

ელკანა

ხარისხის პროცედურების სახელმძღვანელო

ორიგინალი

მფლობელი: დირექტორი, როგორც ხარისხის სისტემის
წარმომადგენელი

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: სარჩევი	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი 1	გამოცემის თარიღი :	17/06/2006
გვერდი 2/21	ნებადართულია:	დირექტორი

შინაარსი

1. შესწორებების ისტორია

2. მიმოქცევაში მყოფი ვერსიების მფლობელთა სია

3. პროცედურები

- 3.1. დოკუმენტაცია და ჩანაწერების კონტროლი
- 3.2. ანგარიშგება შეუსაბამობების შესახებ და გაუმჯობესება
- 3.3. შიდა აუდიტი
- 3.4. მენეჯმენტის შეხვედრა
- 3.5. შტატის მონიტორინგი, შეფასება და განვითარება
- 3.6. მომსახურების მომზადება და მიწოდება
- 3.7. სტანდარტული ტრენინგ კურსების მომზადება და ჩატარება
- 3.8. პროგრამული კონსულტაციების მომზადება და ჩატარება
- 3.9. საკონსულტაციო დავალებების მომზადება და შესრულება
- 3.10. შესყიდვის პროცედურა

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: შესწორებების ისტორია	გამოცემის ნომერი	3
ნაწილი 1	გამოცემის თარიღი :	23/09/2009
გვერდი 3/21	ნებადართულია:	დირექტორი

2. შესწორებების ისტორია

თარიღი	ახალი გამოცემის №	ნაწილის და გვერდის №	შესწორების №	მიზეზი	ნებადართულია
17/06/2006	1	ყველა	-	პირველი გამოცემა ¹	დირექტორი
29.09.2008	2	61, გვ.1 62, გვ.2 63, გვ.3, QP1, გვ.1-4 QP2, გვ.2 QP7, გვ.1	1.		დირექტორი
23.09.09	3	თავფურცელი	2.	ცვლილებები შეტანილია ორგანიზაციის ლოგოს ცვლილების გამო	გამგეობა
			3.		
			4.		
			5.		
			6.		
			7.		
			8.		
			9.		
			10.		
			11.		
			12.		
			13.		
			14.		
			15.		
			16.		
			17.		
			18.		
			19.		
			20.		
			21.		
			22.		
			23.		
			24.		
			25.		
			26.		
			27.		

¹ პროცედურების სახელმძღვანელოს მეორე გამოცემა გაკეთდა იმიტომ, რომ მასში ბევრი შესწორება და ცვლილება შევიდა და სტრუქტურა შეიცვალა.

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: მიმოქცევაში მყოფი ეგზემპლარების მფლობელთა სია	გამოცემის ნომერი	1
ნაწილი: 3	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 4/21	ნებადართულია:	დირექტორი

3 მიმოქცევაში მყოფი ეგზემპლარების მფლობელთა სია

ხარისხის პროცედურების სახელმძღვანელო განსაზღვრული ტირაჟით გამოიცემა. ხარისხის მართვის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია ხარისხის პროცედურების სახელმძღვანელოს დამტკიცებული და დანომრილი ეგზემპლარების გამოცემასა და შემდგომი შესწორებების გავრცელებაზე; ძველი ეგზემპლარები უკან ბრუნდება.

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

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: დოკუმენტაცია და ჩანაწერების კონტროლი	გამოცემის ნომერი	2
პროცედურის ნომერი: QP 1	გამოცემის თარიღი:	29/09/2008
გვერდი 5 /21	ნებადართულია:	დირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს:

- 1.1 ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტაციის, აგრეთვე ორგანიზაციის ხელთ არსებული შესაბამისი გარე დოკუმენტების გამოცემას, მოდიფიკაციასა და კონტროლს;
- 1.2 ხარისხის მართვის სისტემის ფუნქციონირებასთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტის კონტროლს.

2.0 მიზანი

პროცედურის მიხედვით:

- ხარისხის მართვის სისტემის ყველა დოკუმენტის გამოცემამდე საჭიროა წინასწარი ნებართვა, ამასთან, დოკუმენტების მხოლოდ მიმდინარე ვერსია უნდა გამოიყენებოდეს;
- უნდა არსებობდეს საკმარისი ჩანაწერები ხარისხის მართვის მუშაობის ეფექტურობის დასაბუთებისათვის.

3.0 პასუხისმგებლობა

დირექტორის პასუხისმგებლობაში შედის ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტებზე წინასწარი ნებართვის გაცემა და დოკუმენტაციის კონტროლის უზრუნველყოფა წინამდებარე პროცედურის შესაბამისად. მისი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენლის პასუხისმგებლობაში შედის დოკუმენტაციის სისტემის სწორად, სრულყოფილად და დროულად გამოყენებაზე უწყვეტი მონიტორინგის განხორციელება..

შტატის თითოეული წევრის პასუხისმგებლობაში შედის ჩანაწერების წარმოება და შენახვა ხარისხის მართვის სისტემის სხვადასხვა პროცედურებით გათვალისწინებული მოთხოვნების შესაბამისად.

4.0 პროცედურა

4.1 კონტროლი და ეგზემპლარების გამოცემა

4.1.1 ხარისხის მართვის ყველა დოკუმენტის გამოცემისათვის საჭიროა დირექტორის წინასწარი ნებართვა. დირექტორის, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენლის პასუხისმგებლობაში შედის ხარისხის მართვის სისტემასთან დაკავშირებული თითოეული დოკუმენტის მათ შორის ფორმების ნიმუშების და სხვ. ორიგინალის შენახვა.

