

ვერსია 01

სსიპ საარჩევნო სისტემების განვითარების, რეფორმებისა და სწავლების ცენტრი

ხარისხის სახელმძღვანელო

2025 წელი

შინაარსი

შინაარსი	2
1. ზოგადი დებულებები	4
1.1 შესავალი	4
1.2 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გავრცელების სფერო	5
1.3 გამონაკლისი სტანდარტების მოთხოვნებიდან	5
1.4 ნორმატიული მითითებები	5
1.5 ტერმინები და განმარტებები	5
1.6 გამოყენებული შემოკლებები	5
2. „სსიპ საარჩევნო სისტემების განვითარების, რეფორმებისა და სწავლების ცენტრი“ - ინფორმაცია ორგანიზაციის შესახებ	6
2.1 საქმიანობის სფერო	6
2.2 ადგილმდებარეობა	7
2.3 ორგანიზაციის სტრუქტურა	7
3. თანამშრომლები	7
4. ორგანიზაციის კონტექსტი	7
5. პოლიტიკა	8
6. მიზნები	11
7. სსიპ საარჩევნო სისტემების განვითარების, რეფორმებისა და სწავლების ცენტრის პროცესები	11
7.1 პროცესების ურთიერთქმედება	11
7.2 პროცესების ნუსხა	12
7.3 პროცესების შედეგიანობის შეფასება	13
8. მომსახურების გაწევა	15
8.1 ზოგადი დებულებები	15
8.2 სატრენინგო პროგრამების ჩატარების პროცესი	16
8.3 სერტიფიცირების პროცესი	17
სერტიფიცირების პროცესი იგეგმება სერტიფიცირების და პროექტების მართვის სამსახურის უფროსის მიერ. სერტიფიცირების პროცესი მოიცავს:	17
8.4 შესყიდვები და ლოგისტიკა	18
8.5 სამუშაო გარემოს უზრუნველყოფა	19

9.	რისკების მართვა	19
10.	მომხმარებლის კმაყოფილების შეფასება	19
11.	შედეგების შეფასება	20
11.1	შიდა აუდიტი.....	20
11.2	მონაცემების ანალიზი და შეფასება	22
11.3	მაკორექტირებელი ღონისძიებები.....	22
11.4	მენეჯმენტის მიმოხილვა.....	23

1. ზოგადი დებულებები

1.1 შესავალი

ხარისხიანი და შედეგზე ორიენტირებული მომსახურების მიწოდებისა და დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მიზნით, სსიპ საარჩევნო სისტემების განვითარების, რეფორმებისა და სწავლების ცენტრმა (შემდგომში - სწავლების ცენტრი) შეიმუშავა და დაწერა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა, რომელიც ეფუძნება საქართველოში არსებულ კანონმდებლობას და საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნებს. აღნიშნული სისტემა მიზნად ისახავს მომხმარებელთა მუდმივი კმაყოფილების უზრუნველყოფას და ორგანიზაციის პროცესების უწყვეტი გაუმჯობესების ხელშეწყობას.

სწავლების ცენტრის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა აღწერილია ძირითად დოკუმენტში - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სახელმძღვანელო (შემდგომში - ხარისხის სახელმძღვანელო).

ხარისხის სახელმძღვანელო აღწერს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროს, პროცესებს, რომლებიც აუცილებელია ორგანიზაციაში ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანი დანერგვისა და ფუნქციონირებისათვის, აგრეთვე მათ ურთიერთკავშირს. ხარისხის სახელმძღვანელო ადგენს ორგანიზაციის ხარისხის პოლიტიკას, სტრატეგიულ მიზნებს და პასუხისმგებლობების განაწილებას, აგრეთვე მოიცავს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის პროცესების და ორგანიზაციის სტრუქტურულ ერთეულებს შორის შიდა ურთიერთკავშირის აღწერას.

ხარისხის სახელმძღვანელოში წარმოდგენილი მოთხოვნები და რეკომენდაციები ვრცელდება ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროზე და სავალდებულოა ორგანიზაციის ყველა თანამშრომლისთვის.

წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო გამოიყენება:

- ორგანიზაციის ყველა თანამშრომლისთვის - სახელმძღვანელო დოკუმენტის სახით, რომელიც განსაზღვრავს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მოთხოვნებსა და პრაქტიკულ გამოყენებას;
- ორგანიზაციის მომხმარებლებისთვის - ოფიციალური ცნობარის სახით, რომელიც უზრუნველყოფს გამჭვირვალობასა და ნდობის განმტკიცებას ორგანიზაციის საქმიანობის მიმართ;
- სასერტიფიკაციო ორგანოსთვის - ორგანიზაციის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შეფასებისა და შესაბამისობის დადგენის მიზნით.

1.2 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გავრცელების სფერო

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გავრცელების სფეროა „ტრენინგების ჩატარება და სერტიფიცირება“.

1.3 გამონაკლისი სტანდარტების მოთხოვნებიდან

სწავლების ცენტრის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა არ მოიცავს ISO 9001 : 2015 სტანდარტის შემდეგ პუნქტებს:

8.3 - „დიზაინი და შემუშავება“.

8.5.5 - „მიწოდების შემდგომი ქმედებები“.

1.4 ნორმატიული მითითებები

წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოს შემუშავების დროს გამოყენებულია შემდეგი ნორმატიული და დამხმარე ხასიათის დოკუმენტები:

ISO 9000 : 2015	ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა - ძირითადი დებულებები და ლექსიკონი.
ISO 9001 : 2015	ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა - მოთხოვნები.
ISO 9002 : 2016	ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა - ISO 9001:2015-ის გამოსაყენებელი სახელმძღვანელო მითითებები.
ISO 19011 : 2018	სახელმძღვანელო მითითებები მენეჯმენტის სისტემის აუდიტისთვის.

1.5 ტერმინები და განმარტებები

წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოში გამოყენებულია ტერმინები და განმარტებები, რომლებიც მოცემულია ISO 9000 : 2015 საერთაშორისო სტანდარტში.

1.6 გამოყენებული შემოკლებები

წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელოში გამოყენებულია შემდეგი სახის სპეციფიკური შემოკლებები:

ხმს - ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა.

ISO - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია.

2. „სსიპ საარჩევნო სისტემების განვითარების, რეფორმებისა და სწავლების ცენტრი“ - ინფორმაცია ორგანიზაციის შესახებ

2.1 საქმიანობის სფერო

საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საარჩევნო სისტემების განვითარების, რეფორმებისა და სწავლების ცენტრი შეიქმნა საქართველოს ორგანულ კანონში „საქართველოს საარჩევნო კოდექსი“ 2009 წლის 28 დეკემბერს განხორციელებული ცვლილებების საფუძველზე. სწავლების ცენტრის საქმიანობის მიზნები და ამოცანები უკავშირდება პროფესიონალური საარჩევნო გარემოს შექმნას კვალიფიციური კადრების განვითარებით და საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლებით, რაც ხელს უწყობს დემოკრატიული საარჩევნო პროცესების ორგანიზებულ წარმართვას.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით სწავლების ცენტრი თავის საქმიანობას სხვადასხვა მიმართულებით განახორციელებს:

- საარჩევნო რეფორმების ხელშეწყობა;
- კომპეტენციის ფარგლებში საარჩევნო სისტემების სრულყოფის მიზნით წინადადებებისა და რეკომენდაციების შემუშავება;
- საარჩევნო ადმინისტრაციის მოხელეთა და სხვა დაინტერესებულ პირთა სწავლება და კვალიფიკაციის ამაღლება ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან მჭიდრო თანამშრომლობის გზით;
- საქართველოს ცენტრალური საარჩევნო კომისიის დადგენილებით განსაზღვრული წესით საარჩევნო ადმინისტრაციის მოხელეთა სერტიფიცირების ჩატარება;
- საქართველოს ცენტრალური საარჩევნო კომისიის დადგენილებით განსაზღვრული წესით საუბნო საარჩევნო კომისიის ხელმძღვანელ პირთა და წევრთა სერტიფიცირების ჩატარება;
- კომპეტენციის ფარგლებში მონიტორინგის განხორციელება;
- საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული სხვა უფლებამოსილებების განხორციელება.

