

Georgia  
Legal Entity of Public Law  
Teaching University  
Batumi State Maritime Academy



საქართველო  
საჯარო სამართლის იურიდიული პირი  
სასწავლო უნივერსიტეტი  
ბათუმის სახელმწიფო საზღვაო აკადემია

ვამტკიცებ/ Approved by:  
ბათუმის სახელმწიფო საზღვაო აკადემიის  
რექტორი/ Rector of BSM A  
ი. შარაბიძე / I. Sharabidze  
12.08.2012




## შეუსაბამობების მართვის პროცედურა

### Non-conformance Procedure

ND 2-Q04-04

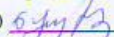
შეთანხმებულია / Agreed with:

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი/QAS Head

 ა. კახიძე / A. Kakhidze

შემუშავებულია / Developed by:

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მთავარი სპეციალისტი, ISO/QAS Head

Specialist, ISO  ნ. კურშუბაძე / N. Kurshbadze

ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის წამყვანი სპეციალისტი, ISO/

QAS Leading Specialist, ISO  თ. ძნელაძე / T. Dzeladze

ND 2-Q04-04  
სტატუსი: მოქმედი  
რევიზია № 3  
რევიზიის თარიღი 12.08.2012  
მოქმედებაშია 30.01.2000

ND 2-Q04-04  
Status: valid  
Revision №3  
Date of Revision: 12.09.2012  
Valid From 30.01.2000

## შინაარსი

1. მიზანი. გავრცელების არე
2. ნორმატიული ბაზა
3. ტერმინები, შემოკლებები და განმარტებები
4. შეუსაბამო მოსახურების მართვის წესი
  - 4.1. შესასვლელი ინფორმაცია
  - 4.2. შეუსაბამობათა რეგისტრაცია
  - 4.3. შეუსაბამო მომსახურების ანალიზი
  - 4.4. პროცესის გამოსასვლელი ინფორმაცია
5. აუდიტი. კონტროლი
6. რესურსები
7. პასუხისმგებლობები
8. ანგარიშგებითი დოკუმენტი
9. გავრცელების არე

## Contents

1. Purpose and scope
2. References
3. Terms, definitions, abbreviations
4. Order of management of nonconforming service
  - 4.1. Input information
  - 4.2. Registration of nonconformities
  - 4.3. Analysis of nonconforming service
  - 4.4. Output information of the process
5. Audit. Control
6. Resources
7. Responsibility
8. Report documents
9. Distribution area

1. მიზანი. გავრცელების არე
  - 1.1. წინამდებარე პროცედურა არეგულირებს შეუსაბამობა მომსახურების იდენტიფიკაციის, რეგისტრაციის, ანალიზისა და დამუშავების პროცესებს;
  - 1.2. პროცედურა მოიცავს საზღვაო აკადემიაში მიმდინარე შემდეგ პროცესებს:
    - ფუნდამენტალური პროცესები;
    - საორგანიზაციო პროცესები - დამხმარე პროცესები;
    - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის პროცესები;
  - 1.3. პროცედურა წარმოადგენს ნორმატიულ დოკუმენტს საზღვაო აკადემიის ყველა სტრუქტურული ერთეულისათვის;
2. ნორმატიული ბაზა

1. Purpose and Scope
  - 1.1. This procedure of process management of nonconforming services establishes procedure of evaluation, identification, registration, analyze and processing of nonconforming service in BSMA;
  - 1.2. Procedure covers conformities towards:
    - fundamental processes in BSMA
    - organizational processes – supporting processes - in BSMA
    - quality processes in BSMA
  - 1.3. Procedure is normative document for all divisions in BSMA;
2. References

პროცედურა შემუშავებულია ქვემოთჩამოთვლილი დოკუმენტების საფუძველზე:  
 ხარისხის სახელმძღვანელო ND 2-Q03;  
 დოკუმენტების მართვის პროცედურა ND 2-Q04-01;  
 ჩანაწერების მართვის პროცედურა ND 2-Q04-02;  
 შეუსაბამობების მართვის პროცედურა ND 2-Q04-04  
 ტერმინები, შემოკლებები და განმარტებები ND 2-Q05-03  
 ხელმძღვანელობის მხრიდან ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის პროცედურა ND 2-Q05-06  
 მოქმედ ფორმათა კრებული