4.1.2 დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია უზრუნველყოს, რომ სახელმძღვანელოების/პროცედურების ყველა ეგზემპლარს მინიჭებული ჰქონდეს ინდივიდუალური ეგზემპლარის ნომერი, აგრეთვე, ეგზემპლარები გადაეცეს ყველას, ვინც შეყვანილია მიმოქცევაში მყოფი ეგზემპლარების მფლობელთა სიაში. ეს უკანასკნელი ყველა პერსონალური დოკუმენტის შემადგენელი ნაწილია.

4.1.3 დირექტორმა, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელმა უნდა უზრუნველყოს, რომ:

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: დოკუმენტაცია და ჩანაწერების კონტროლი	გამოცემის ნომერი	2
პროცედურის ნომერი: QP 1	გამოცემის თარიღი:	29/09/2008
გვერდი 6 /21	ნებადართულია:	ღირექტორი

- დოკუმენტაცია იყოს გასაგები, დათარიღებული (მითითებული უნდა იყოს შესწორებების შეტანის თარიღიც), სწრაფად მიგნებადი და მოწესრიგებულად შენახული.
- სათანადო დოკუმენტების მიმდინარე ვერსიები ხელმისაწვდომი იყოს იქ, სადაც მიმდინარეობს ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური ფუნქციონირებისათვის მნიშვნელოვანი მოქმედებები.
- დაუყოვნებლივ მოხდეს მოძველებული დოკუმენტების ამოღება გამოცემისა და მოხმარების ადგილებიდან, ან სხვაგვარად მოხდეს მათი უნებლიე გამოყენების თავიდან აცილება.
- არქივში გადატანილი ნებისმიერი მონაცემი და დოკუმენტი, რომელიც შენახულია იურიდიული და/ან ცოდნის შენარჩუნების მიზნებით, მოხერხებულად მიგნებადი იყოს.

4.2 შესწორებები

4.2.1 ხარისხის მართვის სისტემის დოკუმენტაციაში შესწორებების შეტანის შეთავაზება შეუძლია შტატის ნებისმიერ წევრს, მაგრამ ნებისმიერი შესწორების შეტანისთვის საჭიროა ღირექტორის ნებართვა, ამასთან, შესწორებების ისტორიაში უნდა მოხდეს შესაბამისი განახლება. შესწორებების ისტორიაში ცვლილების მდგომარეობა მითითებულია ბოლო შესწორების ნომრით.

4.2.2 შესწორებების შეტანის მიზეზი ასევე შეიძლება გახდეს აუდიტის შედეგები, ადმინისტრაციული განხილვა ან მართვის სისტემის ეფექტურობის ამაღლება.

4.2.3 შესწორების შეტანის შემდეგ ღირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი ვალდებულია შესაბამისი ინფორმაცია მიაწოდოს ეგზეკუტივების მფლობელებს.

4.2.4 შესწორების შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე, ღირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი ვალდებულია დოკუმენტში შეიტანოს სათანადო ცვლილება და გაანადგუროს მოძველებული დოკუმენტაცია.

4.3 ხარისხის სისტემის ჩანაწერები

4.3.1 ჩანაწერების წარმოებისა და შენახვის პასუხისმგებლობა ეკისრება შტატის შესაბამის წევრებს, ღირექტორის, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენლის ზედამხედველობის ქვეშ.

4.3.2 ხარისხის მართვის სისტემასთან დაკავშირებული ყველა ჩანაწერი ინახება შესაბამის საქალაქო დოკუმენტში იმ პერიოდის განმავლობაში, რომელიც განსაზღვრულია ხარისხის მართვის სისტემის ჩანაწერების ჟურნალში. ამ ჟურნალში უნდა დაფიქსირდეს მონაცემების ელექტრონული ვერსიებიც.

4.3.3 ჩამონათვალის მეშვეობით შესაძლებელია ჩანაწერების სისტემაში შეტანილი და ხარისხის სისტემის მუშაობასთან დაკავშირებული ყველა საკითხის იდენტიფიცირება, აგრეთვე მასში მითითებულია მინიმალური პერიოდი, რომლის განმავლობაშიც უნდა იყოს შენახული თითოეული ჩანაწერი.

4.3.4 ღირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია ჩანაწერების განთავსებაზე დადგენილი შენახვის პერიოდის შემდეგ. ჩანაწერების ადგილმდებარეობა რეგისტრირებულია ხარისხის მართვის სისტემის ჩანაწერების ჟურნალში.

4.4 გარე სტანდარტები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: დოკუმენტაცია და ჩანაწერების კონტროლი	გამოცემის ნომერი	2
პროცედურის ნომერი: QP 1	გამოცემის თარიღი:	29/09/2008
გვერდი 7 /21	ნებადართულია:	დირექტორი

4.4.1 დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელია პასუხისმგებელი, რომ ორგანიზაციამ დაიცვას გარე სტანდარტების როგორცაა, მაგალითად “ISO 9001:2000 სტანდარტი”.

