



ელკანა

ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო

ასლის №: 2

მფლობელი: პროგრამის მენეჯერი

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: სარჩევი	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 1	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 2/36	ნება დართულია :	დირექტორი

სარჩევი

1. **სარჩევი**
2. **შესწორებების ისტორია**
3. **მიმოქცევაში მყოფი ეგზემპლარების მფლობელთა სია**
4. **ხარისხის მართვის სისტემის კომპონენტები**
 - 4.1 სისტემის მიზანი
 - 4.2 დოკუმენტაცია
 - 4.3 სერტიფიცირების სფერო
5. **ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა**
 - 5.1 ხელმძღვანელობის ვალდებულება
 - 5.2 დაინტერესებულ მხარეებზე და გავლენაზე ორიენტაცია
 - 5.3 მისია და ხარისხის პოლიტიკა
 - 5.4 ორგანიზაციული დაგეგმვა
 - 5.5 უფლებები, მოვალეობები და კომუნიკაცია
 - 5.6 ადმინისტრაციული განხილვა
6. **რესურსების მართვა**
 - 6.1 რესურსებით უზრუნველყოფა
 - 6.2 ადამიანური რესურსები
 - 6.3 სამუშაო გარემო, რესურსები და ინფრასტრუქტურა
7. **პროდუქტის განვითარება და მიწოდება**
 - 7.1 მომსახურების დაგეგმვა
 - 7.3 დაინტერესებულ მხარეებთან დაკავშირებული პროცესები
 - 7.4 შესყიდვა
 - 7.5 მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებული ოპერაციები
 - 7.6 მონიტორინგის და გაზომვის ხელსაწყოების კონტროლი
8. **კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება**
 - 8.1 დაინტერესებულ მხარეებთან დაკავშირებული ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზი
 - 8.2 მონიტორინგი და კონტროლი
 - 8.3 შიდა აუდიტი
 - 8.4 გარე შეფასება
 - 8.5 გაუმჯობესება
9. **დანართი 1: პროცესების ურთიერთდამოკიდებულება**
10. **დანართი 2: ელკანას სტრუქტურა**

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: შესწორებების ისტორია	გამოცემის ნომერი	4
ნაწილი 2	გამოცემის თარიღი :	27.05.2011
გვერდი 3/36	ნება დართულია :	ღირექტორი

2 შესწორებების ისტორია

თარიღი	ახალი გამოცემის ნომერი	ნაწილი და გვერდი	შესწორების ნომერი	მიზეზი	ნება დართულია
30.07.07	1	ყველა	-	სახელმძღვანელოს პირველი გამოცემა	ღირექტორი
	2	63, გვ.4; 64, გვ.8; 65, გვ.10, გვ.15; 67, გვ.23,24 დანართი2, გვ.31	1.	ცვლილებები შეტანილია აუდიტის და მენეჯმენტის შესხვედრის საფუძველზე	
23.09.09	3	თავფურცელი გვ.36	2.	ცვლილებები შეტანილია ორგანიზაციის ლოგოს ცვლილების გამო ცვლილებები შეტანილია ორგანიზაციის სტრუქტურის ცვლილების გამო	გამგეობა
27.05.2011	4	გვ.36	3.	ცვლილებები შეტანილია ორგანიზაციის სტრუქტურის ცვლილების გამო	
			4.		
			5.		
			6.		
			7.		
			8.		
			9.		
			10.		
			11.		
			12.		
			13.		
			14.		
			15.		
			16.		
			17.		
			18.		
			19.		
			20.		
			21.		
			22.		
			23.		
			24.		

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: შესწორებების ისტორია	გამოცემის ნომერი	4
ნაწილი 2	გამოცემის თარიღი :	27.05.2011
გვერდი 4/36	ნება დართულია :	დირექტორი

			25.		
			26.		
			27.		
			28.		
			29.		
			30.		
			31.		

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: მიმოქცევაში მყოფი ეგზემპლარების მფლობელთა სია	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 3	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 5/36	ნება დართულია :	დირექტორი

3 მიმოქცევაში მყოფი ეგზემპლარების მფლობელთა სია

ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო გამოიცემა განსაზღვრული ტირაჟით. ხარისხის მართვის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელოს დამტკიცებული და დანომრილი ასლების გამოცემასა და შემდგომი შესწორებების გაგრძელებაზე; ძველი ასლები კი უკან ბრუნდება.

ასლის №	მფლობელი
1.	ორიგინალი – ხარისხის მართვის წარმომადგენელი / დირექტორი
2.	გამგეობის თავმჯდომარე
3.	ადმინისტრაცია
4.	განყოფილებების ხელმძღვანელები და ხარისხის კოორდინატორები
5.	შიდა აუდიტები

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხარისხის მართვის სისტემის კომპონენტები	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 4	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 6/36	ნება დართულია :	დირექტორი

4. ხარისხის მართვის სისტემის კომპონენტები

სისტემის მიზანი

ელკანას მთავარი მიზანია მდგრადი ბიომეურნეობის იდეისა და მეთოდოლოგიის პოპულარიზაცია საქართველოში (იხ. ნაწილი 5). ამ მისიის წარმატებით განხორციელებისთვის, ელკანას ერთი მხრივ, მისი წევრების (ბიოფერმერების), მეორე მხრივ, ადგილობრივი და საერთაშორისო დონორების ნდობა ესაჭიროება, რომლებიც ფინანსური და ტექნიკური დახმარებით ხელს უწყობენ საქართველოში მდგრადი სოფლის მეურნეობის განვითარებას.

ელკანას ხელმძღვანელობამ და თანამშრომლებმა გადაწყვიტეს ხარისხის მართვის სისტემის შემუშავება და დანერგვა იმისათვის, რომ:

- განისაზღვროს და აღიწეროს სამუშაოს შესრულების სასურველი ხარისხი და ეს ინფორმაცია შესაბამის შიდა და გარე დაინტერესებულ მხარეებს მიეწოდოს;
- ამაღლდეს ყველა თანამშრომლის ცნობიერება სამუშაოს ხარისხის საკითხებთან დაკავშირებით;
- მუდმივად მოხდეს ფერმერთა სწავლებისა და სამრჩევლო მომსახურების ხარისხისა და ეფექტურობის მონიტორინგი, შენარჩუნება და გაუმჯობესება;
- ტრენინგებისა და სამრჩევლო მომსახურების ეფექტურობა და პროდუქტიულობა შიდა და გარე დაინტერესებულ მხარეებისათვის თვალსაჩინო და გამჭვირვალე იყოს;
- შეფასდეს და დაკმაყოფილდეს სამიზნე ჯგუფის/ჯგუფების და სახელშეკრულებო პარტნიორების საჭიროებები და მოლოდინები;
- მომზადდეს მიღწევების შესახებ უტყუარი მონაცემები და შეიქმნას ეფექტური ორგანიზაციული სწავლებისა და განვითარების პირობები (მუდმივი გაუმჯობესება);
- გაიზარდოს ელკანას ზოგადი ლეგიტიმურობა მის სამუშაო გარემოში;
- ხელი შეეწყოს ორგანიზაციის ხანგრძლივ მდგრადობას.

სისტემა რეგულარულად გადაისინჯება და გაუმჯობესდება.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხარისხის მართვის სისტემის კომპონენტები	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 4	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 7/36	ნება დართულია :	დირექტორი

4.2 დოკუმენტაცია

4.2.1 ძირითადი დოკუმენტაცია

დოკუმენტაცია დახარისხებულია სამ დონეზე:

1-ლი დონე – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო

ელკანამ შეიმუშავა ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო, რომელშიც ხარისხის ეფექტური მართვის ძირითადი მოთხოვნები საერთაშორისო სტანდარტებს ISO 9001 2000 შეესაბამება.

ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელოს მიზანი ელკანას ხარისხის პოლიტიკისა და ხარისხის მიზნების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა, ამ მიზნების მიღწევის გზების დასახვა და შემდგომი ხარისხის მართვის სისტემის მეშვეობით გაუმჯობესებაა.

ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო გვამცნობს, თუ როგორი უნდა იყოს საქმიანობის ხარისხის დონე, როგორ განხორციელდეს ხარისხის მონიტორინგი და რა მექანიზმებით მოხდეს მისი მუდმივი გაუმჯობესება. სახელდობრ, ეს ინფორმაცია წარმოდგენილია შემდეგი სახით:

- ხარისხის პოლიტიკის დეკლარაცია
- ხარისხის კონკრეტული ამოცანები და
- შესაბამისი ორგანიზაციული პროცედურები, რომლებიც მნიშვნელოვანია საქმიანობის ხარისხის შენარჩუნებისა და გაუმჯობესებისათვის

ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელოს თითოეულ ნაწილში არის მინიშნებები დოკუმენტურად აღწერილ შესაბამის პროცედურებზე.

ხარისხის სახელმძღვანელო მოიცავს ხარისხის მართვის სისტემის პროცესებს შორის ურთიერთკავშირის აღწერას.

მე-2 დონე – ხარისხის პროცედურების სახელმძღვანელო

ელკანაში მიმდინარე პროცესები და კონტროლის სისტემა ექვემდებარება დოკუმენტაციას. ხარისხის მართვის სისტემა თვალსაჩინოს ხდის პროცესების თანმიმდევრობასა და ურთიერთკავშირს და უზრუნველყოფს პროცესებს შორის არსებული კავშირების ეფექტურ მართვას.

ხარისხის პროცედურების სახელმძღვანელო შეიცავს შემუშავებულ პროცედურებს, მათ შორის პროცედურების შესაბამის სფეროებს, მიზნებს, დეტალურად ჩამოყალიბებულ პასუხისმგებლობებს და პროცედურებთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის სიას.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხარისხის მართვის სისტემის კომპონენტები	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 4	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 8/36	ნება დართულია :	დირექტორი

პროცედურების მიზანია ხარისხის კონკრეტული ამოცანების მიღწევის უზრუნველყოფა.