3. **ტერმინები, შემოკლებები და განმარტებები**  
 პროცედურაში გამოყენებულია ტერმინები, შემოკლებები და განმარტებები რომლებიც განსაზღვრულია ნორმატიული დოკუმენტით ND 2-Q05-03 წინამდებარე პროცედურის თვალსაზრისით მნიშვნელოვანი განმარტებები მოყვანილია ქვემოთ:  
**შეუსაბამობა** – დაგენილ მოთხოვნათა შეუსრულებლობა;  
**შეუსაბამო მომსახურება** – საერთაშორისო და ნაციონალური კანონმდებლობის, სტანდარტების, რეგულაციების, დებულებების, წესების, ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის და მომხმარებლის მოთხოვნების შეუსაბამო მომსახურება;  
**მაკორექტირებელი ქმედება** – აღმოჩენილი შეუსაბამობის აღმოფხვრის ან სხვა არასასურველი სიტუაციის კორექტირებისათვის გამიზნული ქმედება, რომელიც ხორციელდება შეუსაბამობის განმეორების პრევენციის მიზნით;  
**პრევენციული ქმედებები** – პოტენციური შეუსაბამობის ან არასასურველი სიტუაციის მიზეზის აცილებისათვის გამიზნული ქმედება, განხორციელებული შეუსაბამობის განმეორების პრევენციის მიზნით;  
**ობიექტური მტკიცებულება** – რაიმეს არსებობის ან მისი ნამდვილობის დამადასტურებელი ინფორმაცია, რომელიც მიიღება დაკვირვების, ტესტირების,

In development of this procedure the requirements of following documents are taken into account:

1. Quality Manual ND 2-Q03;
  2. Document Control procedure ND 2-Q04-01
  3. Record Control procedure ND 2-Q04-02
  4. Non-conformances procedure ND 2-Q04-04
  5. Terms, definitions and abbreviations ND 2-Q05-03
  6. Procedure for Management Review and continual improvement ND 2-Q05-06
  7. Active forms collection 2-R06
3. **Terms, definitions and abbreviations**

In this procedure are used terms, definitions and abbreviations given in ND 2-Q05-03

The most indicative of them are given below:

**NC - Nonconformity** - Non-fulfillment of the requirements;

**Nonconformance service** - service that doesn't comply with requirements of consumer and/or requirements of international standards, regulations, provisions, rules, national laws and internal regulations and quality procedures;

**CA - Corrective action** - Action to eliminate the cause of detected nonconformity or other undesirable situation. Corrective action is taken to prevent recurrence;

**PA - Preventive action** - Action to eliminate the cause of potential nonconformity or other undesirable potential situation. Preventive actions are taken to prevent recurrence;

**Objective evidence** – Information, confirming existence or credibility of something. Objective evidence can be given by the way of observation, measurement, testing or other ways;

გაზომვის ან სხვა გზებით;

**პრეტენზია** – განაცხადი შეუსაბამობაზე ან შესაძლო შეუსაბამობის წარმოქმნაზე საზღვაო აკადემიის საქმიანობაში ან მის ცალკეულ ქვედანაყოფში;

**მნიშვნელოვანი შეუსაბამობა** – სისტემური ხასიათის შეუსაბამობა ან ხარისხის სახელმძღვანელოს კონკრეტულ პარაგრაფთან სრული შეუსაბამობა;

**უმნიშვნელო შეუსაბამობა** – ნაწილობრივი შეუსაბამობა ხარისხის სახელმძღვანელოს კონკრეტულ პარაგრაფთან

4. **შეუსაბამო მოსახურების მართვის წესი**

შეუსაბამობის მიზეზის აღმოსაფხვრელად პერსონალი ხელმძღვანელობს ნორმატიული დოკუმენტებით; პერსონალი ინფორმირებული უნდა იყოს აუდიტის შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების შესახებ, რათა დროულად იქნას გატარებული მაკორექტირებელი ქმედებები;