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

5.1.1 ჩანაწერების ჟურნალი

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: დოკუმენტაცია და ჩანაწერების კონტროლი	გამოცემის ნომერი	2
პროცედურის ნომერი: QP 1	გამოცემის თარიღი:	29/09/2008
გვერდი 8 /21	ნებადართულია:	დირექტორი

ჩანაწერების ჟურნალი

№	დასახელება	პასუხისმგებელი პირი	მდებარეობა	შენახვის პერიოდი	შენიშვნები
1.	“ელკანას” ხარისხის პოლიტიკის სახელმძღვანელო	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	სერვერზე (დირექტორია "QMS"), დირექტორის ოთახი, ადმინისტრაცია, აუდიტის ოთახი, ხარისხის კოორდინატორის ოთახი	3	ქართული / ინგლისური
2.	“ელკანას” ხარისხის სისტემის პროცედურების სახელმძღვანელო	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	სერვერზე (დირექტორია "QMS"), დირექტორის ოთახი, ადმინისტრაცია, აუდიტის ოთახი, ხარისხის კოორდინატორის ოთახი	3	ქართული / ინგლისური
3.	“ელკანას” ხარისხის სისტემის ფორმები	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	სერვერზე (დირექტორია "QMS"), ადმინისტრაციის ოთახი.	3	ქართული
4.	უწყვეტი გაუმჯობესების ფორმა	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	ადმინისტრაციის ოთახი	6	ქართული
5.	მენეჯმენტის შეხვედრის შეხვედრების ოქმები	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	დირექტორის ოთახი	6	ქართული / ინგლისური
6.	შიდა აუდიტის განრიგი	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	დირექტორის ოთახი	6	ქართული
7.	შიდა აუდიტის საკონტროლო ფურცელი	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	დირექტორის ოთახი	6	ქართული
8.	აუდიტის ანგარიშები	დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი	დირექტორის ოთახი	6	ქართული / ინგლისური
9.	შედეგების შეთანხმებული ფორმა	დირექტორი	დირექტორის ოთახი	3	ქართული
10.	შტატის შეფასების ფორმა	დირექტორი	სერვერზე (დირექტორია "QMS" forms), დირექტორის ოთახი	3	ქართული / ინგლისური
11.	ორგანიზაციის შეფასების ფორმა	დირექტორი	სერვერზე (დირექტორია "QMS"/forms), დირექტორის ოთახი	3	ქართული / ინგლისური
12.	შტატის განვითარების ჟურნალი	დირექტორი	დირექტორის ოთახი	3	ქართული
13.	ტრენინგების 6-თვიანი განრიგი	დირექტორი	სერვერზე (დირექტორია "QMS"/forms)	3	ქართული

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო

სათაური: დოკუმენტაცია და ჩანაწერების კონტროლი	გამოცემის ნომერი	2
პროცედურის ნომერი: QP 1	გამოცემის თარიღი:	29/09/2008
გვერდი 9 /21	ნებადართულია:	ღირექტორი

№	დასახელება	პასუხისმგებელი პირი	მდებარეობა	შენახვის პერიოდი	შენიშვნები
14.	ტრენინგის შეფასების ფორმები	ტრენინგ კურსის კოორდინატორი	სერვერზე (ღირექტორია "QMS"/forms), ადმინისტრაცია.	3	ქართული / რუსული
15.	დანიშვნების უქრნალი	ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი	ადმინისტრაციის ოთახი	3	ქართული
16.	კონტრაქტები დანიშვნების შესახებ	ღირექტორი	ადმინისტრაციის ოთახი	6	ქართული / ინგლისური
17.	მოთხოვნის პირობები	ღირექტორი	ღირექტორის კომპიუტერში, ღირექტორია "Elkana / ToR and Contracts"	6	ქართული / ინგლისური
18.	ტრენინგის / კონსულტაციის ანგარიშის ფორმები	კონსულტანტი	სერვერზე (ღირექტორია "QMS"/forms), ადმინისტრაცია.	3	ქართული / ინგლისური
19.	ტრენინგის / კონსულტაციის შემდგომი შეფასების ფორმა	კონსულტანტი	სერვერზე (ღირექტორია "QMS"/forms)	6	ქართული
20.	ტრენინგის შენიშვნები	ღირექტორი	ტრენინგების კოორდინატორის ოთახი (ტრენინგების მასალებში)	3	ქართული
21.	სამრჩევლო სამსახურის ანგარიში / შემდგომი შეფასების ფორმა	კონსულტანტი	სერვერზე (ღირექტორია "QMS"/forms)	3	ქართული
22.	6-თვიანი ანგარიშის ფორმა	კონსულტანტი	სერვერზე (ღირექტორია "QMS"/forms)	3	ქართული
23.	თანამშრომელთა აღრიცხვის უქრნალი	ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი	ადმინისტრაცია	3	ქართული
24.	სამუშაო დროის აღრიცხვის ფურცლები	ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი	ადმინისტრაცია	3	ქართული

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: ანგარიშგება შეუსაბამობების შესახებ და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	2
პროცედურის ნომერი: QP 2	გამოცემის თარიღი:	29/09/2008
გვერდი 10/21	ნებადართულია:	ღირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს შემდეგი მეთოდების ერთობლიობას:

- პროფილაქტიკური ზომები
- შეუსაბამობათა იდენტიფიცირება შიდა და გარე დაინტერესებული მხარეებისაგან უკუკავშირით მიღებული ინფორმაციის შეგროვებისა და დაფიქსირების გზით
- შესაბამისი მაკორექტირებელი ზომების გატარება

2.0 მიზანი

პროცედურის მიზანია შეუსაბამობათა მაქსიმალურად თავიდან აცილება, ხოლო ამ შეუსაბამობათა აღმოჩენის შემთხვევაში მათი სწორად იდენტიფიცირება და შესაბამისი ჩანაწერების გაკეთება, რაც საფუძვლად დაედება მაკორექტირებელ ზომებს; შეუსაბამობათა წყაროებისა და მიზეზების შეფასება, მაკორექტირებელი ზომების განსაზღვრა და ამ ზომების ეფექტურად გატარება.