მე-3 დონე – დამხმარე დოკუმენტაცია

დამხმარე დოკუმენტაცია მოიცავს დოკუმენტებს, რომლებზეც პროცედურების სახელმძღვანელოში მინიშნებებია გაკეთებული, აგრეთვე ხარისხის მართვის სისტემასთან დაკავშირებულ სხვა დოკუმენტებს, როგორცაა სტანდარტები, სამუშაო ინსტრუქციები, შრომის განაწესი, ცხრილები და ფორმები/მონაცემების შეტანისათვის, ანგარიშის ფორმები და სხვ.

დოკუმენტაცია შეიძლება წარმოდგენილი იყოს როგორც ელექტრონული, ასევე ნაბეჭდი ფორმით.

4.2.2 დოკუმენტების კონტროლი

ელკანას ყველა სახის დოკუმენტაციის კონტროლის პროცედურები გააჩნია, რაც ხარისხის მართვის სისტემის შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენს; ეს დოკუმენტები სისტემის ფუნქციონირებისთვის, სისტემის ეფექტურობის დოკუმენტირებისა და მისი მუდმივი გაუმჯობესებისათვისაა საჭირო.

დოკუმენტების და მონაცემების კონტროლი ხორციელდება იმისათვის, რომ უზრუნველყოფილ იქნას შემდეგი:

- დირექტორის მიერ ამ დოკუმენტების გამოცემამდე დამტკიცება;
- მათი პერიოდული განხილვა, საჭიროების შემთხვევაში კორექტირება და ხელახალი დამტკიცება;
- საჭირო დოკუმენტების მიმდინარე ვერსიების ხელმისაწვდომობა ყველა მიმართულებით გამოყენებისათვის;
- ხარისხის გარე დოკუმენტის "ISO 9001:2000 სტანდარტის" რეგულარულად განახლება;
- მოძველებული დოკუმენტების დაუყოვნებლივ ამოღება მოხმარებიდან და განადგურება; ან შესაბამისი იდენტიფიცირება მათი დაუდევარი მოხმარების თავიდან აცილების მიზნით;
- დოკუმენტაცია უნდა იყოს გასაგები, დათარიღებული (მითითებული უნდა იყოს კორექტივების შეტანის თარიღი(ც), სწრაფად მიგნებადი და მოხმარებადი.

ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტებში ყველა სახის ცვლილებას განიხილავს და ამტკიცებს დირექტორი, ხოლო მის გაერცვლებას თანამშრომლებს შორის უზრუნველყოფს ხარისხის მართვის წარმომადგენლი.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხარისხის მართვის სისტემის კომპონენტები	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 4	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 9/36	ნება დართულია :	დირექტორი

4.2.3 ხარისხის ჩანაწერების კონტროლი

საქმიანობის საჭირო ხარისხის თვალსაჩინოება და ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური ფუნქციონირების დემონსტრირება ხარისხის ჩანაწერების მეშვეობით ხორციელდება.

იმისათვის რომ ადვილად მოსაძებნი და კარგად დაცული იყოს განსაზღვრული დროის განმავლობაში, ჩანაწერები მეთოდურად, საიმედო ადგილას ინახება,

არსებობს ხარისხის ჩანაწერების სია, რომელშიც მათი გამოყენების პერიოდი, ადგილმდებარეობა და შენახვაზე პასუხისმგებელი პირის ვინაობაა მითითებული.

4.3 სერტიფიცირების სფერო

სერტიფიცირების სფერო მოიცავს ორგანიზაციასთან დაკავშირებულ ყველა აქტივობას, რომლებიც შემდეგნაირად არის შეჯამებული:

"ფერმერებისთვის ტრენინგებისა და საკონსულტაციო მომსახურების გაწევა"

სისტემა შემუშავდა ISO 9001:2000 –ის მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად, შემდეგი გამონაკლისების დაშვებით:

პუნქტი 7.3

ელკანა არ ქმნის პროდუქტებსა და მომსახურებას ამ სტანდარტის შესაბამისად. ამიტომ, ISO 9001:2000 –ის ეს პუნქტი არ გამოიყენება და ამოღებულია ხარისხის მართვის სისტემიდან.

შესაბამისი ხარისხის პროცედურა:

- [QP1] დოკუმენტაციის და ჩანაწერების კონტროლი

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 10/36	ნება დართულია :	დირექტორი

5. ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა

ხელმძღვანელობის ვალდებულება

ელკანას ხელმძღვანელობა იღებს ზოგადი ორგანიზაციული ფუნქციონირებისა და ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტურობის განვითარების, შენარჩუნების და მუდმივი გაუმჯობესების ვალდებულებას, რაც შემდეგში მდგომარეობს:

- დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებისა და მოლოდინების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება შტატისათვის, ორგანიზაციის საქმიანობის ხარისხზე ორიენტირება მისი ლეგიტიმურობის შენარჩუნებისა და გაზრდის მიზნით;
- ორგანიზაციაში მუდმივი გაუმჯობესების კულტურის შექმნის მიზნით (სწავლების ორგანიზაცია), ხარისხის პოლიტიკისა და ამოცანების განსაზღვრა თანამონაწილეობითი მიდგომის გამოყენებით;
- თანამშრომელთა შესაძლებლობების უწყვეტი განვითარების სტიმულირება, მუდმივი თვითშეფასებისა და ეფექტური საგანმანათლებლო ღონისძიებების ხელშეწყობის გზით;
- ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტურობის მონიტორინგისა და მუდმივი გაუმჯობესების მიზნით ინტეგრირებული ადმინისტრაციული განხილვების განხორციელება დადგენილი და ხელსაყრელი პერიოდულობით;
- ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური ფუნქციონირებისა და ორგანიზაციის მიერ სამუშაოს შესრულების სასურველი ხარისხის დონის შენარჩუნებისათვის, საჭირო ყველა რესურსის უზრუნველყოფა.

5.2 დაინტერესებულ მხარეებზე და გავლენაზე ორიენტაცია

ელკანას ძალისხმევა მიმართულია შედეგებზე ორიენტირებული მართვისა და საქმიანობისაკენ, რათა დაკმაყოფილდეს და კიდევ უფრო მეტად შესრულდეს დაინტერესებული მხარეების წინასწარ შეფასებული საჭიროებები და მოლოდინები.

ამიტომ, უმაღლესი ხელმძღვანელობა ცდილობს მოახდინოს ძირითადი დაინტერესებული მხარეების (სამიზნე ჯგუფები, მომხმარებლები, არსებული და პოტენციური დონორები, რეკომენდაციების ავტორები, პარტნიორები და სხვა დაინტერესებული მხარეები) პერიოდული გამოვლენა, მათი მოთხოვნილებებისა და მოლოდინების ანალიზი და არსებული და სასურველი ურთიერთობების ხარისხის განსაზღვრა.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 11/36	ნება დართულია :	დირექტორი

ამ შეფასების შედეგები გარდაიქმნება კონკრეტულ მიზანზე ორიენტირებულ სტრატეგიად, პროექტებად და აქტივობებად, რომელთა მიზანია ყველაზე შორეული გავლენის მიღწევა, დაინტერესებული მხარეების დაკმაყოფილება და სათანადო გარე ურთიერთობების შენარჩუნება და მუდმივი გაუმჯობესება.

5.3 მისია და ხარისხის პოლიტიკა

5.3.1 ელკანას მისია და მიზანი

ბიოლოგიურ მეურნეობათა ასოციაცია “ელკანა” არასამთავრობო ორგანიზაციაა, რომელიც ხელს უწყობს საქართველოს მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გაუმჯობესებასა და გარემოს დაცვას მდგრადი ბიომეურნეობების განვითარებისა და სოფლად მოსახლეობის თვითაქტივობის გაზრდის გზით.

მიგვაჩნია, რომ განვითარებული ბიომეურნეობების, სახელმწიფოში სასოფლო-სამეურნეო პრაქტიკის საუკეთესო ფორმის დამკვიდრება არა მხოლოდ საღი საკვებისა და გარემოს, მომავალი თაობების ჯანმრთელობის საწინდარია, არამედ მას მზარდი ეკონომიკური პოტენციალიც მოეპოვება, რომლის რეალიზაციას ხელს შეუწყობს სოფლად ძლიერი თემის ჩამოყალიბება.

ჩვენი მისიის განსახორციელებლად მჭიდროდ ვთანამშრომლობთ საზოგადოების ყველა სექტორთან. ჩვენი სამოქმედო პრინციპებია: ქვეყნის ტრადიციებს მისადაგებული თანამედროვე აზროვნება, სოფლის მოსახლეობის აქტიური ჩართვა ქვეყნის ცხოვრებასა და განვითარებაში, ზნეობრიობა, თანამონაწილეობა სწავლასა და ქმედებაში, გარემოსდაცვითი ეთიკა და პროფესიონალიზმი.

"ელკანა" თანამშრომლობს სახელისუფლო და საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან, ფონდებთან, მასმედიასთან. საზოგადოებრივი აზრის ჩამოსაყალიბებლად ატარებს საინფორმაციო სემინარებსა და პრეს-კონფერენციებს, გამოსცემს ჟურნალებსა და ბროშურებს, აქტიურად მონაწილეობს საკანონმდებლო საკითხებში (კერძოდ, ბიომეურნეობის რეგულაციები, ბიოუსაფრთხოება და სხვ.), ხელს უწყობს ფერმერთა შემოსავლის მომტან საქმიანობას (სოფლის ტურიზმი, ტრადიციული გადამამუშავება ადილზე) და ზრუნავს გლეხთა უფლებების დაცვაზე.

“ელკანა“-ს საქმიანობის ძირითადი სფეროა ორგანული სოფლის მეურნეობის მეთოდების აქტიური პოპულარიზაცია საქართველოში.