სწავლების ცენტრის მიზნობრივი აუდიტორია:

- საარჩევნო ადმინისტრაცია;
- პოლიტიკური პარტიები;
- მედია საშუალებები;
- არასამთავრობო ორგანიზაციები;
- ამომრჩევლები;
- საარჩევნო პროცესით დაინტერესებული სხვა პირები.

2.2 ადგილმდებარეობა

სწავლების ცენტრი რეგისტრირებულია და მდებარეობს შემდეგ მისამართზე:
საქართველო, თბილისი, 0159, ლევან ფირცხელიანის ქუჩა №7.

საკონტაქტო ინფორმაცია:

ტელეფონის ნომერი: (+995) 32 2612111

ელექტრონული ფოსტის მისამართი: centre@electionreforms.ge

2.3 ორგანიზაციის სტრუქტურა

ორგანიზაციული სტრუქტურა დამტკიცებულია სწავლების ცენტრის დირექტორის ბრძანებით.

3. თანამშრომლები

სწავლების ცენტრის ცალკეული სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი პასუხისმგებელია, რომ მოთხოვნები, რომლებიც გამომდინარეობს ორგანიზაციის სტრატეგიიდან, ხარისხის მენეჯმენტის სისტემიდან და ეხება მათი პასუხისმგებლობის სფეროს, დროულად და შესაბამისი ფორმით დაიყვანოს ყველა თანამშრომელამდე, აგრეთვე, აკონტროლოს, რომ ეს მოთხოვნები გათვალისწინებულ იქნეს მათ მიერ სამუშაოს შესრულების პროცესში.

სწავლების ცენტრის დირექტორს შერჩეული ჰყავს გამოცდილი და კვალიფიციური თანამშრომლები, რომლებსაც შეუძლიათ დაკისრებული საქმიანობის პროფესიონალურად შესრულება. ისინი პერიოდულად იმაღლებენ კვალიფიკაციას და გადიან შესაბამის ტრენინგებს სხვადასხვა მიმართულებით.

სწავლების ცენტრი ითვალისწინებს და იცავს პერსონალის კონტროლთან დაკავშირებულ საკანონმდებლო მოთხოვნებს და საერთაშორისო სტანდარტების პირობებს.

4. ორგანიზაციის კონტექსტი

სწავლების ცენტრის დირექტორმა და სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელებმა განსაზღვრეს სწავლების ცენტრის კონტექსტი - დაადგინეს ის შიდა და გარე ფაქტორები, რომლებიც გავლენას ახდენს ორგანიზაციის განვითარებაზე და მის შესაძლებლობებზე, დასახული მიზნების მიღწევის კუთხით. განიხილა სწავლების ცენტრის დადებითი და უარყოფითი ფაქტორები.

სწავლების ცენტრის მენეჯმენტის სისტემაზე მოქმედი შიდა და გარე საკითხები განიხილება SWOT ანალიზის ფარგლებში. იმის გათვალისწინებით, რომ ზემოხსენებული საკითხები პერიოდულად იცვლება, მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვის ფარგლებში, ორგანიზაცია ახორციელებს მათ გადახედვას.

სწავლების ცენტრმა ასევე განსაზღვრა და დაადგინა ის დაინტერესებული ჯგუფები, რომლებსაც გავლენა აქვს ორგანიზაციის საქმიანობაზე, დაადგინა მათი მოთხოვნები/მოლოდინები და შეაფასა რისკები/შესაძლებლობები, რომლებიც დაკავშირებულია მოთხოვნების შესრულებასთან ან შესრულებლობასთან.