4.1. **შესასვლელი ინფორმაცია**

შეუსაბამო მომსახურების მართვის არსი მდგომარეობს შემდეგში: გასწორდეს პროცესში არსებული შეუსაბამო მომსახურება და უზრუნველყოფილ იქნას მისი შემდგომი განმეორების შესაძლებლობის თავიდან აცილება; საზღვაო აკადემიის საქმიანობაში არსებული შესაძლო შეუსაბამობის მაგალითად შეიძლება ჩაითვალოს პერსონალის მიერ ფუნქციონალური მოვალეობების შესრულების პროცესში დაშვებული შეცდომა; აგრეთვე ნორმატიული დოკუმენტების: საგანმანათლებლო პროგრამების, STCW კონვენციის, საერთაშორისო და ნაციონალური სტანდარტებისა და რეგულაციების მოთხოვნათა შეუსაბამო ხარისხის ჩანაწერი, აქტი, ანგარიშგებითი დოკუმენტაცია ან სხვა; პროცესის შესასვლელი ინფორმაცია

**Complain** – declaration about detected complains or supposed shortages in activity of BSMA or it's sub divisions;

**Major NC** - systematic non-compliance or complete non-compliance of paragraph from chapter of quality manual;

**Minor NC** – defined as detected omission in execution of some paragraphs of QMS (ex, paragraph of Quality Manual);

4. **Order of nonconforming service management**

In order to eliminate the cause nonconformity BMSA personnel is doing their job in accordance with requirements of normative document; Entire BMSA personnel are responsible to inform about all non conformabilities found on every stage of the process in order to develop and take corrective actions;

4.1. **Input information**

The goal of nonconforming service management process is to assure that nonconforming service is withdrawn or processed protected from unintentional use or delivery;

Examples of nonconforming in BMSA activity or it's personnel can be mistakes missed during execution of works and services, also records in acts, notices or other documents, that do not satisfy requirements, educational programs, STCW convention as amended, regulations international standards and/or mandatory national norms;

Input information of nonconforming service

<p>შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესში შესაძლოა იყოს:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. საზღვაო აკადემიის მიერ მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული ინფორმაცია;</li> <li>2. მომსახურების გაწევამდე ჩატარებული ანალიზის მასალები;</li> <li>3. აუდიტის შედეგების ანგარიშგებითი დოკუმენტაცია;</li> <li>4. ნორმატიული დოკუმენტაციის პერიოდული აუდიტის მასალები;</li> <li>5. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტის მასალები;</li> <li>6. შემოსული საჩივრებისა და აპელაციების ანალიზის მასალები;</li> <li>7. პერსონალის ტრენინგის მასალები;</li> <li>8. სწავლების ხარისხის შეფასების მასალები;</li> <li>9. სტუდენტთა სწავლისა და შეფასების ხარისხის კონტროლისა და ანგარიშგების მასალები;</li> </ol>	<p>management process is taken from:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. during execution of works in provision of service of BMSA;</li> <li>2. during complete audit of works before provision of service;</li> <li>3. during documentation audit in BMSA, given according the results of execution of works;</li> <li>4. during periodical audit of normative documentation of BSMA;</li> <li>5. during internal audit of QMS;</li> <li>6. during analysis of received complains and appeals;</li> <li>7. during personnel training in BMSA ;</li> <li>8. during audit in work practice of teaching staff in BSMA;</li> <li>9. during exams, tests, term-paper defense and every day control of teaching level of students or trainees of BSMA by covered topics in study or training process;</li> </ol>
<p>4.2. შეუსაბამობათა რეგისტრაცია</p>	<p>4.2. <b>Registration of nonconformities</b></p>
<p>4.2.1. ყველა შეუსაბამობა, გამოვლენილი მომსახურების გაწევის პროცესში ექვემდებარება რეგისტრაციას შემდეგი ფორმების შევსების გზით:</p>	<p>4.2.1. NCs found during service provision are registered (see 2-R06);</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ყოველდღიურ საქმიანობაში აღმოჩენილი შეუსაბამობების რეგისტრაციის ჟურნალი;</li> <li>2. პრეტენზიებისა და აპელაციების რეგისტრაციის ჟურნალი;</li> <li>3. შეუსაბამობათა აქტებში და მაკორექტირებელი ქმედებებში შიდა აუდიტის ჩატარების შედეგებით (AF 2-№ 06-07), რომლებიც რეგისტრირებულია შეუსაბამობათა და მაკორექტირებელი ქმედებების ჟურნალში;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. in every day activity – in the logbook for nonconformities registration, detected in every day activity</li> <li>2. detected during complains from clients – in the logbook for registration of complains;</li> <li>3. detected during internal quality audits – in NC acts and CAs according to the results of internal quality audit (AF 2-№ 06-07), which are registered in the logbook of NC acts and Cas;</li> </ol>
<p>4.2.2. ჟურნალის წარმოება შესაძლებელია იყოს, როგორც ნაბეჭდი ასევე ელექტრონული სახით და აუცილებლად უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას: შეუსაბამობის ნომერი</p>	<p>4.2.2. Logbook can be as in hard or electronic copy, and minimum should contain following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- number of nonconformity;</li> <li>- date of nonconformity;</li> </ul>
<p>შეუსაბამობის აღმოჩენის თარიღი; პროცესი ან ნორმატიული დოკუმენტი, რომელსაც მიეკუთვნება შეუსაბამობა; შეუსაბამობის მოკლე აღწერა;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- process or/and normative document to which nonconformity is related;</li> <li>- brief description of nonconformity;</li> </ul>