ამ მიზნით, “ელკანა”:

- არსებულ და პოტენციურ ბიოფერმერებს და სხვა დაინტერესებულ მხარეებს სამრჩევლო და საკონსულტაციო მომსახურებას უწევს;
- ფერმერებისა და სხვა დაინტერესებული მხარეებისათვის ატარებს ტრენინგებს ბიოაგროწარმოების, სამრჩევლო მეთოდოლოგიის,

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 12/36	ნება დართულია :	დირექტორი

აგრობისნეს-დაგეგმარების, სოფლის ტურიზმის და და სათემო მობილიზების სფეროებში;

- პოპულარიზაციას უწევს ბიოაგროწარმოების პრინციპებს, იდეებსა და უპირატესობას ქართულ საზოგადოებაში;
- ღლობრებას უწევს ბიომეურნეობის ხელშემწყობი საკანონმდებლო ჩარჩო-პირობებს;
- ეწევა საქმიანობას საქართველოს აგრარული მრავალფეროვნების კონსერვაციისა და მდგრადი გამოყენების სფეროში;
- ხელს უწყობს სოფლად თემის ჩამოყალიბებას და თვით-გააქტივებას;
- ხელს უწყობს ფერმერთა გაერთიანებასა და კოოპერირებას;
- მუშაობს ბიოლოგიური სოფლის მეურნეობის და ტრადიციული ჯიშების მნიშვნელობის შესახებ საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებაზე, სოფლის ტურიზმის ხელშეწყობასა და ჯანსაღი ცხოვრების დამკვიდრებაზე.

გამგეობა პერიოდულად განიხილავს მისიას თანამონაწილეობითი მეთოდების გამოყენებით და ახდენს მის ადაპტირებას შიდა და გარე ცვლილებებთან; განახლებული მისია გასაგები და გაზიარებული უნდა იყოს შიდა და გარე დაინტერესებული მხარეების მიერ.

5.3.2 სტრატეგიული ორიენტაცია

გარემოს სწორი ანალიზის საფუძველზე, მისიის განხორციელებისა და ორგანიზაციის უწყვეტი ფუნქციონირების მიზნით, „ელკანა“ შესაბამის სტრატეგიებს შეიმუშავებს.

„ელკანას“ განვითარების პროექტების სტრატეგიული ამოცანებია:

- სოფლის მოსახლეობა აგვარებს საკუთარ პრობლემებს და მონაწილეობს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში;
- მდგრადი ბიოფერმერობა აღიარებულია და პრაქტიკაში გამოიყენება, როგორც ალტერნატივა სოფლად;
- წევრი ფერმერები მეტ სარგებელს ღებულობენ ბიოფერმერობის, სოფლის ტურიზმისა და გადამუშავების ტრადიციული მეთოდებისაგან;
- საზოგადოებისა და ხელისუფლების ცნობიერება ამაღლებულია ბიოფერმერობის მნიშვნელობის შესახებ;
- „ელკანას“ ორგანიზაციული მდგრადობა გაზრდილია.

ეს სტრატეგიები წარმოადგენს ჩარჩო-პირობებს პროექტების, დავალებების იდენტიფიცირებისათვის და შესაბამისი პროდუქტების განვითარებისათვის.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 13/36	ნება დართულია :	დირექტორი

სტრატეგიებს პერიოდულად განიხილავს, აფასებს და ამტკიცებს გამგეობა.

5.3.3 ხარისხის პოლიტიკა

“ელკანა” იღებს ვალდებულებას უმაღლეს ხარისხში დააკმაყოფილოს როგორც ორგანიზაციის წევრების და სხვა სამიზნე ჯგუფების მოთხოვნები და მოლოდინები, ასევე პარტნიორების მოთხოვნები, რომლებიც ფინანსურ და ტექნიკურ მხარდაჭერას უწევენ მას.

ამიტომ, “ელკანა” პერიოდულად ახორციელებს დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნილებებისა და მოლოდინების შეფასებას; შეფასების შედეგებს ის იყენებს ორგანიზაციის საქმიანობის, პროექტების ეფექტურობისა და შედეგიანობის, აგრეთვე ფერმერებისთვის განკუთვნილი კონსულტაციებისა და ტრენინგების ხარისხის მუდმივი გაუმჯობესებისთვის.

“ელკანა” პრაქტიკაში იყენებს შიდა და გარე ანგარიშვალდებულების უმაღლესი ხარისხის სისტემას და ისწრაფვის, რომ ორგანიზაციის საქმიანობა უაღრესად გამჭვირვალე იყოს.

იმისათვის, რომ ორგანიზაციის საქმიანობა შეესაბამებოდეს მის მისიას, სტანდარტებს და ამოცანებს, სამართლებრივ ნორმებს, დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებს და საყოველთაოდ აღიარებულ ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტებს, ფინანსური და არა-ფინანსური სამუშაოს ხარისხი, ეფექტურობა და პროდუქტიულობა პერიოდულად მოწმდება გარე დამოუკიდებელი კვალიფიცირებული აუდიტორების მიერ.

ყოველწლიურ შეკრებებზე, თანამონაწილეობითი მეთოდების გამოყენებით და შტატის ყველა თანამშრომლის მონაწილეობით ხდება ორგანიზაციის მისიისა და ხარისხის პოლიტიკის გადახედვა და საჭიროების შემთხვევაში – განახლებაც, შიდა და გარე ცვლილებებთან მათი ადაპტირებისა და ყველა მნიშვნელოვანი შიდა და გარე დაინტერესებული მხარის სათანადოდ ინფორმირების მიზნით.

ნებისმიერი შესწორებასან ცვლილებას ორგანიზაციის მისიაში, სტრატეგიასა და ხარისხის პოლიტიკაში, ამტკიცებს გამგეობა.

შიდა და გარე დაინტერესებულ მხარეებსა და საზოგადოებას “ელკანას” მისიისა და ხარისხის პოლიტიკის შესახებ მნიშვნელოვანი ინფორმაცია მიეწოდება შესაბამისი საშუალებების გამოყენებით.

5.4 ორგანიზაციული დაგეგმვა

5.4.1 ხარისხის ამოცანები

ხარისხის ზოგადი ამოცანების გარდა, რომლებიც მოცემულია ხარისხის პოლიტიკაში, შემუშავებულია ხარისხის კონკრეტული ამოცანები. ხარისხის

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 14/36	ნება დართულია :	დირექტორი

ყველა ამოცანა გაზომვადია და შესაბამისი ინდიკატორები მათი მონიტორინგისა და შეფასების შესაძლებლობას იძლევა.

ხარისხის ამოცანების ფორმულირების მიზნით, „ელკანამ“ განსაზღვრა სამუშაო სფეროები, რომლებიც უკიდურესად მნიშვნელოვანია დაინტერესებულ მხარეთა დაკმაყოფილებისათვის სამუშაოს ხარისხის თვალსაზრისით.

სამუშაოს ეს სფეროები დეტალურად გაანალიზდა და თითოეული მათგანისათვის ჩამოყალიბდა კონკრეტული ხარისხის ამოცანები, რომელთა შესრულების დონის მონიტორინგის მიზნით განისაზღვრა ინდიკატორები და სათანადო მონაცემების გადამოწმების წყაროები, ანალიზის მეთოდები და სისშირე.

მართვის ჯგუფის ხარისხი

ამოცანები:

შუალედური მენეჯმენტი:

- იცნობს და იზიარებს „ელკანას“ მისიას, ხარისხის პოლიტიკასა და ხარისხის ამოცანებს, იცის ორგანიზაციის ზოგადი ფუნქციონირების პრინციპები;
- გააჩნია ადეკვატური პროფესიული კვალიფიკაცია და განუწყვეტლივ ზრუნავს საკუთარი და თანამშრომლების კვალიფიკაციის ამაღლებაზე;
- აქტიურად ჩართულია ორგანიზაციის სტრატეგიულ დაგეგმვასა და ძირითადი გადაწყვეტილებების მიღებაში;
- სათანადოდ უზრუნველყოფს ინფორმაციის გაზიარებას განყოფილებებს შორის;
- იცნობს და აქტიურად იყენებს ხარისხის მართვის სისტემას და მონაწილეობას იღებს სისტემის შემდგომ განვითარებაში;

ინდიკატორები:

- მენეჯერებისთვის და თანამშრომლებისათვის ჩატარებული ტრენინგების და სხვა სასწავლო ღონისძიებების რაოდენობა;
- შუალედური მენეჯმენტის წარმომადგენლების რაოდენობა, რომლებიც მონაწილეობენ დაგეგმვის შეხვედრებში;
- შუალედური მენეჯმენტის წარმომადგენლების მიერ ანგარიშების ჩაბარება შუალედური მენეჯმენტის შეხვედრებზე;
- შუალედური მენეჯმენტის მიერ, გაუმჯობესების პროცედურის შესაბამისად, გაუმჯობესების თაობაზე წარდგენილი წინადადებების რაოდენობა.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 15/36	ნება დართულია :	დირექტორი

გადამოწმების წყაროები და მეთოდები:

- შტატის კვალიფიკაციის ცხრილი;
- შტატის კვალიფიკაციის რეესტრი;
- მართვის ჯგუფის შეხვედრების ოქმები;
- გაუმჯობესების ფორმების რეესტრი;

სამრჩევლო მომსახურების ხარისხი

ამოცანები:

- მრჩევლები ორიენტირებულები არიან ფერმერების საჭიროებების დაკმაყოფილებაზე;
- ფერმერთა საჭიროებები ეფექტურადაა შეფასებული;
- ბიოლოგიური მეურნეობების განვითარების ხელშეწყობა ეფექტურად ხდება;
- ბიოფერმერთა შემოსავალი გაზრდილია;
- ფერმერების ცნობიერება და ცოდნა ბიო-ეკო წარმოების შესახებ გაზრდილია;
- ფერმერებისათვის არსებობს ადეკვატური პერსონალი, რომელიც ზრუნავს მათი კვალიფიკაციის ამაღლებაზე;

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 16/36	ნება დართულია :	დირექტორი

ინდიკატორები:

- გამოვლენილი და გადაჭრილი პრობლემების რაოდენობა;
- სერტიფიცირებული ფერმერების რაოდენობა;
- ფერმერების წლიური შემოსავლის ზრდის პროცენტული (%) მაჩვენებელი;
- ტრენინგებზე მონაწილე ფერმერების რაოდენობა / ცოდნის შეფასება 5 ბალიანი სისტემით;
- შემუშავებული და ფერმერებისათვის შეთავაზებული ახალი ტექნოლოგიების რაოდენობა.

