაღალდი, საკანცელარიო ნივთები, გასამრავლებელი ტექნიკა
- 4) ფინანსური რესურსები

9. პასუხისმგებლობის გადანაწილება

9.1 ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორი

- 1) ამტკიცებს არსებულ პროცედურას და ცვლილებებს მასში



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 2) გამოყოფს ადეკვატურ რესურსებს შეუსაბამო მომსახურების მართვისას
- 3) ამტკიცებს შეუსაბამო მომსახურებასთან დაკავშირებული შეუსაბამობათა აღმოფხვრის ღონისძიებებს

9.2 ბუსსს ანრის ხარისხის სამსახური

- 1) ახორციელებს არსებული პროცედურის შემოწმებას, პერიოდულ შემოწმებას და მასში ცვლილებების შეტანას
- 2) ხელმძღვანელობს ხ.მ.ს. შიდა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების იდენტიფიკაციისა და რეგისტრაციის, მიღებული გადაწყვეტილებების დანერგვის პროცესს
- 3) მართავს პროცესს მანამ სანამ შეუსაბამობა არ იქნება აღმოფხვრილი
- 4) ორგანიზებას უკეთებს და უზრუნველყოფს შეუსაბამო მომსახურების ჟურნალების წარმართვას
- 5) ხელმძღვანელობს ხ.მ.ს. შიდა შემოწმების ჩატარებას
- 6) ამოწმებს შეუსაბამობათა აღმოფხვრას
- 7) შეიმუშავებს შეუსაბამობათა აღმოფხვრის ღონისძიებებს
- 8) ამოწმებს შეუსაბამობათა აღმოფხვრას
- 9) ყოველი წლის ბოლოს ან ახალი წლის დასაწყისში აკეთებს ბუსსს ანრის ხმს ანალიზს
- 10) ანიჭებს საიდენტიფიკაციო ნომრებს და აღრიცხავს შიდა ნორმატიულ დოკუმენტებს, საქმეებს, მოქმედ ფორმებს

9.3. ბუსსს ანრის პერსონალი

- 1) ხელმძღვანელების განკარგულებით მოქმედებს შეუსაბამო მომსახურებასთან დაკავშირებული შეუსაბამობების აღმოსაფხვრაზე მანამ, სანამ არ იქნება აღმოფხვრილი.

10. ანგარიშგებითი დოკუმენტები

- 1) ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალი
- 2) შიდა შემოწმების დროს გამოვლენილი შეუსაბამობების აქტები
- 3) ხმს ანალიზის ანგარიში
- 4) პრეტენზიების, აპელაციების და მათ თაობაზე შესრულებულ ქმედებათა სარეგისტრაციო ჟურნალები;
- 5) ბუსსს ანრის ხმს-ის შიდა და გარე შემოწმებების შედეგების მიხედვით შეუსაბამობებისა და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტები;



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

- 6) ბუსსს ანრის შიდა და გარე შემოწმების დროს გამოვლენილ შეუსაბამობათა აღმოფხვრის აქტები;
- 7) საჭირო მაკორექტირებელ ქმედებათა დადგენის ღონისძიებათა გეგმები, ცირკულარული წერილები, ბრძანებები და განკარგულებები;
- 8) ანგარიშები, გამაფრთხილებელ ქმედებათა შესრულების შესახებ;
- 9) შიდა და გარე ნორმატიული დოკუმენტები;
- 10) პროფესიული სტუდენტების, საწვრთნელი კურსების მსმენელების განცხადებები;
- 11) განცხადებების რეგისტრაციის წიგნი/ჟურნალი;
- 12) პროფესიული სტუდენტის, საწვრთნელი კურსის მსმენელის პირადი საქმეები;
- 13) საგამოცდო ოქმები/უწყისები;
- 14) შეფასები ინსტრუმენტები.



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

დანართი 1

ყოველდღიურ საქმიანობაში გამოვლენილი შეუსაბამობის რეგისტრაციის ჟურნალის ნიმუში

მფ-02-№138-08-03.01.12

№	შეუსაბამობის გამოვლენის თარიღი ან დოკუმენტი რომელთან ერთად შეუსაბამობა წარმოდგენილია ქვედანაყოფში	პროცესი, დოკუმენტი, რომელთან დაკავშირებით არის შეუსაბამობა	შეუსაბამობის მოკლე შინაარსი	დონისძიება (მაკორექტირებელი ქმედება) შეუსაბამობის მიმართ, კონკრეტული შემსრულებლისა და თარიღის ჩვენებით	შესრულების აღნიშვნა; თარიღი	ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის ხელმოწერა
1	2	3	4	5	6	7



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability

დანართი 2

შემოსული საჩივრების, პრეტენზიების და მათი აღმოფხვრის რეგისტრაციის ჟურნალის ნიმუში