3.0 პასუხისმგებლობა

მართვის ჯგუფი პასუხისმგებელია, რომ შეუსაბამობების შესახებ მოწოდებული ინფორმაციაზე დაყრდნობით, გადაწყვეტილება მიიღოს მაკორექტირებელი ზომების გატარების შესახებ.

ღირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგებელი პასუხისმგებელია გააანალიზოს უკუკავშირით მიღებული ინფორმაცია, მართვის ჯგუფს წარუდგინოს ანგარიში და მონიტორინგი გაუწიოს მაკორექტირებელი ღონისძიებების გატარებას.

მთლიანად შტატი პასუხისმგებელია მოახდინოს იდენტიფიცირება და სწორად ჩაიწეროს ამა თუ იმ სათანადო დაინტერესებული მხარისაგან უკუკავშირის გზით მიღებული ინფორმაცია “ელკანას” საქმიანობის ხარისხთან დაკავშირებული შეუსაბამობების შესახებ და შესაბამისად აცნობოს ღირექტორს, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელს.

4.0 პროცედურა

4.1 პროფილაქტიკური ზომები

ორგანიზაციული დაგეგმვის ყველა პროცესი მაქსიმალურად მოიცავს შეუსაბამობათა თავიდან აცილების ეტაპებსა და ზომებს. ამის მაგალითია:

- დაინტერესებული მხარის საჭიროებათა ჯანსაღი ანალიზი ახალი ტრენინგ-კურსების შემუშავებამდე და ტესტირების ჩატარება პროდუქტის მიწოდებამდე.
- ხარისხის შიდა სტანდარტების ყოველწლიური მიმოხილვა და სამსახურების შესაბამისობა ამ სტანდარტებთან.

4.2 მაკორექტირებელი ზომები

შეუსაბამობათა იდენტიფიცირება ხდება სახელდობრ (და არა მხოლოდ) შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებით:

- გადახვევები სტანდარტებიდან/პროცედურებიდან კონსულტირების სფეროში
- გადახვევები სტანდარტებიდან/პროცედურებიდან ტრენინგების ჩატარების სფეროში
- გადახვევები სტანდარტებიდან/პროცედურებიდან პროექტის მართვის/ადმინისტრირების (შემუშავება, დანერგვა, ანგარიშგება) სფეროში

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: ანგარიშგება შეუსაბამობების შესახებ და გაუმჯობესება	გამოცემის ნომერი	2
პროცედურის ნომერი: QP 2	გამოცემის თარიღი:	29/09/2008
გვერდი 11/21	ნებადართულია:	ღირექტორი

4.3 ეტაპები

- 4.3.1 ტრენინგების კოორდინატორი პასუხისმგებელია წერილობით დააფიქსიროს ის შეუსაბამობები ან ჩივილები, რომლებსაც ტრენინგის მონაწილეები გამოთქვამენ შეფასების ფორმებში. ღირექტორი პასუხისმგებელია, რომ ნებისმიერი შეუსაბამობა ან ჩივილი, რომელიც წარმოჩინდება მონიტორინგის/შეფასების შეხვედრების დროს, წერილობით დააფიქსიროს, როგორც შეფასების განხილვებისა და ნახევარწლიანი ორგანიზაციული ანგარიშგების შედეგი. ყველა პერსონალს აქვს და ეძლევა შესაძლებლობა, რომ ნებისმიერ სხვა შემთხვევაში დააფიქსიროს დაინტერესებული მხარეებისაგან მიღებული ჩივილები/წინადადებები. უკუკავშირი შეიძლება მიღებულ იქნას წერილით, ფაქსით, ტელეფონით ან სიტყვიერად. თანამშრომელი, რომელიც აღმოაჩენს შეუსაბამობას, ვალდებულია შეავსოს უწყვეტი გაუმჯობესების ფორმის ნაწილი I.
- 4.3.2 ყოველი უკუკავშირის ანალიზი, წინადადებები მაკორექტირებელი/პროფილაქტიკური ღონისძიების შესახებ და ანგარიშგება მართვის ჯგუფის წინაშე [ღირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი]
- 4.3.3 შეუსაბამობების ანალიზი და მაკორექტირებელ ღონისძიებების დასახვა მართვის ჯგუფის მიერ ყოველთვიურად.
- 4.3.4 გადაწყვეტილება რეკომენდირებული მაკორექტირებელი და პროფილაქტიკური ზომების შესახებ [მართვის ჯგუფი]
- 4.3.5 მაკორექტირებელ ღონისძიების განხორციელების მონიტორინგი და მართვის ჯგუფისთვის დასრულების ანგარიშის წარდგენა [ღირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი].

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- უწყვეტი გაუმჯობესების ფორმა
- აუდიტის ანგარიშები
- ადმინისტრაციული განხილვის შეხვედრების ოქმები
- მართვის ჯგუფის შეხვედრების ოქმები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: შიდა აუდიტი	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 3	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 12/21	ნებადართულია:	დირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს ხარისხის შიდა აუდიტის ჩატარებას.

2.0 მიზანი

პროცედურამ უნდა უზრუნველყოს ხარისხის სისტემის სისტემატური და რეგულარული მიმოხილვა იმიტომ, რომ შემოწმდეს ამ სისტემის მდგრადობა და ეფექტურობა და შესაბამისი ინფორმაცია, მათ შორის გაუმჯობესების რეკომენდაციები, წარედგინოს ხელმძღვანელობას.