ტრენინგის ხარისხი

ამოცანები:

- ფერმერებს აქვთ ხელმისაწვდომობა შესაბამის და საჭირო ტექნოლოგიებზე, ინფორმაციაზე და პრაქტიკული უნარ-ჩვევების გამომუშავებაზე;
- ფერმერები დაარწმუნებულნი არიან ბიომეურნეობის მეთოდოლოგიის უპირატესობაში და გადაწყვეტილი აქვთ ამ მეთოდოლოგიის თავიანთ მეურნეობებში დანერგვა;
- ბიომეურნეობს აქვთ საკმარისი ცოდნა და ზრუნავენ კვალიფიკაციის ამაღლებაზე;

ინდიკატორები:

- ტრენინგებზე დამსწრეთა რაოდენობა;
- ტრენინგის ღირებულების დაფარვა მონაწილეობის საფასურის გადახდით;
- ფერმერთა რაოდენობა, რომლებმაც გადაწყვიტეს ბიოტექნოლოგიების დანერგვა;
- ფერმერთა უკუკავშირი ტრენინგის ეფექტურობასთან დაკავშირებით.

5.5 უფლებები, მოვალეობები და კომუნიკაცია

5.5.1 უფლებები და მოვალეობები

სტრატეგიის დონეზე ხარისხის მართვაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ელკანას გამგეობას, რომელიც განიხილავს მართვის ჯგუფის სხდომებზე შემუშავებულ შესაბამის წინადადებებს.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 17/36	ნება დართულია :	დირექტორი

ხარისხის მართვის სისტემის დაგეგმვა, დანერგვა, მონიტორინგი, შეფასება და შემდგომი განვითარება წარმოადგენს მართვის ჯგუფის სხდომის პასუხისმგებლობას დირექტორის ზედამხედველობის ქვეშ.

დირექტორი ნიშნავს ხარისხის წარმომადგენელს და ხარისხის კოორდინატორებს და ანიჭებს მათ ხარისხის მართვის ჯგუფის წევრების უფლებამოსილებას. ხარისხის მართვის ჯგუფი, რომელსაც ზედამხედველობას უწევს ხარისხის წარმომადგენელი, პასუხისმგებელია ხარისხის მართვის სისტემის ყოველდღიურ ფუნქციონირებაზე და დღის წესრიგში აყენებს ხარისხთან დაკავშირებულ საკითხებს.

იმ პერსონალის უფლება-მოვალეობები, რომელიც მართავს, ახორციელებს და მონიტორინგს უწევს ხარისხთან დაკავშირებულ სამუშაოს, დოკუმენტირებულია მათ სამუშაოს აღწერაში.

5.5.2 ხარისხის მართვის წარმომადგენელი და ხარისხის კოორდინატორები

5.5.2.1 ხარისხის მართვის წარმომადგენელი

2008 წლის აპრილიდან დანიშნულია ხარისხის მართვის წარმომადგენლად დანიშნულია ქ-ნ მარიამ ჯორჯაძე, ორგანიზაციის დირექტორი.

იგი პასუხისმგებელია ხარისხის მართვის სისტემის ყოველდღიურ ფუნქციონირებაზე და გააჩნია ხარისხის პოლიტიკის, ამოცანების და პროცედურების ეფექტური დანერგვის და ფუნქციონირების მონიტორინგის სრული უფლებამოსილება.

იგი ანგარიშვალდებულია მართვის ჯგუფის წინაშე და მეთვალყურეობას უწევს დირექტორის გადაწყვეტილებების ეფექტურად განხორციელებას.

ხარისხის მართვის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია ორგანიზაციაში ხარისხთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიწოდებასა და განახლებაზე. მისი არყოფნის დროს, ხარისხის მენეჯერის მოადგილე (ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი) შეასრულებს ხარისხის მართვის წარმომადგენლის მოვალეობას.

5.5.2.2 ხარისხის კოორდინატორები

ხარისხის კოორდინატორები ეხმარებიან ხარისხის წარმომადგენელს მისი მოვალეობების შესრულებაში. ისინი უზრუნველყოფენ ხარისხთან დაკავშირებული საკითხების შესახებ ინფორმაციის დინებას ყველა თანამშრომელსა და ხელმძღვანელობას შორის და ხელს უწყობენ ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტურობას და მუდმივ განვითარებას. მათ აგრეთვე ევალებათ თანამშრომლების მიერ სამუშაოს ხარისხანად შესრულების უზრუნველყოფა. ხარისხის კოორდინატორებმა უნდა გადაინაწილონ ელკანას საქმიანობის სხვადასხვა სფეროს ხარისხზე პასუხისმგებლობა.

ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვა, მონიტორინგი, შეფასება, დოკუმენტაცია და მუდმივი გაუმჯობესება, კერძოდ კი, ხარისხის ამოცანების მიღწევა

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 18/36	ნება დართულია :	დირექტორი

შემუშავებული ინდიკატორების საფუძველზე, წარმოადგენს შესაბამისი ჯგუფების პასუხისმგებლობას. ესენია: გათვალისწინებით.

- მართვის ჯგუფის შეხვედრა;
- მრჩეველთა ჯგუფი და
- ტრენერთა ჯგუფი.

კონკრეტული სამუშაო სფეროების ფარგლებში ეს ჯგუფები პასუხისმგებელნი არიან:

- განსაზღვრონ ხარისხი და ხარისხის კრიტერიუმები;
- ჩამოაყალიბონ ხარისხის ამოცანები;
- განსაზღვრონ და გააკონტროლონ ხარისხთან დაკავშირებული პროცესები;
- მოახდინონ ეფექტური ანგარიშგება შეუსაბამობებთან დაკავშირებით;
- ჯგუფის სხდომებზე წარმოადგინონ სამუშაო პროცესების გაუმჯობესებასთან დაკავშირებული წინადადებები;
- წარმოადგინონ ხარისხის მართვის სისტემის გაუმჯობესებასთან დაკავშირებული წინადადებები.

5.5.3 შიდა კომუნიკაცია

ხარისხის მართვის ჯგუფს, რომელსაც ხელმძღვანელობს ხარისხის წარმომადგენელი, ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური ფუნქციონირებისა და შემდგომი განვითარების მიზნით, ევალება საჭირო შიდა ინფორმაციული დინების უზრუნველყოფა.

ხარისხთან დაკავშირებული საკითხების შესახებ კომუნიკაციისა და ინფორმაციის დინების ადეკვატური და მუდმივი უზრუნველყოფა, სხვა საშუალებებთან ერთად, ხდება შემდეგის მეშვეობით:

- შეუსაბამობათა აღწერა გაუმჯობესების ფორმის გამოყენებით, ხარისხის პროცედურის გაუმჯობესების კონტექსტში.
- ხარისხის წარმომადგენლის და ხარისხის კოორდინატორების მიერ პერიოდული ანგარიშგება ჯგუფის სხდომებზე და სხვა ჯგუფურ შეხვედრებზე;
- ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტურობის შესახებ სავალდებულო მოხსენებების და შეფასების გაკეთება წლიური განვილვის შეხვედრებზე;
- გამგეობისათვის მოხსენების გაკეთება ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტურობის შესახებ წელიწადში ერთხელ მაინც.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: ხელმძღვანელობის პასუხისმგებლობა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 5	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 19/36	ნება დართულია :	დირექტორი

5.6 მენეჯმენტის შეხვედრა

ხარისხის მართვის სისტემის მონიტორინგის, განვითარებისა და მუდმივი გაუმჯობესების მიზნით, დირექტორი ატარებს მენეჯმენტის შეხვედრას, წელიწადში ერთხელ მაინც;

შეხვედრები ტარდება წინასწარ დადგენილი დღის წესრიგის მიხედვით, რომელსაც ხსნის ხარისხის მართვის წარმომადგენელი თავისი მოხსენებით. დამსწრეებს თავისი წვლილი შეაქვთ შეხვედრის მსვლელობაში. შეხვედრის შედეგების შესახებ კეთდება ჩანაწერი, რომელიც მოიცავს მაკორექტირებელ და პროფილაქტიკურ ქმედებებს, რომელთა მიზანია ხარისხის მართვის სისტემის და მთლიანად სამუშაოს შესრულების ხარისხის გაუმჯობესება.

მენეჯმენტის შეხვედრის შედეგები და გადაწყვეტილებები წარედგინება გამოგეობას ინფორმირებისათვის, საჭიროების შემთხვევაში კი – დასამტკიცებლად.

შესაბამისი ხარისხის პროცედურა:

- [QP4] მენეჯმენტის შეხვედრა

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: რესურსების მართვა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 6	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 20/36	ნება დართულია :	ღირექტორი

6 რესურსების მართვა

6.1 რესურსებით უზრუნველყოფა

ელკანას დაგეგმვის პროცესების კონტექსტში (სტრატეგიული დაგეგმვა, პროექტის დაგეგმვა, ოპერაციული დაგეგმვა) განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება რესურსებზე მოთხოვნების იდენტიფიცირებას (ადამიანური რესურსები, გამოცდილება, ფინანსები, ინფორმაცია, თანამშრომლობა, ტექნიკური უზრუნველყოფა და აღჭურვილობა, სამუშაო გარემო, ა.შ) იმისათვის, რომ ორგანიზაციული შესაძლებლობები იძლეოდეს დაგეგმილი გავლენის მიღწევის საშუალებას, შეესაბამებოდეს ხარისხის მოთხოვნებს, აკმაყოფილებდეს დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებს და მოლოდინებს, მუდმივად განიცდიდეს ადაპტაციას და გაუმჯობესებას.