<p>მაკორექტირებელი ქმედება ცალკეულ შეუსაბამობაზე, კორექტირებაზე პასუხისმგებელი პირისა და შესრულების თარიღის მითითებით; აღნიშვნა გატარებული მაკორექტირებელი და პრევენციული ღონისძიებების სტატუსის შესახებ (პროცესშია/ დახურულია); ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის ხელმოწერა; <i>შენიშვნა: გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის დადგენილი წესის დარღვევის შემთხვევაში, პასუხისმგებელი პირის მიერ უნდა მოხდეს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსის ინფორმირება. რომელიც თავის მხრივ მოახდენს მათ შეტანას მაკორექტირებელ ქმედებათა გეგმაში.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- corrective actions on nonconformity with indication of dates of completion and executants – responsible person(s);</li> <li>- note on CAPAs status (on going, closed) that are were taken;</li> <li>- signature of the head of subdivision</li> </ul> <p><i><b>Note:</b> In case of breaking terms of elimination of detected NCs, responsible on elimination should inform QAS Head, which officially changes terms of closing discrepancies.</i></p>
<p>4.2.3. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტის შეუსაბამობათა აქტების მართვის პროცედურა ND 2–Q04–04;</p> <p>2. აქტს ხელს აწერენ შიდა აუდიტორები, რომლებმაც ჩაატარეს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის აუდიტი ქვედანაყოფებში.</p> <p>2. აქტს ენიჭება 4 რიცხვისაგან შემდგარი ნომერი, რომელთაგან 3 წერტილებითაა გამოყოფილი, მე–4 წილადის სიმბოლოთი;</p> <p>1 – შიდა აუდიტის ანგარიშის რიგითი ნომერია, შემდგარი 3 ციფრისაგან;</p> <p>2 – ქვედანაყოფის რიგითი ნომერი აკადემიის სტრუქტურაში;</p> <p>3 – წლის 2 ბოლო ციფრი;</p> <p>4 – შეუსაბამობათა აქტის რიგითი ნომერი;</p> <p><b>მაგალითად:</b> შიდა აუდიტის ანგარიში, რომელიც ჩატარდა მეზღვაურთა სასწავლო საწვრთნელ, სერტიფიცირების ცენტრში 2012 წელს. შეუსაბამობის აქტის ნომერი 2;</p> <p>3. აქტს ხელს აწერს ქვედანაყოფის უფროსი, რომელმაც შეიმუშავა მაკორექტირებელი ქმედებები. შეუსაბამობის აღმოფხვრის ვადა განისაზღვრება ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსის შეთანხმების შესაბამისად. თუ შეუსაბამობის მაკორექტირებელი ქმედების გატარება მოითხოვს მნიშვნელოვან ფინანსურ ინვესტიციას ეს მითითებული უნდა იყოს შეუსაბამობის აქტში (შენიშვნები);</p> <p>4. აქტის დასკვნითი ნაწილის შევსება ხდება მაკორექტირებელი ქმედების გატარებისა და შეუსაბამობის აღმოფხვრის დასრულების</p>	<p>4.2.3. Procedures for management of acts of NC and CAs according to the results of internal quality audit ND 2–Q04–04;</p> <p>1. Act is filled and signed by internal auditors, who has done internal audit of QMS in subdivision of BSMA. (NC significance should be indicated);</p> <p>2. act is assigned a number, consisting of 4 numeric groups, 3 of which are divided by points and the last by dash:</p> <p>1<sup>st</sup> – sequence number of internal audit report from 3 digits;</p> <p>2<sup>nd</sup> – subdivision number by the organizational chart;</p> <p>3<sup>rd</sup> – 2 last digits of the year;</p> <p>4<sup>th</sup> – 2 digits – sequence number of nonconformity act.</p> <p><b>Example:</b> 001.07.12- 02 – internal audit report, provided in Seafarers’ Training and Certification Centre, in 2012, NC act number 2;</p> <p>3. Act is signed by the head of subdivision that has developed corrective action. Period of elimination of nonconformance is set in accordance with QAS head. At the same time it is indicated if developed corrective and prevention actions need serious financial investments;</p> <p>4. Final part of act is filled by internal auditor after implementation of corrective actions and elimination of nonconformity;</p>