5. პოლიტიკა

სწავლების ცენტრის დირექტორმა შეიმუშავა, დანერგა და ინარჩუნებს ხარისხის პოლიტიკას, რომელიც ვრცელდება სწავლების ცენტრის საქმიანობაზე სრულად, შეესაბამება ორგანიზაციის მიზნებს და მიმართულია მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობის მუდმივ ამაღლებაზე. მასში ასახულია აგრეთვე ორგანიზაციის მისია და ხედვა.

1. სწავლების ცენტრის დანიშნულება და მიზანი

სწავლების ცენტრის ხარისხის პოლიტიკა მიზნად ისახავს სწავლების, ტრენინგების, სერვისებისა და მართვის პროცედურების მაღალ სტანდარტზე დაფუძნებით უზრუნველყოფას. პოლიტიკის დოკუმენტი განსაზღვრავს ძირითად პრინციპებსა და მექანიზმებს, რასაც ორგანიზაცია მუდმივად იყენებს საქმიანობის პროფესიონალურად, ხარისხზე ორიენტირებით განხორციელებისა და უწყვეტად განვითარების მიზნით.

2. სწავლების ცენტრის მისია

სწავლების ცენტრის მისიაა შევქმნათ პროფესიონალური საარჩევნო გარემო კვალიფიციური კადრების განვითარებით და საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლებით, რაც ხელს უწყობს დემოკრატიული საარჩევნო პროცესების ორგანიზებულ წარმართვას.

3. სწავლების ცენტრის ხედვა

სწავლების ცენტრის ხედვაა იყოს წამყვანი და სანდო ორგანიზაცია, რომელიც საარჩევნო მიმართულებით ქმნის მაღალი ხარისხის სწავლებისა და პროფესიული განვითარების სტანდარტს. მისი სტრატეგიული მიმართულებაა კვლევაზე, ტექნოლოგიურ პროგრესზე, საერთაშორისო გამოცდილებასა და ინოვაციებზე დაფუძნებული საგანმანათლებლო გარემოს უწყვეტი გაუმჯობესება.

4. სწავლების ცენტრის ძირითადი პრინციპები

სწავლების ცენტრი ხარისხის უზრუნველყოფად მოქმედებს შემდეგი პრინციპების საფუძველზე:

- **ობიექტურობა და ნეიტრალიტეტი** - სწავლების პროცესები და მასალები პოლიტიკური, სოციალური და სხვა ზეგავლენებისგან დამოუკიდებლად იქმნება და ეფუძნება მხოლოდ პროფესიულ სტანდარტებსა და საერთაშორისო რეკომენდაციებს.
- **პროფესიონალიზმი** - ორგანიზაციის თანამშრომლები მოქმედებენ პროფესიული სტანდარტებისა და ეთიკის სრული დაცვით. მათი კომპეტენციის მუდმივი გაუმჯობესება უზრუნველყოფილია პროფესიული განვითარებისთვის განკუთვნილი პროგრამებით.
- **გამჭვირვალობა** - სწავლების სტანდარტები, პროცედურები და შერჩევის წესები საჯაროდ ხელმისაწვდომია. გადაწყვეტილებები მიიღება მკაფიო კრიტერიუმებზე დაყრდნობით.
- **ინკლუზიურობა** - სწავლებისთვის შექმნილია თანაბარი და ხელმისაწვდომი გარემო, მათ შორის, გათვალისწინებულია ნაკლებად წარმოდგენილი ჯგუფების საჭიროებები.
- **მონაწილეზე ორიენტირებულობა** - სწავლა მორგებულია საარჩევნო პროცესში ჩართული სხვადასხვა მიზნობრივი ჯგუფის საჭიროებებზე (მათ შორის, საარჩევნო ადმინისტრატორები, დამკვირვებელი არასამთავრობო ორგანიზაციები, პოლიტიკური პარტიები, მედია ორგანიზაციები, ახალგაზრდები და სხვა დაინტერესებულ მხარეები).
- **უწყვეტი განვითარება** - სწავლების ცენტრი რეგულარულად ახორციელებს პროგრამების მონიტორინგსა და შეფასებას, აგროვებს უკუკავშირის მონაწილეებისგან და ახორციელებს ცვლილებებს, რომლებიც ზრდის სწავლების შედეგიანობას.
- **თანამშრომლობა** - ორგანიზაცია მიისწრაფვის სტრატეგიული თანამშრომლობის ქსელის გაფართოებისკენ, რაც ხელს უწყობს პროფესიული გამოცდილების გადრმავებას და ინსტიტუციურ გაძლიერებას.