რესურსების დაგეგმვა მოიცავს იმ რესურსებსაც, რომლებიც საჭიროა ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური ფუნქციონირებისთვის.

6.2 ადამიანური რესურსები

ღირექტორი უზრუნველყოფს, რომ სათანადოდ მომზადებულ და გამოცდილების მქონე პერსონალს დაევალოს შესაბამისი საქმიანობის განხორციელება. ის პასუხისმგებელია შტატის თანამშრომლების მიღება-განთავისუფლებაზე. მას შეუძლია დანიშნოს ცალკეული თანამშრომლები სამსახურში აყვანის პროცესში მონაწილეობის მისაღებად.

ყველა თანამშრომლისათვის დადგენილია და დოკუმენტირებულია მათი კომპეტენციის მოთხოვნები და ხორციელდება შესაბამისი მონიტორინგი ამ მოთხოვნებთან შესაბამისობისა და მუდმივი სრულყოფის მიზნით.

შტატის განვითარების პოლიტიკა უზრუნველყოფს შემდეგ ასპექტებს:

- ყველა თანამშრომელს, რომლებსაც უკავიათ ხარისხთან დაკავშირებული პოზიციები (მაგ. ხარისხის წარმომადგენელი, ხარისხის კოორდინატორები, შიდა აუდიტები, მენეჯერები, ტრენერები, მრჩეველები) მიღებული აქვს შესაბამისი განათლება ან შესაბამისი თანამდებობის დაკავებამდე, ან ამ თანამდებობაზე ყოფნის დროს საწყის (გამოსაცდელ) პერიოდში;
- სამსახურში აყვანისას და საწყის (გამოსაცდელ) პერიოდში, ახალი თანამშრომლები იღებენ ამომწურავ ინფორმაციას ორგანიზაციის მისიის, ხარისხის პოლიტიკის, ხარისხის ამოცანების და მთლიანად, ხარისხის მართვის სისტემის დანიშნულებისა და ფუნქციონირების შესახებ;
- თანამშრომლები მონაწილეობენ შემდგომ პერიოდულ საგანმანათლებლო ღონისძიებებში, რაც ხელს უწყობს მათი

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: რესურსების მართვა	გამოცემის ნომერი	2
ნაწილი 6	გამოცემის თარიღი :	29.09.08
გვერდი 21/36	ნება დართულია :	დირექტორი

კომპეტენციის ამაღლებას მოვალეობებსა და პასუხისმგებლობებთან დაკავშირებით;

- ჯგუფის განვითარების პროგრამა ეფექტურად უწყობს ხელს ხარისხის მართვის სისტემის წარმატებულ ფუნქციონირებასა და განვითარებას, ასახავს რა ცვლილებების განხორციელების მეთოდებს და ხარისხის ამოცანებს, აგრეთვე ხელს უწყობს ხარისხის შესახებ ცნობიერების ამაღლებას;
- ყოველი თანამშრომლისთვის ინახება განახლებული პირადი დოკუმენტაცია, რომელიც მოიცავს ინფორმაციას განათლების, კვალიფიკაციის, ტრენინგის და პროფესიული გამოცდილების შესახებ;
- შტატის განვითარების მეთოდების ეფექტურობის შეფასება ყოველი შეფასების და ადმინისტრაციული განხილვის შეხვედრის ნაწილია.

6.3 სამუშაო გარემო, რესურსები და ინფრასტრუქტურა

ელკანას გააჩნია სათანადო რესურსები (სამუშაო სივრცე, აპარატურა, დამხმარე მომსახურება, ინფრასტრუქტურა, ა.შ.), რომელიც უზრუნველყოფს და ხელს უწყობს საქმიანობის სასურველი ხარისხით განხორციელებას.

ელკანას ხელმძღვანელობა ყველა თანამშრომელს უზრუნველყოფს საჭირო სამუშაო სივრცით, აპარატურით, ინფრასტრუქტურით და სხვა რესურსებით, რაც განაპირობებს შტატის მოტივაციას და სამუშაოს სასურველი ხარისხით შესრულებას.

ტრენერთა ჯგუფი პასუხისმგებელია ტრენინგის პირობების ხარისხზე, სწავლების მეთოდის მეთოდოლოგიის ადეკვატურობაზე, ტრენინგის მასალების ხარისხზე, როგორცაა საკითხავი მასალები, ჰენდაუტები და მონაწილეთათვის განკუთვნილი სხვა ნაბეჭდი მასალა და ინფორმაცია.

შესაბამისი ხარისხის პროცედურა:

- [QP5] შტატის სამსახურში აყვანა, მონიტორინგი, შეფასება და განვითარება.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროდუქტის განვითარება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 7	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 22/36	ნება დართულია :	დირექტორი

7 პროდუქტის განვითარება და მიწოდება

7.1 მომსახურების დაგეგმვა

ხარისხის მართვის სისტემის ძირითადი აქტივობა და მთავარი საგანი არის ელკანას ბიოფერმერების ეფექტური მხარდაჭერის სტრატეგიული მიდგომა, რომელიც მოიცავს ტრენინგებსა და სამრჩევლო მომსახურებას.

ხარისხისა და მომსახურების ეფექტური მიწოდების უზრუნველყოფა და მუდმივი გაუმჯობესება თითოეული ტრენინგისა და მრჩევლის პერმანენტულ პასუხისმგებლობას წარმოადგენს.

ჯგუფის დონეზე, სამუშაოს შესრულების ხარისხი და ეფექტურობა მუდმივად განიხილება და სადაც საჭიროა, უმჯობესდება ჯგუფის შეხვედრების დროს.

მომსახურების მიწოდების ხარისხის დაგეგმვას ახორციელებენ და თვალყურს ადევნებენ ხარისხის კოორდინატორები.

ელკანას ფერმერთა ხელშეწყობის სტრატეგიული მიდგომის დაგეგმვა და განხილვა ევალება დირექტორს. შესაბამის ცვლილებებს სტრატეგიულ და პოლიტიკის დონეზე ამტკიცებს გამგეობა.

პროცედურები, დოკუმენტირებული ხარისხის კრიტერიუმები, სამუშაო ინსტრუქციები და სხვა სახელმძღვანელო ინსტრუმენტები, რომლებიც განსაზღვრავს და უზრუნველყოფს მომსახურების ხარისხს, შემუშავებულია და ექვემდებარება პერიოდულ განხილვასა და გაუმჯობესებას.

7.2 დაინტერესებულ მხარეებთან დაკავშირებული პროცესები

7.2.1 დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნების განსაზღვრა

7.2.1.1 ფერმერთა საჭიროებები და მოლოდინები

პერიოდულად ხორციელდება ფერმერთა საჭიროებებისა და მოლოდინების შეფასება შემდეგი მეთოდებისა და მექანიზმების გამოყენებით:

- ფერმერებისაგან მიღებული უკუკავშირი ყოველდღიური თანამშრომლობის დროს;
- ფერმერებთან ურთიერთობა საკონსულტაციო ვიზიტების დროს;
- ტრენინგების შემდეგ მონაწილეების მიერ შევსებული შეფასების ფორმები;

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროექტის განვითარება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 7	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 23/36	ნება დართულია :	დირექტორი

- უკუკავშირის, საინფორმაციო და დაგეგმვის რეგიონული შეხვედრები ფერმერებთან;
- შტატის დამოუკიდებელი თანამშრომლების მიერ ფერმერთა უკუკავშირის შეფასება ფერმერებთან სავლელ ვიზიტების დროს, კითხვარებისა და სტრუქტურული ინტერვიუების მეშვეობით (12-24 თვეში ერთხელ);
- ელკანას ზოგადი ორგანიზაციული მოწყობის, შესრულებული სამუშაოს და გავლენის პერიოდული გარე შეფასება.

ნებისმიერი ინფორმაცია ფერმერთა საჭიროებების, მოლოდინების და წინა მომსახურებასთან დაკავშირებით მათი უკუკავშირის შესახებ, ექვემდებარება დოკუმენტირებასა და შეფასებას; შედეგები გამოიყენება მომსახურების გასაუმჯობესებლად.

7.2.1.2 სახელშეკრულებო პარტნიორების (დონორების) მოთხოვნები

ელკანას ხანგრძლივი ურთიერთობები აქვს მრავალ საერთაშორისო განვითარების ორგანიზაციასთან, რომლებიც ახორციელებენ ფინანსურ და ტექნიკურ მხარდაჭერას. ამიტომ, ცნობილია ორმხრივი მოლოდინები და მოთხოვნები. წარსულში განხორციელებული ერთობლივი პროექტების განხილვის, პროექტების გავლენის შეფასებისა და მომავალ სტრატეგიულ თანამშრომლობაზე შეთანხმების მიზნით, პერიოდულად ტარდება დონორების, მათ შორის ელკანას ძირითადი დონორების კონფერენციები.

არსებობს ახალი პარტნიორების გამოვლენისა და ახალ დონორებთან სახელშეკრულებო ურთიერთობების დამყარების პროცედურები. ეს პროცედურები უზრუნველყოფს, რომ:

- დონორისა და ელკანას მისიები არ მოდიოდეს ერთმანეთთან წინააღმდეგობაში;
- ახალი პროექტები შეესაბამებოდეს ელკანას მისიასა და სტრატეგიებს;
- პროექტის ამოცანები და განხორციელების პროცედურები ერთობლივად იყოს შეთანხმებული.

დირექტორი პასუხისმგებელია დაამყაროს და შეინარჩუნოს შესაბამისი ურთიერთობები ელკანას პარტნიორ ორგანიზაციებთან, მუდმივად ფლობდეს ახალ ინფორმაციას პარტნიორი ორგანიზაციების მოლოდინებისა და პროექტის და პროგრამის განხორციელებით მათი კმაყოფილების ხარისხის შესახებ.