	შემდეგ;		
<b>4.3.</b>	<b>შეუსაბამო მომსახურების ანალიზი</b>	<b>4.3.</b>	<b>Analysis of nonconforming service</b>
4.3.1.	გამოვლენილი შეუსაბამობის ანალიზის შემუშავება ხდება სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელების მიერ;	4.3.1.	Analysis of detected NC is made by head of sub department of BSMA, where NC was detected;
4.3.2.	შეუსაბამო მომსახურების ანალიზის შემუშავება ხორციელდება ნორმატიული დოკუმენტების საფუძველზე და განსაზღვრავს მოთხოვნას თვითოეული პოზიციისათვის. ანალიზის პროცესში აუცილებელია გათვალისწინებულ იქნას:	4.3.2.	Analysis of NC is made on the base of normative documents, defining requirements to certain work, service or document. Analyzing nonconforming service it is necessary to review;
1.	შეუსაბამობის გავლენა უსაფრთხოებაზე;	1.	level of influence of nonconformity on safety ;
2.	შესაბამისობა მოთხოვნებთან და შესაძლო მოლოდინებთან;	2.	meeting of expectations and needs of consumers;
3.	კავშირი ქვედანაყოფებსა და პერსონალის ფუნქციონალურ მოვალეობებს შორის გამომდინარე შეუსაბამობის ხასიათიდან;	3.	connected functions/processes/ sub divisions of BSMA related detected nonconformance;
4.	ფინანსური დანახარჯები რომლებიც აუცილებელია შეუსაბამო მომსახურების მართვის პროცესისათვის;	4.	financial expenses, that are needed for management of nonconformity service;
5.	პერსონალის ტრენინგი;	5.	training of personal;
4.3.3.	შეუსაბამობის მიზეზი შეიძლება იყოს:	4.3.3.	The reason of nonconformity usually can be:
1.	შეუსაბამობა, გამოვლენილი მომსახურების გაწევის ან საქმიანობის წინა ეტაპებზე;	1.	nonconformities made on the previous stages of work during provision of service;
2.	შეუსაბამობა, გამოვლენილი საქმიანობის დროს, მომსახურების გაწევის ან დოკუმენტის შემუშავების პროცესში;	2.	nonconformities, made during work, service or drawing up the document;
3.	ნორმატიული დოკუმენტების არაადექვატურობა;	3.	inadequacy of normative documents;
4.	ანალიზის საფუძველზე ხდება შეუსაბამობათა მიზეზების გამოვლენა და შესაბამისი მაკორექტირებელი და პრევენციული ღონისძიებების დადგენა ცალკეული ქვედანაყოფისათვის;	4.	Based on the analyses the reasons of non conformity is detected and sufficient corrective and preventive actions are developed for each subdivision;
<b>4.4.</b>	<b>პროცესის გამოსასვლელი ინფორმაცია</b>	<b>4.4.</b>	<b>Output information of the process</b>
4.4.1.	შეუსაბამო მომსახურება შეიძლება:	4.4.1.	Nonconformity service can be:
1.	იქნას კორექტირებული სპეციალური მოთხოვნების შესრულების მიზნით;	1.	Corrected to achieve specified requirements
2.	მიღებულ იქნას კორექტივებით ან კორექტივების გარეშე;	2.	can be taken with correction or without with aberration;
3.	ამოღებულ იქნას (მომსახურება ან მისი შედეგი ჩაითვალოს შეუსაბამოდ კონკრეტულ მოთხოვნებთან მიმართებაში და შემდგომისთვის ამოღებულ იქნას);	3.	withdrawn (consider service or it's result as nonconforming to the specified requirements and withdraw it in future);
4.4.2.	კორექტირებული მომსახურება უნდა შემოწმდეს სტანდარტების, სახელმძღვანელოების, მომხმარებელთა მოთხოვნებისა და ადმინისტრაციის მიერ	4.4.2.	Corrected service should be revised on correspondence to standards, manuals, requirements of the customer, administration and/or documented