3.0 პასუხისმგებლობა

დირექტორის, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელის პასუხისმგებლობაში შედის შიდა აუდიტის განრიგის შემუშავება იმ კომპონენტების მნიშვნელოვნებისა და სტატუსის გათვალისწინებით, რომლებსაც უნდა ჩაუტარდეს აუდიტი. აუდიტი უნდა მოიცავდეს ხარისხის სისტემის ყველა კომპონენტს და თითოეულ ფუნქციონალურ აქტივობას. დროის განრიგი ისე უნდა შეირჩეს, რომ ორგანიზაციაში მიმდინარე ყველა პროცესის აუდიტი წელიწადში ერთხელ მაინც ჩატარდეს.

4.0 პროცედურა

- 4.1 ჩვეულებრივ აუდიტი ტარდება დირექტორის, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენლის ზედამხედველობის ქვეშ. თუმცა, პერსონალს, რომელსაც შესაბამისი ტრენინგი აქვს გავლილი, შეუძლია ჩატაროს აუდიტი იმ სფეროში, რომელიც მისი საქმიანობის სფეროს მიღმაა. აუდიტორების დანიშვნა დირექტორის, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენლის პასუხისმგებლობას წარმოადგენს. მართვის ჯგუფსაც აგრეთვე შეუძლია მოიწვიოს კვალიფიციური გარე კონსულტანტი აუდიტის ან მისი ნაწილის ჩასატარებლად.
- 4.2 აუდიტი უნდა ჩატარდეს შიდა აუდიტის საკონტროლო ფურცლის მიხედვით, რომელშიც ჩაიწერება აუდიტით გამოვლენილი აღმოჩენები. აუდიტის ჩატარებამდე, აუდიტორმა უნდა შეამოწმოს, ხომ არ არის რომელიმე წინა აუდიტით გამოვლენილი შესასრულებელი ქმედება რაიმე სფეროში, რომელსაც დაამატებს საკონტროლო ფურცელში.
- 4.3 აუდიტის მიერ გამოვლენილი აღმოჩენები განხილულ უნდა იქნას იმ სფეროში მომუშავე პერსონალთან, რომელსაც აუდიტი ჩაუტარდა. ხარვეზები და საჭირო მაკორექტირებელი ღონისძიებები, განხორციელების ვადებთან ერთად, შეტანილ უნდა იქნას აუდიტის ანგარიშის ფორმაში.
- 4.4 აუდიტის ანგარიში, აღმოჩენებითა და რეკომენდაციებით, წარედგინება მართვის ჯგუფს, რომელიც გადაწყვეტს განსახორციელებელ მაკორექტირებელ ქმედებებს.
- 4.5 დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი მონიტორინგს უწევს მაკორექტირებელი ქმედების ეფექტურ განხორციელებას.
- 4.6 მაკორექტირებელი ქმედების დასრულების შემდეგ საბოლოო ანგარიში უნდა ჩაიდოს ხარისხის ჩანაწერების საქაღალდეში, როგორც მისი შემადგენელი ნაწილი.

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- შიდა აუდიტის საკონტროლო ფურცელი
- აუდიტის ანგარიში

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: მენეჯმენტის შეხვედრა	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 4	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 13/21	ნებადართულია:	დირექტორი

1.0 სფერო

ამ პროცედურის სფეროა ხარისხის მართვის სისტემის (QMS) პერიოდული ოფიციალური მიმოხილვა.

2.0 მიზანი

პროცედურის მიზანია ხარისხის მართვის სისტემის ეფექტური მუშაობა და მუდმივი გაუმჯობესება ძირითად საქმიანობასთან და ხარისხის ამოცანებთან დაკავშირებით.

3.0 პასუხისმგებლობა

ადმინისტრაციული განხილვის რეგულარულად ჩატარების პასუხისმგებლობა ეკისრება მართვის ჯგუფს დირექტორის ხელმძღვანელობით.

4.0 პროცედურა

4.1 დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია მოაწიოს ხარისხის სისტემის განხილვას წელიწადში ერთხელ მაინც. მან დამსწრეებს შორის უნდა გაავრცელოს წინა შეხვედრების ოქმები და მიმდინარე კრების დღის წესრიგი.

4.2 კრების თავმჯდომარე უნდა იყოს დირექტორი. კრებას უნდა ესწრებოდნენ:

- დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი;
- მართვის ჯგუფი.

4.3 როგორც მინიმუმ, კრებაზე უნდა მოხდეს შემდეგი საკითხების განხილვა:

- აუდიტის შედეგები;
- მომხმარებლის უკუკავშირი;
- პროცესის მანევრებლები და პროდუქტის შესაბამისობა;
- პროფილაქტიკური და მაკორექტირებელი ღონისძიებების მდგომარეობა;
- წინა ადმინისტრაციული განხილვის შემდგომი ღონისძიებები;
- ცვლილებები, რომლებმაც შეიძლება გავლენა იქონიოს ხარისხის მართვის სისტემაზე;
- რეკომენდაციები გაუმჯობესებისათვის.

4.4 დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი პასუხისმგებელია მოამზადოს ადმინისტრაციული განხილვის შეხვედრა და წარმოადგინოს შეჯამებული ინფორმაცია 4.3 პუნქტში აღნიშნული საკითხების შესახებ. ის იღებს ოქმებს და ურიგებს ყველა დამსწრეს. მან უნდა უზრუნველყოს კრებაზე მიღებული გაუმჯობესებისა და მაკორექტირებელი ზომების შესახებ გადაწყვეტილებების დაინერგვა და ეფექტურობა. ადმინისტრაციული განხილვის შეხვედრის ოქმს, პერმანენტული ანგარიშის სახით, ინახავს დირექტორი, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელი.