100.000 ლარზე მეტი ღირებულების საპროექტო ხელშეკრულებების გასაფორმებლად დირექტორს ესაჭიროება გამგეობის ოფიციალური დასტური.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროდუქტის განვითარება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 7	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 24/36	ნება დართულია :	დირექტორი

პროექტის დაგეგმვის, განხორციელების, მონიტორინგის, შეფასებისა და ანგარიშგების პროცედურები ორიენტირებულია გავლენაზე და შეესაბამება საერთაშორისო დონეზე აღიარებულ პროექტის ციკლის მართვის (PCM) პრინციპებსა და მეთოდებს.

7.2.2 მომსახურებასთან დაკავშირებული მოთხოვნების განხილვა

ელკანას ტრენინგები და საკონსულტაციო მომსახურება მუდმივად ექვემდებარება განხილვასა და გაუმჯობესებას ბენეფიციართა მოთხოვნებისა და მოლოდინების და ეფექტურობის ანალიზის შედეგების გათვალისწინებით.

სტანდარტული ტრენინგის კურსების გარდა, ელკანა ცალკეულ კლიენტებს შეევეთილი კურსების ჩატარებასაც სთავაზობს. ამ კურსების დაგეგმვისა და მართვად პირობებში ჩატარებისათვის არსებობს პროცედურები, რომლის მეშვეობით ხდება საჭიროებებისა და მოლოდინების წინასწარ განსაზღვრა და ტრენინგ-კურსისათვის შესაბამისი შინაარსისა და მეთოდოლოგიის შერჩევა.

ახალ ფერმერთან სამრჩევლო მუშაობის საწყის ეტაპზე, ხორციელდება არსებული სიტუაციის, სასოფლო-სამეურნეო და ეკონომიკური მონაცემების, აგრეთვე სხვა მნიშვნელოვანი ფაქტების საფუძვლიანი ანალიზი. საწყისი მდგომარეობის შესახებ მოპოვებული მონაცემები საშუალებას იძლევა შეფასდეს, თუ რა ცვლილებები და მიღწევები მოყვება შედეგად ელკანას სამსახურების ჩარევას.

სამრჩევლო საქმიანობაში ელკანა იყენებს სექტორულ მიდგომას. ეს იმას ნიშნავს, რომ აგროწარმოების კონკრეტულ სექტორში ჩართული კლიენტისათვის დირექტორი ნიშნავს შესაბამისი გამოცდილების მქონე მქონე მაღალკვალიფიციურ კონსულტანტს, რაც კონკრეტული კლიენტის საჭიროებასთან მისადაგებული სამრჩევლო მომსახურების და მაღალი ტექნიკური კვალიფიკაციის გარანტიაა.

შემუშავებულია, დოკუმენტირებულია და გამოიყენება შესაბამისი პროცედურები და შეფასების ტექნოლოგიები.

7.2.3 დაინტერესებულ მხარეებთან ურთიერთობა და კომუნიკაცია

7.2.3.1 ფერმერებთან ურთიერთობა

ვინაიდან ელკანა წევრობაზე დაფუძნებული ორგანიზაციაა, ბიოფერმერი არა მხოლოდ უშუალო ბენეფიციარია, არამედ ის ელკანას კანონიერ წევრიცაა. ამიტომ ელკანას მომსახურების მთავარი მიზანს წარმოადგენს ფერმერთა სასოფლო-სამეურნეო საქმიანობის ეფექტური მხარდაჭერა, დაბრკოლებების აცილება, საჭირო რესურსებით უზრუნველყოფა და ბაზრებზე ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება,

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროდუქტის განვითარება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 7	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 25/36	ნება დართულია :	დირექტორი

რასაც შედეგად მოყვება სერტიფიცირებული მეურნეობების რაოდენობის, პროდუქტიულობისა და შემოსავლების გაზრდა.

ამიტომ, ელკანა ცდილობს ორგანიზაციის წევრებთან და სამიზნე ჯგუფებთან დაამყაროს, შეინარჩუნოს და მუდმივად განავითაროს ნდობით აღსავსე და ეფექტური ურთიერთობები.

ამ ურთიერთობების მართვის, მონიტორინგისა და განვითარების მექანიზმები ზემოთ არის აღწერილი (7.2.2.1).

7.2.3.2 სახელშეკრულებო პარტნიორობთან (დონორებთან) კომუნიკაცია

ადექვატური კომუნიკაციის მიიღწევა დონორებთან შესაძლებელია შემდეგი გზებით:

- პროექტის სათანადო და ინფორმატიული პროგრესის ანგარიშების დროულად წარდგენა;
- სხვა მნიშვნელოვანი ორგანიზაციული ინფორმაციის წარდგენა, როგორცაა ორგანიზაციის წლიური ანგარიშები, საინფორმაციო ფურცლები (ფლაიერები), ორგანიზაციული განვითარების გეგმები და ა.შ.;
- კონტაქტები ელ-ფოსტის, ტელეფონისა თუ ჩვეულებრივი ფოსტის საშუალებით;
- პირადი შეხვედრები პასუხისმგებელ თანამშრომლებთან გასვლითი ვიზიტების დროს.
- პერიოდული შეხვედრები დონორებთან, მათ შორის ელკანას ძირითად დონორებთან.

7.4 შესყიდვა

თუ გარედან შეძენილი პროდუქტების ან მომსახურების ხარისხი პირდაპირ ან ირიბად უარყოფით გავლენას ახდენს მომსახურების ხარისხზე, ელკანა იყენებს პროცედურებს, რომელიც უზრუნველყოფს, რომ პროდუქტების ან მომსახურების შესყიდვა ხდებოდეს შესყიდვის განსაზღვრულ მოთხოვნების შესაბამისად.

კონკრეტულად ეს ეხება (მაგრამ არა მხოლოდ) შემდეგ პროდუქტებსა და მომსახურებას:

- ოფისისა და ტრენინგებისათვის საჭირო მომარაგება და აღჭურვილობა;
- საკვების შეძენა ტრენინგ კურსების მონაწილეებისათვის;
- გარე ტრენინგებისა და კონსულტაციების დაქირავება;

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროდუქტის განვითარება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 7	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 26/36	ნება დართულია :	დირექტორი

- გარე მომსახურების დაქირავება ტექნიკური აღჭურვილობის, ინფრასტრუქტურისა და ოფისის გამართული მუშაობის უზრუნველსაყოფად;
- ელკანას პუბლიკაციებისა და ტრენინგის მასალებისთვის გრაფიკული დიზაინისა და ბეჭდვითი მომსახურების დაქირავება.

ხშირად პროდუქტების შესყიდვა მხოლოდ მომწოდებელთა დამტკიცებულ სიაში მოცემული მომარაგებლებისგან ხდება.

ზოგჯერ სხვა მომწოდებლისაგან პროდუქტების ან მომსახურების შესყიდვა ან დაქირავება საჭიროებს დირექტორის თანხმობას. დირექტორი მეთვალყურეობას უწევს პროდუქტების შესაბამისობას ხარისხის მოთხოვნებთან.

მაღალფასიანი პროდუქტების შექენისათვის გამოიყენება ტენდერის შინაგანაწესის, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში - სახელშეკრულებო პარტნიორების (დონორების) მოთხოვნების შესაბამისად.

შექენილი პროდუქტების შესაბამისობა ხარისხის განსაზღვრულ კრიტერიუმებთან ექვემდებარება მუდმივ მონიტორინგს, დირექტორის მეთვალყურეობის ქვეშ. მონიტორინგის შედეგები ფიქსირდება. არსებული შეუსაბამობები განისაზღვრება, ფიქსირდება დოკუმენტურად და შესაბამისი მაკორექტირებელი ზომების გატარებით აღმოიფხვრება.

7.5 მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებული ოპერაციები

ელკანა ვალდებულებას იღებს პროექტების შესრულების და მომსახურების მიწოდების მაღალ ხარისხზე, რაც ხელს უწყობს ორგანიზაციის მისიის, სტრატეგიების, პროგრამებისა და პროექტების განხორციელებას და დაინტერესებული მხარეების, მათ შორის საკონტრაქტო პარტნიორების მოთხოვნებთან შესაბამისობას.

ამის მისაღწევად, ყველა მნიშვნელოვანი პროცესი ხორციელდება მეთვალყურეობის ქვეშ, რაც მოიცავს შემდეგს:

- პროექტების და დავალებების მიზანზე ორიენტირებული დაგეგმვა;
- განხორციელების გეგმების პერიოდული შემუშავება და განხილვა;
- მონიტორინგის ეფექტური პროცედურები;
- შიდა და გარე დაინტერესებულ მხარეებთან დროული ანგარიშგება;
- ეფექტური და დროული გადაწყვეტილებების მიღება გეგმების, ბიუჯეტების თუ საქმიანობის აუცილებელი მოწესრიგების თაობაზე.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროდუქტის განვითარება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 7	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 27/36	ნება დართულია :	დირექტორი

ორგანიზაციის ფუნქციონირების მთლიანი კონტროლი ევალება დირექტორს.

ცალკეული თანამშრომლები პასუხს აგებენ თავიანთი საქმიანობის ხარისხზე და შიდა და გარე მოთხოვნებთან შესაბამისობის დაცვაზე.

ხარისხთან დაკავშირებული ყველა ფინანსური და არაფინანსური პროცესი სწორად არის დაფიქსირებული და დოკუმენტირებული, ისე რომ შემდგომში შეიძლებოდეს მათი სრულად გადამოწმება (აუდიტი, შეფასება).

იმისათვის რომ დაცული იყოს შესაბამისობა ხარისხის კრიტერიუმებთან და შესაძლებელი იყოს სამუშაოს შესრულების ხარისხის და ეფექტურობის მონიტორინგის განხორციელება, არსებობს ტრენინგებისა და სამრჩევლო მომსახურების კონკრეტული ხარისხის პროცედურები.

ტრენინგები აფასებენ ტრენინგის თითოეულ კურსს, რომელიც მოიცავს მათ საკუთარ შეფასებას და მონაწილეთა უკუკავშირს.