მფ-02-№042-08-03.01.12

№	პრეტენზიის მომწოდებელი ორგანიზაცია, პირი; წერილის, დოკუმენტის № და თარიღი	შემოსული საჩივრის, პრეტენზიის მოკლე შინაარსი	მაკორექტირებელი ქმედება	შესრულების ვადა და თარიღი	ხ.მ.ს. მენეჯერის ხელმოწერა
1	2	3	4	5	6



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability

დანართი 3

ხარისხის მართვის სისტემის შემოწმების შედეგად აღმოჩენილი შეუსაბამობის,
წარმოდგენილი რეკომენდაციის და მათი აღმოფხვრისათვის და შესრულებისთვის
მაკორექტირებელი ქმედებების აქტის ნიმუში

მფ-02-№044-08-03.01.12

შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

ხარისხის მართვის სისტემის შემოწმების შედეგად აღმოჩენილი შეუსაბამობის, წარმოდგენილი
რეკომენდაციის და მათი აღმოფხვრისათვის და შესრულებისთვის მაკორექტირებელი ქმედებების

აქტი №

ნაწილი 1.

1. ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის წარმომადგენელი:
2. მთავარი აუდიტორი:
3. აუდიტორი:
4. შემოწმების თარიღი:

ნაწილი 2. რეკომენდაცია

რეკომენდაციის შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირი:
რეკომენდაციის მოკლე შინაარსი:
ხმს-ის სახელმძღვანელოს პუნქტი, რომელსაც მიეკუთვნება რეკომენდაცია: ISO 9001:2015 პუნქტი №
ხელმძღვანელობის წარმომადგენელი გაცნობილია: ხელმოწერა _____ თარიღი _____
მთავარი აუდიტორის ხელმოწერა _____ თარიღი _____
აუდიტორის ხელმოწერა _____ თარიღი _____

ნაწილი 3. რეკომენდაციის შესრულების ვადა და აქტის დაგზავნა:

რეკომენდაციის შესრულების ვადა: _____
ბუსსს ანრის ხელმძღვანელობის წარმომადგენელი _____ ხელმოწერა _____
აქტი დაეგზავნა: მაია დავითიანი ხელმოწერა აქტის მიღების შესახებ _____

ნაწილი 4. რეკომენდაციის გათვალისწინების დადასტურება

რეკომენდაცია გათვალისწინებულია: კი ☐ არა ☐
შენიშვნა: _____
შესრულების ფაქტიური თარიღი: _____
შესრულება გადაამოწმა, აუდიტორი: _____ თარიღი: _____
(სახელი, გვარი, ხელმოწერა)



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

დანართი 4

*ხარისხის მართვის სამსახურის შიდა შემოწმების შედეგად აღმოჩენილი შეუსაბამოების აქტების
რეგისტრაციის ჟურნალის ნიმუში*

მფ-02-№045-08-03.01.12

ხარისხის მართვის სამსახურის შიდა შემოწმების შედეგად აღმოჩენილი შეუსაბამოების აქტების რეგისტრაციის
ჟურნალი

№	აქტის ნომერი	აქტის გაფორმების თარიღი	შეუსაბამობის გრადაცია (მნიშვნელოვანი თუ უმნიშვნელო)	აუდიტორების ინიციალები	შეუსაბამობის აღმოსაფხვრელი ვადა	შეუსაბამობის აღმოსაფხვრის ფაქტიური დრო	შემოწმებული პირის ხელმოწერა
1	2	3	4	5	6	7	8



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability

დანართი 5

წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის საგამოცდო ოქმის ნიმუში

ოქმი № 0112

20 წლის -დან -ის ჩათვლით შპს ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრიში ჩატარდა სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს მიერ აღიარებული კურსი: „კავშირისა და უსაფრთხოების საზღვაო გლობალური სისტემის ზოგადი ოპერატორი“ მოდელ კურსი 1.25 და საერთაშორისო კონვენცია STCW, ცვლილებებით მოთხოვნათა შესაბამისად.

ჩვენ, ქვემოაღნიშნულმა კომისიის წევრებმა ჩავატარეთ შპს ბუსსს ანრის მსმენელთა საგამოცდო შემოწმება „მეზღვაურთა მომზადების, დიპლომირებისა და ვახტზე დგომის“ (STCW) საერთაშორისო კონვენციის და საქართველოს კანონი „მეზღვაურთა განათლებისა და სერტიფიცირების შესახებ“ მოთხოვნების შესაბამისად; შევადგინეთ არსებული ოქმი, რის საფუძველზეც სსიპ საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტო გასცემს შესაბამის სერტიფიკატს

№	გვარი, სახელი Full Name	თანამდებობა Position	მსმენელის იდენტ. № Trainee's ID №	მეზღვაურის ნომერი Seafarer's number	კავშირისა და უსაფრთხოების საზღვაო გლობალური სისტემის ზოგადი ოპერატორი GGeneral Operator 's Certificate for the Global Maritime Distress and Safety System - GMDSS	მსმენელის ხელმოწერა Trainee's signature	შენიშვნა Note
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