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- უწყვეტი გაუმჯობესების ფორმა
- აუდიტის ანგარიშები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: მენეჯმენტის შესვედრა	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 4	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 14/21	ნებადართულია:	დირექტორი

- მენეჯმენტის შესვედრების ოქმები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: შტატის მონიტორინგი, შეფასება და განვითარება	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 5	გამოცემის თარიღი	17/06/2006
გვერდი 15/ 21	ნებადართულია:	დირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს შტატის მონიტორინგთან, შეფასებასთან და ადეკვატურ კვალიფიკაციასთან დაკავშირებულ ყველა აქტივობას.

2.0 მიზანი

პროცედურის მიზანია შტატის საქმიანობის შესაბამისობის უზრუნველყოფა დაინტერესებული მხარეების მოლოდინებთან და ხარისხის შიდა მოთხოვნებთან, აგრეთვე შტატის საქმიანობის მუდმივი გაუმჯობესება.

3.0 პასუხისმგებლობა

ადამიანური რესურსების მართვის მთელი პასუხისმგებლობა ეკისრება დირექტორს.

შტატის შეფასება, შტატის განვითარების აქტივობების დაგეგმვა და განხორციელება, როგორც ინდივიდუალურ, ასევე ჯგუფის დონეებზე, აგრეთვე შტატის საქმიანობის უწყვეტი მონიტორინგი და პერიოდული შეფასება ევალება დირექტორს.

4.0 პროცედურა

4.1 შტატის მონიტორინგი

4.1.1 შტატის მონიტორინგი ხორციელდება კვარტალური ინდივიდუალური მონიტორინგის შეხვედრებზე, თითოეულ თანამშრომელთან, შედეგების შეთანხმებული ფორმის გამოყენებით.

4.2 შტატის შეფასება

4.2.1 თითოეულ თანამშრომელთან შეფასების ინდივიდუალურ შეხვედრებს ატარებს დირექტორი წელიწადში ერთხელ მაინც.

4.2.2 შეფასების დაგეგმილ თარიღამდე ორი კვირით ადრე მაინც შტატს წინასწარ ეძლევა შეფასების ანგარიშის ეგზემპლარი. მათ მოეთხოვებათ, რომ შეავსონ თვითშეფასების ფორმა, დააფიქსირონ რა აღმოაჩინეს შეფასების ფორმაში და დაუბრუნონ დირექტორს. ინდივიდუალური შეფასების ფორმასთან ერთად შტატის თითოეული წევრი ანონიმურად ავსებს ორგანიზაციის შეფასების ფორმას და დებს ადმინისტრაციაში სპეციალურად მომზადებულ ყუთში.

4.2.3 შეფასება გამოიყენება ზემოთ აღწერილი მიზნების მისაღწევად. ის გაიხსნება და განიხილება თანამშრომლისათვის წარდგენილი ბიზნეს სტრატეგიისა და პროგრამების რაკურსით.

4.2.4 დირექტორი ამზადებს შეფასების შეხვედრის შედეგების ანგარიშს, რომელსაც ხელს აწერს თანამშრომელი და აბარებს დირექტორს.

4.2.5 ორგანიზაციის შეფასების შედეგები შეგროვდება და გაანალიზდება. დირექტორი ამზადებს შტატის მიერ გაკეთებულ ორგანიზაციის შეფასების ანგარიშს და წარმოადგენს თანამშრომელთა შეხვედრაზე.

4.2.6 მთლიანად შტატის საქმიანობის შეფასება ადმინისტრაციული განხილვის შეხვედრაზე ხდება.

4.3 შტატის განვითარება

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: შტატის მონიტორინგი, შეფასება და განვითარება	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 5	გამოცემის თარიღი	17/06/2006
გვერდი 16/ 21	ნებადართულია:	დირექტორი

- 4.3.1 შეფასების პროცესის ერთ-ერთი შედეგია ინდივიდუალური განვითარების გეგმა.
- 4.3.2 შტატის ყველა წევრისათვის არსებობს შტატის განვითარების საქაღალდე. მასში დეტალურადაა წარმოდგენილი თანამშრომლის მიერ შესრულებული განვითარების აქტივობები. ინდივიდუალური განვითარების საქაღალდეში არის დიპლომი და განათლების სერტიფიკატები.

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- შტატის განვითარების ჟურნალი
- შედეგების შეთანხმებული ფორმა /3-თვიანი დაგეგმვა/
- 6-თვიანი ანგარიშის ფორმა
- შტატის შეფასების ფორმა
- ორგანიზაციის შეფასების ფორმა
- შტატის აღრიცხვის ჟურნალი
- სამუშაო დროის აღრიცხვის ფურცლები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: მომსახურების მომზადება და მიწოდება	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 6	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 17/21	ნებადართულია:	დირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს ტრენინგებისა და კონსულტაციების პროდუქტის შემუშავების პროცესს.

2.0 მიზანი

პროცედურის მიზანია, რომ ყველა პროდუქტი შესაბამისობაში იყოს “ელკანას” სტრატეგიასთან, მიდგომებთან, ხარისხის სტანდარტებთან და დააკმაყოფილოს დაინტერესებული მხარეების საჭიროებები და მოლოდინები.