მრჩევლები თითოეული საკონსულტაციო ვიზიტისთვის შესახებ აკეთებენ ჩანაწერებს შიდა სამუშაო ინსტრუქციების შესაბამისად და თავიანთ უშუალო ხელმძღვანელს (განყოფილების ხელმძღვანელს ან დირექტორს) წარუდგენენ ყოველთვიურ, კვარტალურ და წლიურ პროგრეს ანგარიშებს შესაბამისი ორგანიზაციული ფორმის გამოყენებით. ხელმძღვანელები აფასებენ ანგარიშებს და საჭიროების შემთხვევაში იღებენ შესაბამის ზომებს გაუმჯობესების მიზნით.

7.5.2 პროდუქტის ან მომსახურების მიწოდების პროცესების დამტკიცება

ელკანა ვალდებულია რატიფიცირება გაუკეთოს პროდუქტის ან მომსახურების მიწოდების ნებისმიერ პროცესს, თუ შეუძლებელია შედეგის დადგენა მონიტორინგის ან გაზომვის გზით. ეს მოიცავს ნებისმიერ მომსახურებას, რომელსაც ორგანიზაცია აწვდის ან იღებს. რატიფიცირება უნდა იყოს იმის გარანტი, რომ ელკანა მიაღწევს დაგეგმილ მიზანს. ამ მიზნით, ელკანა:

- ა) განსაზღვრავს მომსახურების მიწოდების განხილვისა და დამტკიცების კრიტერიუმებს;
- ბ) ადასტურებს აღჭურვილობისა და კვალიფიციური პერსონალის არსებობას;
- გ) იყენებს კონკრეტულ მეთოდებსა და პროცედურებს;
- დ) ქმნის მოთხოვნებს ჩანაწერებისათვის (4.2.2) და
- ე) ამოწმებს ხელმეორედ.

პუნქტი 7.6 მონიტორინგის და გაზომვის ხელსაწყოების კონტროლი

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროდუქტის განვითარება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 7	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 28/36	ნება დართულია :	დირექტორი

ელკანა ვალდებულია დაადგინოს, რომ მონიტორინგი და შეფასება განხორციელდა და ამ მიზნით გამოყენებული იყო შესაბამისი მეთოდოლოგია (იხ.7.2.1).

ელკანამ უნდა შექმნას მონიტორინგის საშუალებები, რათა უზრუნველყოს მონიტორინგისა და გაზომვების რეგულარულად ჩატარება (აგრეთვე იხ. 8).

დიდი მნიშვნელობა აქვს უკუგებით მიღებული ინფორმაციის და შეფასების ფორმების, დოკუმენტების, საკონტროლო ფურცლების, შტატის შეფასების ფორმების, შიდა აუდიტის საკონტროლო ფურცლების და სხვ. სისტემატურ მონიტორინგს.

ყველა სათანადო გაზომვის ხელსაწყო ჩამოთვლილია ხარისხის ჩანაწერების აღრიცხვის ჟურნალში.

შესაბამისი ხარისხის პროცედურა:

- [QP7] ხარისხის განვითარება
- [QP8] მომსახურების მომზადება და მიწოდება

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 8	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 29/36	ნება დართულია :	დირექტორი

8 კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება

8.4 დაინტერესებულ მხარეებთან დაკავშირებული ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზი

ელკანა რეგულარულად აგროვებს და ანახლებს მნიშვნელოვან შიდა და გარე ინფორმაციას, რომელიც საჭიროა ფაქტებზე დამყარებული მართვის გადაწყვეტილებების მისაღებად.

ეს ეხება შემდეგ (და არა მხოლოდ) ინფორმაციას:

- სამიზნე ჯგუფების და ბენეფიციარების საჭიროებები და მოლოდინები;
- მნიშვნელოვანი გარემო ფაქტორები, რომლებიც უარყოფით გავლენას ახდენენ ბიომეურნეობაზე და ელკანას საქმიანობაზე;
- სოფლის მეურნეობასთან, სახელდობრ ბიომეურნეობასთან დაკავშირებული სამართლებრივი ნორმები;
- შესაბამისი სახელმწიფო დაწესებულებები/დაინტერესებული მხარეები
- არასამთავრობო და ბიზნეს ორგანიზაციები რომლებიც მუშაობენ სოფლის მეურნეობის დარგში, სახელდობრ ბიომეურნეობის სფეროში;
- არსებული და პოტენციური პარტნიორები;
- არსებული და პოტენციური დონორები და სხვა დაინტერესებული მხარეები, მათი პოლიტიკა, სამართლებრივი მოთხოვნები, საჭიროებები და მოლოდინები;

თუ არ არსებობს საჭირო ინფორმაცია, აღნიშნული ინფორმაციის მოსაპოვებლად შესაბამისი მექანიზმები მოქმედებს (მაგ. გამოკითხვა, მათ შორის ანკეტური გამოკითხვა, ინტერვიუ, კვლევა).

სახელმძღვანელობა უზრუნველყოფს ინფორმაციის სათანადოდ დოკუმენტირებას, ხელმისაწვდომობას და მის გამოყენებას დაგეგმვის და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში.

8.5 მონიტორინგი და კონტროლი

ელკანამ შეიმუშავა ეფექტური და ქმედუნარიანი სისტემები და პროცედურები, რომელთა მეშვეობით ხორციელდება ხარისხთან დაკავშირებული პროცესების, ბენეფიციარებისთვის მომსახურების ეფექტური მიწოდების, პროექტების და დავალებების ეფექტურად და წარმატებულად შესრულების და განხორციელებული სტრატეგიების გავლენის მუდმივი მონიტორინგი.

მონიტორინგი შეეხება:

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 8	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 30/36	ნება დართულია :	დირექტორი

- სისტემების და პროცესების ხარისხს და ეფექტურობას;
- მომსახურების ხარისხისა და ეფექტურობის შესაბამისობას შიდა სტანდარტებთან;
- შედეგების რაოდენობას და ხარისხს;
- ოპერაციული გეგმის დანერგვას/წარმატებით განხორციელებას;
- პროექტის ამოცანების და სტრატეგიული მიზნების შესრულებას ორგანიზაციის სტრატეგიული გეგმების და პროექტის ხელშეკრულებების შესაბამისად.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 8	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 31/36	ნება დართულია :	დირექტორი

მონიტორინგის სისტემები და პროცედურები უზრუნველყოფენ:

- მონიტორინგისთვის საჭირო მონაცემების სათანადოდ დოკუმენტაციას, დაფიქსირებასა და შენახვას;
- მნიშვნელოვანი შიდა და გარეშე ანგარიშების მომზადებას და პასუხისმგებელი ხელმძღვანელებისა და გარე დაინტერესებული მხარეებისთვის წარდგენას ადეკვატური და განსაზღვრული სიხშირით;
- ანგარიშების შესაბამისობას ხელმძღვანელობის და დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებთან;
- მონაცემების შეგროვების, შენახვის, გადამუშავების და ანგარიშების პასუხისმგებლობათა კარგად განსაზღვრას.

ორგანიზაციული მონიტორინგის სისტემების ეფექტურ ფუნქციონირებაზე პასუხისმგებელია დირექტორი.

8.6 შიდა აუდიტი

ხარისხის მართვის სისტემის თითოეული ნაწილი ექვემდებარება სისტემატურ და რეგულარულ აუდიტს წელიწადში ერთხელ მაინც. სისტემის ნებისმიერი ნაწილის აუდიტის სიხშირე შეიძლება გაიზარდოს, თუ ის უფრო მნიშვნელოვანია ან ამას წინა აუდიტის შედეგები მოითხოვს.

ხარისხის შიდა აუდიტის დაგეგმვისა და განხორციელების მიზანია ხარისხის მართვის სისტემის შესაბამისობისა და ეფექტურობის შენარჩუნება და მუდმივი გაუმჯობესება.

შიდა აუდიტები არ უნდა მონაწილეობდნენ იმ კონკრეტულ საქმიანობაში, რომლის აუდიტორულ შემოწმებასაც ახორციელებენ. მათ გავლილი უნდა ჰქონდეთ ტრენინგი შიდა აუდიტის მეთოდოლოგიაში. შიდა აუდიტის განხორციელებისთვის შესაძლებელია დამოუკიდებელი კვალიფიციური გარე კონსულტანტების მოწვევა.

აუდიტის შედეგების, საჭირო მაკორექტირებელი ღონისძიებების და თარიღების შესახებ შიდა აუდიტები უნდა შეთანხმდნენ იმ სფეროს ხელმძღვანელობასთან, რომლის აუდიტორულ შემოწმებასაც ახორციელებენ.

ხელმძღვანელობის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია:

- ხარისხის მართვის სისტემის რეგულარული აუდიტის დაგეგმვასა და ზედამხედველობაზე;
- აუდიტის პერსონალისათვის შესაბამისი ტრენინგის ორგანიზებაზე;
- აუდიტის დაფიქსირებული შედეგების განხილვაზე;
- მაკორექტირებელი ღონისძიებების ეფექტურ განხორციელებაზე;

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 8	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 32/36	ნება დართულია :	დირექტორი

- ხელმძღვანელობისათვის აუდიტის შედეგების მოხსენებაზე.

8.7 გარე შეფასება

კონკრეტული პროექტების ან მთლიანად ორგანიზაციის რელევანტურობა, ეფექტურობა და ქმედუნარიანობა დამოუკიდებელი და კვალიფიცირებული კონსულტანტის მიერ პერიოდულ შეფასებას ექვემდებარება.

შეფასების სისშირეს და განსაკუთრებულ აქცენტს განსაზღვრავს გამგეობა ხელშეკრულებებით განსაზღვრული ვალდებულებების, შიდა აუდიტის ანგარიშების შედეგების და/ან წინა შეფასების შედეგების გათვალისწინებით.