კომისიის თავმჯდომარე _____

კომისიის წევრები _____

_____ 20 წ



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

11. პროცედურის პერიოდული შემოწმების ფურცელი

№	პერიოდული შემოწმების თარიღი	შემოწმების ჩამტარებელი პირის თანამდებობა და ინიციალები	ხელმოწერა	შესწორებას ექვემდებარება პუნქტები
1	19.11.2021	ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი რუსუდან დიასამიძე		განახლდა სასწავლებლის ლოგო; ჩასწორდა ტერმინები
		იურიდიული განყოფილების უფროსი გიორგი დიასამიძე		
2	07.07.2022	ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი რუსუდან დიასამიძე		გადაიხედა ბუსსს ანრის გენერალური დირექტორის 2022 წლის 27 ივნისის N08- 37/22 ბრძანების საფუძველზე. ამოღებულია საგამოცდო ოქმიდან ბუსსს ანრის ამონაწერის ფორმა, რადგან ამონაწერი იბეჭდება ელ.მოდულიდან. სხვა ცვლილებები არაა.
		იურიდიული განყოფილების უფროსი გიორგი დიასამიძე		



**შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი**

**შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევალობის პროცესის პროცედურა**

**Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability**

12. პერსონალის პროცედურასთან გაცნობის ფურცელი

№	სახელი, გავრი	თანამდებობა	გაცნობის ვადა	გაცნობის თარიღი	ხელმოწერა
1	თამთა ჩხეიძე	პროფ.სტუდენტთა, თანამშრომელთა და მსმენელთა მომსახურების განყოფილების საქმისმწარმოებელი			
2	გურამ ქათამაძე	პროფესიული განათლების დეპარტამენტის უფროსი			
3	სოფიკო მამულაძე	მთავარი ბუღალტერი			
4	მონიკა დიასამიძე	მეზღვაურთა წვრთნისა და სერტიფიცირების ცენტრის საქმისმწარმოებელი			
5	ლონდა მიქელაძე	საქმისმწარმოებელი			
6	მაია დავითიანი	სასწავლო პროცესის მენეჯერი			
7	დავით ჩხაიძე	სასწავლო საამქროებისა და სახელოსნოების უფროსი			
8	თამილა მიქელაძე	ექთანი			
9	ირაკლი გოგიტიძე	შესყიდვების და სამეურნეო განყოფილების უფროსი			
10	ირაკლი ბეჟინიძე	საინფორმაციო ტექნოლოგიების მართვის განყოფილების უფროსი			
11	მალვიან ურუშაძე	ბიბლიოთეკის უფროსი			
12	ზურაბ დიასამიძე	შესყიდვების მენეჯერი			
13	ნათია დიასამიძე	ადამიანური რესურსების მენეჯერი			
14	ომარ დიასამიძე	პრაქტიკის, კარიერის დაგეგმვისა და პროფ.სტუდენტებთან ურთიერთობის განყოფილების უფროსი			
15	მინდია თავართქილაძე	ვახტის და შრომის უსაფრთხოების განყოფილების უფროსი			
16					
17					



შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება
ბათუმის უმაღლესი საზღვაო საინჟინრო სასწავლებელი ანრი

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability

13. შეთანხმების ფურცელი

ნაწილი 1. დოკუმენტის იდენტიფიკაცია, შემთანხმებელი პირების დანიშვნა

1.1 შეთანხმებული დოკუმენტის დასახელება, №

შეუსაბამო მომსახურების, პრეტენზიების, საჩივრების და აპელაციების მართვის,
მომსახურების იდენტიფიკაციისა და მიკვლევადობის პროცესის პროცედურა

Procedure of Control of Nonconforms, Claims, Complaints and Appeals,
Service Identification and Traceability

ნდ № 2-0201-02

1.2 პროცედურის შემუშავებაზე პასუხისმგებელი პირი:

ხარისხის განვითარებისა და უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი რუსუდან დიასამიძე
იურიდიული განყოფილების უფროსი გიორგი დიასამიძე

1.3 შემსრულებელი _____ \ _____ \
_____ \ _____ \

ნაწილი 2.

შ ე თ ა ნ ხ მ ე ბ ა

№	შემთანხმებლის თანამდებობა	ხელმოწერა	შეთანხმების რიცხვი	შენიშვნა
1	მეზღვაურთა წვრთნისა და სერთიფიცირების ცენტრის უფროსი ვლადიმერ ბოგდანოვი			
2	სტუდენტთა, მსმენელთა და თანამშრომელთა მომსახურების განყოფილების უფროსი ნინო ნაკაშიძე			

დოკუმენტი შესათანხმებლად წარადგინა _____
ხელმოწერა გვარი, სახელი თარიღი