<p>შემუშავებული პროცედურების შესაბამისობაზე;</p> <p>4.4.3. შეუსაბამობის მიზეზის აღმოჩენის შემდეგ უნდა შემუშავდეს და დაინერგოს მაკორექტირებელი და პრევენციული ღონისძიებები (2-Q04-05 მოთხოვნათა შესაბამისად), რომელთა დანიშნულებაა შეუსაბამობათა და მათი წარმომქმნელი მიზეზების აღმოფხვრა და შესაძლო განმეორების თავიდან აცილება;</p>	<p>procedures;</p> <p>4.4.3. After finding out the reason of nonconformity, it is necessary to develop and implement (in accordance with requirements of 2-Q04-05 (CAPA procedure) corrective and preventive actions, which should be implemented for elimination of nonconformity, its reason and to exclude repeating of this nonconformity;</p>
<p><b>5. აუდიტი. კონტროლი</b></p> <p>5.1. შეუსაბამობამო მომსახურების მართვის პროცესის მოთხოვნათა შესრულების ეფექტურობის კონტროლი ხორციელდება შესაბამისი ქვედანაყოფის ხელმძღვანელის მიერ;</p> <p>5.2. შეუსაბამობამო მომსახურების მართვის პროცესის მოთხოვნათა დაცვის კონტროლი წარმოებს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტის პროცესში;</p> <p>5.3. შეუსაბამობამო მომსახურების მართვის პროცესის მოთხოვნათა დაცვის ანალიზი ხორციელდება საზღვაო აკადემიის ხელმძღვანელობის მხრიდან, ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის პროცესში;</p>	<p><b>5. Audit. Control</b></p> <p>5.1. Fulfillment of requirements of process on management of nonconforming service and their effectiveness is controlled by head of relevant subdivision;</p> <p>5.2. Compliance with the requirements set forth with BSMA to the process of management of nonconforming service is checked by internal auditors of QMS.</p> <p>5.3. Compliance with the requirements set by process of management with nonconforming service is analyzed during analysis of system of quality management by top management of BSMA;</p>
<p><b>6. რესურსები</b></p> <p>6.1. წინამდებარე პროცედურის მოთხოვნათა შესრულებისათვის აუცილებელია შემდეგი რესურსები:</p> <p>1. საზღვაო აკადემიის ნორმეტიული დოკუმენტაცია;</p> <p>2. საზღვაო აკადემიის ქვედანაყოფების კვალიფიცირებული პერსონალი;</p> <p>3. სამუშაო ადგილის აღჭურვა მუშაობისათვის აუცილებელი საოფისე ტექნიკით, კომუნიკაციის საშუალებებით;</p> <p>4. ფინანსური რესურსები;</p>	<p><b>6. Resources</b></p> <p>6.1. To fulfill the requirements of the this procedure the following resources should be provided:</p> <p>1. Normative documents of BSMA;</p> <p>2. Qualified personnel in subdivisions of BSMA;</p> <p>3. Work place set up, computers, means of communication, paper, copying equipment;</p> <p>4. Financial resources for expenses related to nonconforming service, also expenses on salaries of BSMA;</p>
<p><b>7. პასუხისმგებლობები</b></p> <p>7.1. საზღვაო აკადემიის რექტორი საზღვაო აკადემიის რექტორი პასუხისმგებელია:</p> <p>1. შეუსაბამო მომსახურების მართვის შესაბამისი საშუალებების გამოყოფაზე;</p>	<p><b>7. Responsibility</b></p> <p>7.1. Head of BSMA Rector of BSMA is responsible for:</p> <p>1. Allocates adequate recourses for management of nonconforming service in BSMA;</p>