5. ხარისხის პოლიტიკა და მართვის მექანიზმები

სწავლების ცენტრი იღებს ვალდებულებას:

- უზრუნველყოს სწავლების მაღალი ხარისხი, რომელიც ეფუძნება სტანდარტიზებულ პროგრამებს, რელევანტურ მეთოდებსა და მოქმედ საარჩევნო კანონმდებლობას.
- შექმნას სწავლებისა და შეფასების პროცესები, რომლებიც უზრუნველყოფს სწავლების შედეგების გაზომვადობას და ობიექტურობას.
- განავითაროს პედაგოგიური და ტექნოლოგიური ინოვაციები, რათა სწავლება იყოს ეფექტიანი, ინტერაქტიული და თანამედროვე.
- უზრუნველყოს ტრენერებისა და თანამშრომლების უწყვეტი პროფესიული ზრდა, კვალიფიკაციის ამაღლება და კომპეტენციის განვითარება.

- გამოიყენოს უკუკავშირის სისტემა, რომელშიც ჩართულია როგორც მონაწილეები, ისე პარტნიორი ორგანიზაციები და მიმართოს ეს მონაცემები გაუმჯობესებისთვის.
- უზრუნველყოს თანასწორი და ინკლუზიური გარემო, სადაც ყველა მონაწილეს აქვს თანაბარი შესაძლებლობა ხარისხიანი განათლების მიღებაზე.
- განახორციელოს პროცესების მონიტორინგი, რისკების მართვა და გადაწყვეტილებების მიღება მონაცემებზე დაყრდნობით.
- დაიცვას კანონმდებლობის მოთხოვნები და საერთაშორისო სტანდარტები.

6. ხარისხის მიზნები

ხარისხის პოლიტიკის შესაბამისად, სწავლების ცენტრი ადგენს შემდეგ მიზნებს:

- სტანდარტებთან შესაბამისი პროგრამების, მასალების შემუშავება და საჭიროებისამებრ განახლება.
- სწავლების პროცესში ინოვაციების, ტექნოლოგიური ინსტრუმენტების დანერგვა და გაუმჯობესება.
- მომხმარებელთა მაღალი კმაყოფილების მაჩვენებლის უზრუნველყოფა.
- შეფასებისა და მონიტორინგის პროცესების ოპტიმიზაცია.

ხარისხის სახელმძღვანელოში მოცემული ხარისხის პოლიტიკა ექვემდებარება კონტროლს. სწავლების ცენტრის პოლიტიკა ორიენტირებულია მომხმარებლების მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე, წარმოადგენს მიზნების დასახვის და ანალიზის საფუძველს.

სწავლების ცენტრის დირექტორი ახდენს ხარისხის პოლიტიკის გადახედვას საჭიროების შემთხვევაში, მაგალითად, ხმს-ის გამოყენების სფეროს ან სწავლების ცენტრში განხორციელებული შესაბამისი ცვლილების შემთხვევაში, რათა უზრუნველყოს მისი აქტუალობა და შესაბამისობა.

ხარისხის პოლიტიკა დაიყვანება ყველა თანამშრომლამდე კომუნიკაციის სხვადასხვა მეთოდის გამოყენებით. პოლიტიკის მოთხოვნების შესრულებაში მონაწილეობას იღებს ყოველი თანამშრომელი.

ხარისხის პოლიტიკაში მოცემული დებულებების შესრულების დონის მონიტორინგი ხორციელდება შიდა აუდიტების და მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვის დროს.