ფინანსური სისტემა ექვემდებარება ყოველწლიურ აუდიტორულ შემოწმებას, რომელსაც ახორციელებს კვალიფიცირებული და სერტიფიცირებული ფინანსური აუდიტი. ფინანსური აუდიტი წერილობით აცხადებს აუდიტორის მოსაზრებას და ადგენს მენეჯმენტის წერილს საერთაშორისო საბუღალტრო და აუდიტის სტანდარტების და ადგილობრივი კანონმდებლობის შესაბამისად.

მენეჯმენტი უზრუნველყოფს შეფასებისა და აუდიტის შედეგების შესაბამისი თანამშრომლებისათვის მიწოდებას, აგრეთვე გაუმჯობესების შესახებ რეკომენდაციების გაანალიზებას და, შესაბამისად, ორგანიზაციული განვითარებისა და გაუმჯობესების შესახებ გადაწყვეტილებების მიღების დროს მათ გამოყენებას.

8.8 გაუმჯობესება

8.8.1 ზოგადი ნაწილი

ორგანიზაციის მუშაობის მუდმივი გაუმჯობესების მიზნით, ელკანას პროფილაქტიკური და მაკორექტირებელი ღონისძიებების სისტემა გააჩნია.

ელკანა:

- მუდმივად გამოავლენს არსებულ ან პოტენციურ პრობლემებს, სისტუსტემებს და შეუსაბამობებს,
- ანალიზს უკეთებს მათ მიზეზებს,
- განსაზღვრავს და იღებს პროფილაქტიკურ და რეაგირების ზომებს გაუმჯობესების მიზნით,
- განიხილავს და წერილობით აფიქსირებს, ეფექტურია თუ არა აღნიშნული ზომების გატარება.

მაკორექტირებელმა და პროფილაქტიკურმა ზომებმა შეიძლება გამოიწვიოს პროცედურებში ცვლილებების შეტანა.

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 8	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 33/36	ნება დართულია :	დირექტორი

გაუმჯობესების დაგეგმვის მიზნით მენეჯმენტი იყენებს ადმინისტრაციულ განხილვას, ხარისხის პოლიტიკას, ხარისხის ამოცანებს, შიდა და გარე აუდიტის შდეგებს, შეფასების შედეგებს, პროცესების ოქმებს, დაინტერესებული მხარეების უკუკავშირს, შეუსაბამობათა შესახებ ანგარიშებს და სხვა სათანადო საშუალებებს.

8.8.2 მონაცემების წყაროები

პრობლემების, სუსტი მხარეების ან შეუსაბამობების შესახებ ინფორმაციას ხელმძღვანელობა შემდეგი წყაროებიდან იღებს:

- ანგარიშები შეუსაბამობების შესახებ, რომელიც ეფუძნება შიდა და გარეშე დაინტერესებული მხარეებთან სისტემატურ უკუკავშირს;
- მრჩეველების და ტრენერების ანგარიშები;
- მონიტორინგის ანგარიშები;
- შიდა აუდიტის ანგარიშები;
- შეფასების ანგარიშები.

არსებობს და მუდმივად ვითარდება გაუმჯობესების პროცედურები, იმ მიზნით, რომ:

- ნათლად იყოს განსაზღვრული შეუსაბამობის შესახებ ანგარიშების, აუცილებელი გაუმჯობესებების თაობაზე გადაწყვეტილებების მიღების, მაკორექტირებელი ღონისძიებების გატარების და გაუმჯობესებათა ეფექტურობის კონტროლის პასუხისმგებლობები;
- პასუხისმგებელ ხელმძღვანელ ორგანოს წარედგინოს სათანადო ინფორმაცია, რომელიც განიხილავს მას;
- სწორად გაიგეგმოს და ეფექტურად განხორციელდეს მაკორექტირებელი ღონისძიებები.

8.8.3 პროფილაქტიკური ღონისძიებები

დაგეგმვის ხარისხი ყველა ორგანიზაციულ დონეზე ითვალისწინებს ელკანას ხარისხის პოლიტიკას და ხარისხის ამოცანებს და მოიცავს პოტენციური პრობლემების გამოვლენის და მათი თავიდან აცილების ეტაპებს.

8.8.4 მაკორექტირებელი ღონისძიებები

ელკანა იყენებს შესაბამის პროცედურებს, რათა:

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: კვლევა, ანალიზი, მონიტორინგი და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 8	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 34/36	ნება დართულია :	დირექტორი

- ნებისმიერი გამოვლენილი შეუსაბამობა გაანალიზდეს მის გამომწვევ მიზეზებთან მიმართებაში;
- დაისახოს გაუმჯობესების ალტერნატიული სტრატეგიები;
- მიღებულ იქნას გადაწყვეტილებები ეფექტური და წარმატებული გაუმჯობესებისთვის;
- გაკონტროლდეს გაუმჯობესების ეფექტურობა.

გაუმჯობესების პროცესის ყველა ეტაპი სათანადოდ უნდა იყოს დაფიქსირებული და დოკუმენტირებული.

ამასთან ერთად, საჭიროა მაკორექტირებელი ღონისძიებების შესახებ ჩანაწერების განხილვა ადმინისტრაციული განხილვის შეხვედრაზე, რათა დადგინდეს განმეორებადი და ძირითადი პრობლემები და საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების შევიდეს პროცედურებში.

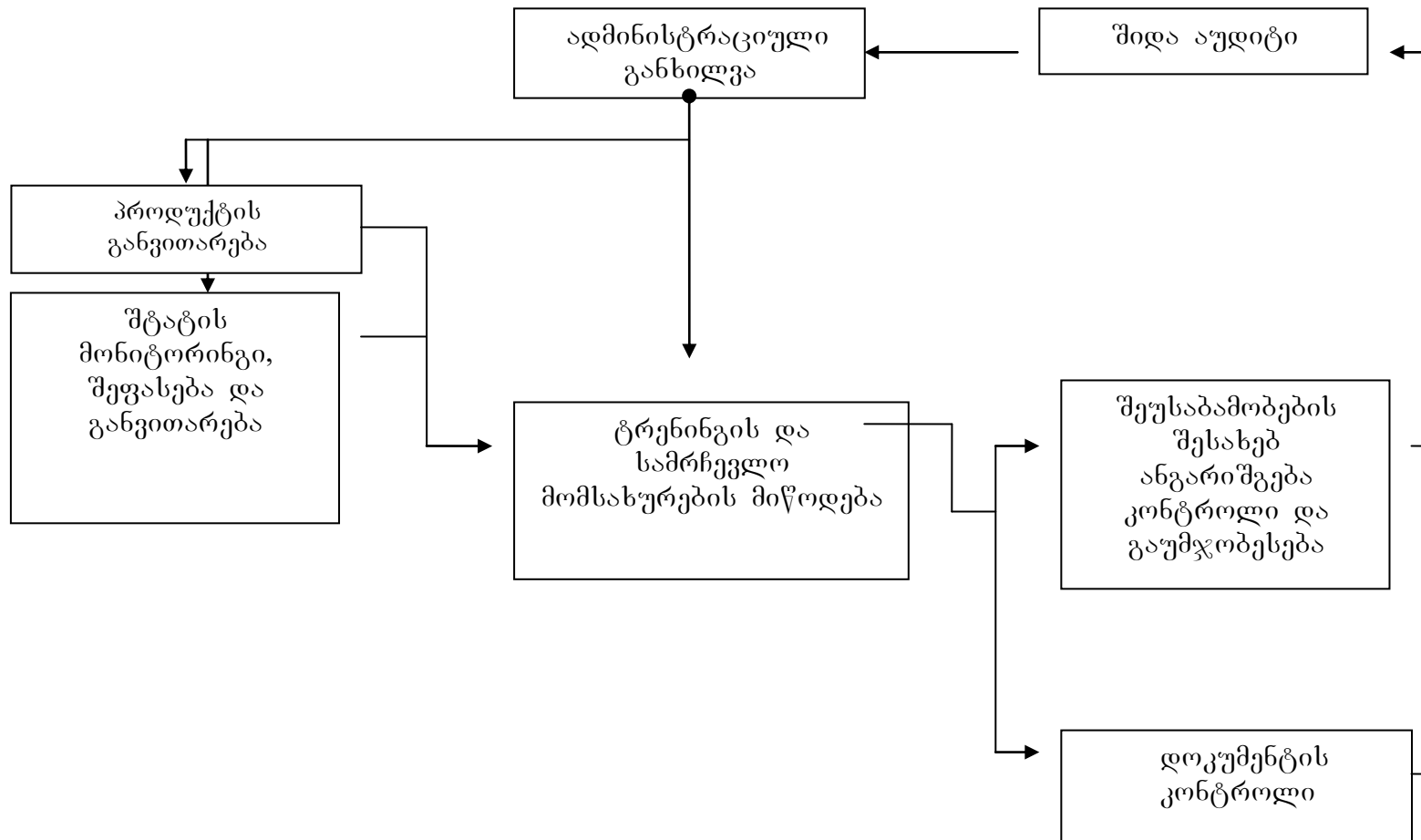
პროფილაქტიკურ და მაკორექტირებელ ზომებს ექვემდებარება არა მხოლოდ მთლიანად ორგანიზაციის საქმიანობა, არამედ თვით ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტურობა და ქმედითუნარიანობა.

ხარისხის შესაბამისი პროცედურა:

- [QP2] შეუსაბამობის შესახებ ანგარიშგება და გაუმჯობესება
- [QP3] შიდა აუდიტი

„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: პროცესების ურთიერთდამოკიდებულება	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 9, დანართი: I	გამოცემის თარიღი:	
გვერდი 35/ 36	ნება დართულია :	დირექტორი

9 დანართი II: პროცესების ურთიერთდამოკიდებულება



„ელკანა“ – ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო		
სათაური: „ელკანას“ სტრუქტურა	გამოცემის ნომერი	3
ნაწილი: 10, დანართი: II	გამოცემის თარიღი:	27.05.2011
გვერდი 36/36	ნება დართულია :	ღირექტორი

10 დანართი II:

„ელკანას“ სტრუქტურა (25 დეკემბერი, 2009)