- |  |   |
|--|---|
| <p>2. ამტკიცებს შეუსაბამობათა აღმოფხვრის გეგმას, რომელიც შემუშავდა ხელმძღვანელობის მხრიდან ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის შედეგების საფუძველზე;</p>  | <p>2. Approves activities on elimination of nonconformities, found during analysis of QMS by top management of BSMA;</p>  |
| <p><b>7.2. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის უფროსი სპეციალისტი</b></p>  | <p><b>7.2. Chief quality specialist in BSMA</b></p>   |
| <p>1. შეიმუშავებს პროცედურას, პერიოდულად ამოწმებს და შეაქვს ცვლილებები მასში;</p>  | <p>1. Develops, periodically checks and makes changes in this procedure;</p>  |
| <p>2. ახდენს შეუსაბამობათა იდენტიფიკაციის სამუშაოს ორგანიზებას ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტის მოთხოვნათა შესაბამისად, მათ შემდგომ რეგისტრაციას და მიღებულ გადაწყვეტილებათა დანერგვის კონტროლს;</p>   | <p>2. Organizes work on identification of nonconformities to stated requirements while doing internal quality audit, their identifications and registration, and also control of implementation of taken decisions;</p> |
| <p>3. ორგანიზებას უკეთებს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შეუსაბამობათა აღმოფხვრის ღონისძიებათა გატარებას, ორგანიზებას უკეთებს შემდგომი მოქმედებების მენეჯმენტს, სანამ აღმოჩენილი დარღვევა და საქმეთა არადადაკმაყოფილებელი მიმდინარეობა არ იქნება აღმოფხვრილი/გამოსწორებული;</p> | <p>3. Organizes work on taking actions to eliminate cases of any NCs related to QMS in BSMA, organizes management of following actions until deviation or unsatisfactory state won't be corrected;</p>                  |
| <p>4. ორგანიზებას უკეთებს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტის დროს აღმოჩენილ შეუსაბამობათა აღმოფხვრას;</p>  | <p>4. Organizes the work on elimination of NCs, found during internal quality audit;</p>  |
| <p>5. ორგანიზებას უკეთებს შიდა აუდიტით აღმოჩენილ შეუსაბამობათა დროულ აღმოფხვრას;</p>   | <p>5. Organizes control on timely elimination of NCs, found during internal quality audit;</p>  |
| <p><b>7.3. საზღვაო აკადემიის სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი</b></p>   | <p><b>7.3. Heads of subdivisions of BSMA</b></p>  |
| <p>1. ორგანიზებას უკეთებს სტრუქტურული ერთეულის შეუსაბამობათა მაკორექტირებელი ქმედებების შემუშავებას;</p>   | <p>1. Organize development and assure integration of corrective actions on all NCs, related to their subdivisions;</p>  |
| <p>2. ორგანიზებას უწევს პრევენციული ღონისძიებების გატარებას ყველა შეუსაბამობაზე, რაც მიეკუთვნება ქვედანაყოფის საქმიანობას;</p>   | <p>2. Organize actions that has been taken for prevention and elimination of cases of any nonconformity, related to the activity of any sub department;</p>   |
| <p>3. ორგანიზებას უკეთებს შეუსაბამო მომსახურების მართვის გადაწყვეტილებათა შესრულების კონტროლს;</p>   | <p>3. Organize audit of decisions integration on management of nonconforming service;</p>   |