3.0 პასუხისმგებლობა

დირექტორი უზრუნველყოფს ტრენინგ-კურსების და კონსულტაციების განვითარებას და სრული პასუხისმგებლობა ეკისრება ხარისხის დაზღვევაზე.

4.0 პროცედურა

4.1. ახალი ტრენინგ-კურსებისა და კონსულტაციების მომზადება და არსებულ პროდუქტებში კონცეპტუალური ცვლილებების შეტანა.

4.1.1 ტრენერთა ჯგუფის გადაწყვეტილება ახალი პროდუქტის შემუშავების შესახებ და განვითარებაზე პასუხისმგებელი ტრენერის (ტრენერების) / კონსულტანტის (კონსულტანტების) დანიშვნა;

4.1.2 დანიშნული ტრენერის/ტრენერთა ჯგუფის მიერ კურსის ამოცანების, პროგრამის და ძირითადი მესიჯების შემუშავება;

4.1.3 ტრენერებისათვის კურსის ამოცანების, პროგრამისა და ძირითადი მესიჯების პრეზენტაცია, უკუკავშირი და გადაწყვეტილება ტრენერების/კონსულტანტების მიერ საცდელი კურსის ჩატარების შესახებ;

4.1.4 საცდელი კურსი და მონაწილეთა უკუკავშირი, ტრენერის/ტრენერთა ჯგუფის მიერ საცდელი კურსთან დაკავშირებით უკუკავშირით მიღებული შედეგების განხილვა;

4.1.5 ტრენინგის სახელმძღვანელოს მომზადება;

4.1.6 პროდუქტის მიწოდება.

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- ტრენერის შენიშვნები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: სტანდარტული ტრენინგ კურსების მომზადება და ჩატარება	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 7	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 18 /21	ნებადართულია:	დირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს სტანდარტული ტრენინგ კურსების მომზადებასა და ჩატარებას.

2.0 მიზანი

პროცედურის მიზანია, რომ ყველა სტანდარტულმა ტრენინგ კურსმა დააკმაყოფილოს დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნები (მაგ., არასამთავრობო ორგანიზაციების, დონორების) და ტრენინგის შიდა ხარისხის სტანდარტები.

3.0 პასუხისმგებლობა

სტანდარტული ტრენინგის ხარისხის უზრუნველყოფის სრული პასუხისმგებლობა ეკისრება დირექტორს, რომელიც ნიშნავს კურსის კოორდინატორს თითოეული ტრენინგ კურსის ჩასატარებლად.

4.0 პროცედურა

- დირექტორი პასუხისმგებელია მოამზადოს ტრენინგების 6-თვიანი განრიგი და დანიშნოს კურსის კოორდინატორი (კოორდინატორები);
- რეკლამირება და მონაწილეობა მიღება ევალება ტრენინგის კოორდინატორს;
- კურსის მომზადება, ჩატარება და შეფასება;
- ტრენინგის კოორდინატორი შეუსაბამობათა შესახებ მოახსენებს დირექტორს, როგორც ხარისხის მართვის წარმომადგენელს, უწყვეტი გაუმჯობესების ფორმის გამოყენებით.

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- ტრენინგების 6-თვიანი განრიგი
- შეფასების ფორმები
- სამუშაო ინსტრუქცია - ტრენინგებისა და კონსულტაციების საფუძვლები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: პროგრამული კონსულტაციების მომზადება და ჩატარება	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 8	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 19/21	ნებადართულია:	ღირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს კლიენტისათვის (კლიენტებისათვის) პროგრამული კონსულტაციის მომზადებასა და ჩატარებას.

2.0 მიზანი

საკონსულტაციო მომსახურებამ დააკმაყოფილოს დაინტერესებული მხარეების საჭიროებები და მოლოდინები და ხარისხის შიდა სტანდარტები.

3.0 პასუხისმგებლობა

კონსულტაციაზე მთელი პასუხისმგებლობა ეკისრება პროგრამის მენეჯერს. პროგრამის მენეჯერი განსაზღვრავს კონსულტაციის ფარგლებს ელკანას განყოფილებებისათვის. განყოფილების ხელმძღვანელი ნიშნავს პასუხისმგებელ კონსულტანტს კონსულტაციის განხორციელებისათვის. კონსულტანტი პასუხისმგებელია მოამზადოს და ჩაატაროს კონსულტაცია და ანგარიში წარუდგინოს განყოფილების ხელმძღვანელს.

4.0 პროცედურა

- 4.1 პროგრამის მენეჯერის მიერ განყოფილებების ხელმძღვანელებთან, შტატთან ერთად კონსულტაციის ფარგლებისა და სამოქმედო გეგმის განსაზღვრა;
- 4.2 პასუხისმგებელი კონსულტანტის (კონსულტანტების) დანიშვნა კონსულტანტის მიერ კლიენტთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან კონსულტაციის მიზნებისა და სამუშაოს მოცულობისა და შინაარსის განსაზღვრის საფუძველზე;
- 4.3 კონსულტანტის მიერ კონსულტაციის ჩატარება;
- 4.4 კონსულტანტის მიერ კლიენტის ანგარიშის მომზადება და მიწოდება;
- 4.5 საკონსულტაციო დავალების შესრულების დროს შექმნილი მნიშვნელოვანი ინფორმაციის თავმოყრა და დოკუმენტირება სერვერზე;
- 4.6 საჭიროების შემთხვევაში, კონსულტანტი წყვეტს გააკეთოს თვითშეფასება და ავსებს თვითშეფასების ფორმას;
- 4.7 შემდგომი შეფასება..