7.4. საზღვაო აკადემიის პერსონალი 1. დადგენილი წესის თანახმად ხელმძღვანელი ვალდებულია	7.4. Personnel of BSMA 1. As directed by supervisors work to prevent and eliminate all cases of nonconformity, related to the provided services, implemented processes and QMS of BSMA;
2. დადგენილი წესით ან სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელის მითითებით ხორციელდება შეუსაბამო მომსახურების მართვის ღონისძიებათა გატარების კონტროლი	2. According to the established order or by direction of heads of sub divisions is checking implementation of decisions on nonconforming service management;
3. სტრუქტურული ერთეულის უფროსის უშუალო ხელმძღვანელობით განახორციელებს შეუსაბამო მომსახურების აღმოფხვრას საქმის წარმოების არადაამაკმაყოფილებელი სურათის გამოსასწორებლად	3. As directed by supervisor is doing following actions or nonconforming service delivery until deviation or unsatisfactory state won't be corrected;
7.5. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტორი	7.5. Internal auditors of BSMA
1. ორგანიზებას უკეთებს გეგმით გათვალისწინებული ხარისხის შიდა აუდიტის მოსამზადებელი სამუშაოების ჩატარების;	1. Organize preparation of implementation of assigned internal quality audit;
2. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტის შედეგებით ადგენს შეუსაბამობათა და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტებს;	2. file acts of nonconforming and corrective actions according to the results of internal quality audit;
3. ატარებს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შიდა აუდიტს საზღვაო აკადემიის ქვედანაყოფებში;	3. implement internal quality audit in sub division of BSMA;
4. ამოწმებს შიდა აუდიტით აღმოჩენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის შედეგებს;	4. check elimination of nonconformities, detected during internal quality audit;
<b>8. ანგარიშგებითი დოკუმენტი</b> შეუსაბამობის აღმოჩენიდან მაკორექტირებელი ქმედებების გატარებამდე მიმდინარე პროცესის თვითოეული საფეხური ფიქსირდება ქვემოთჩამოთვლილ ანგარიშგებით დოკუმენტაციაში:	<b>8. Report document</b> From the time of detecting of non conformity till corrective action is implemented every step of the process is registered in the listed below documentation:
8.1. შეუსაბამობათა რეგისტრაციის ჟურნალი;	8.1. nonconformity's registration logbook;
8.2. შიდა აუდიტის შედეგებით აღმოჩენილი შეუსაბამობებისა და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტები;	8.2. acts of nonconformities and corrective actions according to the results of internal audit;
8.3. შეუსაბამობებისა და მაკორექტირებელი ქმედებების აქტების რეგისტრაციის ჟურნალი;	8.3. registration logbook for acts of nonconformities and corrective actions according to the results of internal audit;
8.4. საზღვაო აკადემიის ქვედანაყოფების ან მომხმარებლების მხრიდან შემოსული პრეტენზიების რეგისტრაციის ჟურნალი;	8.4. registration logbook for complains, received from consumers or from BSMA subdivisions;
8.5. საზღვაო აკადემიის ხელმძღვანელობის	8.5. reports on analysis results of QMS by top

მიერ (სენატის სხდომა) ჩატარებული ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ანალიზის ანგარიში;

**9. გავრცელების არე**

- 9.1. დოკუმენტების ორიგინალები ინახება ხარისხის მენეჯმენტის სამსახურში;
- 9.2. დოკუმენტის საკონტროლო ასლების დაგზავნა წარმოებს ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მიერ;
- 9.3. დოკუმენტის ელექტრონული ვერსია განთავსდება აკადემიის ვებ გვერდზე [www.office.bsma.edu.ge](http://www.office.bsma.edu.ge)

management of BSMA (senate);

**9. Distribution Area**

- 9.1. Documents original is stored in QAS;
- 9.2. Controlled copy of the document is sent by the QAS;
- 9.3. Electronic version of the document is located on [www.office.bsma.edu.ge](http://www.office.bsma.edu.ge)