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- სამოქმედო გეგმა
 - სამრჩეველო სამსახურის ანგარიში
 - თვითშეფასების ფორმა
- სამუშაო ინსტრუქცია – ტრენინგებისა და კონსულტაციების საფუძვლები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: საკონსულტაციო დავალებების მომზადება და შესრულება	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 9	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 20/21	ნებადართულია:	დირექტორი

1.0 სფერო

ეს პროცედურა მოიცავს ნებისმიერი კონსულტაციის მომზადებასა და ჩატარებას.

2.0 მიზანი

საკონსულტაციო მომსახურებამ დააკმაყოფილოს დაინტერესებული მხარეების საჭიროებები და მოლოდინები და ხარისხის შიდა სტანდარტები.

3.0 პასუხისმგებლობა

კონსულტაციებთან დაკავშირებული მთელი პასუხისმგებლობა ეკისრება დირექტორს. დირექტორი ნიშნავს პასუხისმგებელ კონსულტანტს საკონსულტაციო მისიის განხორციელებისათვის. კონსულტანტი პასუხისმგებელია მოამზადოს და შეასრულოს დავალება და ანგარიში წარუდგინოს დირექტორს.

4.0 პროცედურა

- 4.1 დირექტორის მიერ დანიშვნის მოთხოვნა;
- 4.2 აღმასრულებელი დირექტორის მიერ პასუხისმგებელი კონსულტანტის დანიშვნა;
- 4.3 კონსულტანტის მიერ კლიენტთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან კონსულტაციის მიზნებისა და სამუშაოს მოცულობისა და შინაარსის განსაზღვრა;
- 4.4 კონსულტანტის მიერ მოთხოვნის პირობებისა და კლიენტთან დასადები კონტრაქტის მომზადება;
- 4.5 კონსულტანტის მიერ მოთხოვნის პირობების შეფასება და დამტკიცება;
- 4.6 კონტრაქტის ხელმოწერა დირექტორის მიერ;
- 4.7 კონსულტანტის მიერ დავალების შესრულება;
- 4.8 კონსულტანტის მიერ კლიენტის ანგარიშის მომზადება და მიწოდება;
- 4.9 საკონსულტაციო დავალების შესრულების დროს შექმნილი მნიშვნელოვანი ინფორმაციის თავმოყრა და დოკუმენტირება სერვერზე;
- 4.10 საჭიროების შემთხვევაში, კონსულტანტი წყვეტს გააკეთოს თვითშეფასება და აცხადებს თვითშეფასების ფორმას;
- 4.11 შემდგომი შეფასება.

5 დაკავშირებული დოკუმენტები

- დანიშვნების ჟურნალი
- კონტრაქტი დანიშვნის შესახებ
- მოთხოვნის პირობები
- კონსულტაციის ანგარიში
- თვითშეფასების ფორმა

სამუშაო ინსტრუქცია – ტრენინგებისა და კონსულტაციების საფუძვლები

“ელკანა” – პროცედურების სახელმძღვანელო		
სათაური: შესყიდვის პროცედურა	გამოცემის ნომერი	1
პროცედურის ნომერი: QP 10	გამოცემის თარიღი:	17/06/2006
გვერდი 21/21	ნებადართულია:	ღირექტორი

1.0 სფერო

ორგანიზაციის ყველა სამსახური

2.0 მიზანი

შესყიდული პროდუქციის ხარისხი აკმაყოფილებს დადგენილ მოთხოვნებს.

3.0 პასუხისმგებლობა

შესყიდვებზე პასუხისმგებელია ადმინისტრაციის ხელმძღვანელი.

თუ შესაძენი პროდუქციის ან მომსახურების ღირებულება აღემატება 200 ლარს, შესყიდვების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს ღირექტორი. თუ ღირებულება არ აღემატება 200 ლარს გადაწყვეტილება შეიძლება მიიღოს სამსახურის ხელმძღვანელმა და პირდაპირ მიმართოს ადმინისტრაციულ სამსახურს შესყიდვის განსახორციელებლად.

4.0 პროცედურა

4.1 მართვის ჯგუფზე ღირექტორის მიერ სამსახურების ხელმძღვანელებთან ერთად საჭიროებების გამოვლენა და შესყიდვის დაგეგმვა;

4.2 პასუხისმგებელი პირის მიერ შესასყიდი პროდუქციის/მომსახურების სპეციფიკაციების შედგენა კომპეტენტურ პირებთან ერთად (სპეციალისტები სხვადასხვა სფეროებში).

4.3 მოთხოვნების დოკუმენტის შედგენა და გავრცელება წერილობითი ფორმით ლიცენზირებულ მომწოდებლებთან (მინიმუმ სამ მომწოდებელთან);

4.4 მიღებული კომერციული წინადადებების ანალიზი, ფასების, საგარანტიო და მოწოდების ვადების და ასევე ტექნიკური სპეციფიკაციების გათვალისწინებით;

4.5 კომერციულად და ხარისხობრივად მისაღები წინადადების ღირექტორთან შეთანხმება;

4.6 ხელშეკრულების გაფორმება მომწოდებელთან;

4.7 შესყიდვის განხორციელება, მიღება/ჩაბარების აქტის გაფორმება.

5.0 დაკავშირებული დოკუმენტები

- შეხვედრის/მართვის ჯგუფის ოქმი
- მოთხოვნის პირობები
- მომწოდებელთა სია
- ხელშეკრულება
- მიღება-ჩაბარების აქტი