6. მიზნები

ხარისხის პოლიტიკის რეალიზებისთვის სწავლების ცენტრის სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელები აყალიბებენ კონკრეტულ გაზომვად მიზნებს, რაც მტკიცდება სწავლების ცენტრის დირექტორის მიერ. ხარისხის მიზნები მიმართულია დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე, ასევე სხვა ვალდებულებების ჯეროვან შესრულებაზე.

ხარისხის მიზნების მისაღწევად ორგანიზაცია ადგენს შესაბამის სამოქმედო გეგმას, განსაზღვრავს ღონისძიებებს და მათ შესრულებაზე პასუხისმგებელ პირებს. სწავლების ცენტრი მუდმივად ახორციელებს დასახული მიზნების მონიტორინგს, გადახედვას და საჭიროებისამებრ განახლებას სწავლების ცენტრის დირექტორის და სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელების სამუშაო შეხვედრების, ასევე მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვის ფარგლებში.

7. სსიპ საარჩევნო სისტემების განვითარების, რეფორმებისა და სწავლების ცენტრის პროცესები

7.1 პროცესების ურთიერთქმედება

სწავლების ცენტრის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა დაფუძნებულია პროცესებისადმი მიდგომაზე. საქმიანობის შედეგიანად და ეფექტიანად განხორციელებისთვის ორგანიზაციამ განსაზღვრა ბიზნეს პროცესები, დაადგინა მათ შორის ურთიერთკავშირი და განსაზღვრა მათზე პასუხისმგებელი პირები. ამასთან, შეიმუშავა პროცესების შედეგიანობის შეფასების მაჩვენებლები.

სწავლების ცენტრის საქმიანობისთვის მნიშვნელოვანი ბიზნეს პროცესებია ტრენინგების და სერტიფიცირების პროცესები. ძირითადი პროცესების შედეგიანად შესრულებისთვის ხორციელდება ხარისხის უზრუნველყოფა, დოკუმენტირებული ინფორმაციის მენეჯმენტი, პერსონალის მართვა, შესყიდვები და ლოგისტიკა, საინფორმაციო ტექნოლოგიური უზრუნველყოფა (IT), სამუშაო სივრცეების შენარჩუნება.

საქმიანობის პროცესში ორგანიზაცია ითვალისწინებს დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებს, საკანონმდებლო და ნორმატიულ მოთხოვნებს და ახორციელებს შესაბამის ქმედით ღონისძიებებს.

სწავლების ცენტრში მოქმედი პროცესების აღწერა მოცემულია შესაბამის დოკუმენტირებულ პროცედურებში.

7.2 პროცესების ნუსხა

პუნქტი ISO 9001 სტანდარტიდან	პროცესების დასახელება	პროცესის მფლობელი
მენეჯმენტის პროცესები		
5.1; 5.2; 5.3	სტრატეგიული დაგეგმვა და განვითარება. პასუხისმგებლობების და უფლებამოსილებების განსაზღვრა.	სწავლების ცენტრის დირექტორი
9; 10	ხარისხის სისტემის მენეჯმენტის პროცესები • შიდა აუდიტები • შეუსაბამოების კონტროლი, კორექცია, მაკორექტირებელი ღონისძიებები • ანალიზი და შეფასება • მენეჯმენტის მიმოხილვა	ხარისხის სისტემის მენეჯერი
ძირითადი პროცესები		
8.1; 8.2; 8.5	ტრენინგების პროცესი	სასწავლო პროგრამების სამსახურის უფროსი
	სერტიფიცირების პროცესი	სერტიფიცირების და პროექტების მართვის სამსახურის უფროსი
დამხმარე პროცესები		
8.4	შესყიდვების პროცესი	საფინანსო სამსახურის უფროსი
4.4	ლოგისტიკის პროცესი	საფინანსო სამსახურის უფროსი
7.1.3	საინფორმაციო ტექნოლოგიური (IT) უზრუნველყოფა	სერტიფიცირების და პროექტების მართვის სამსახურის უფროსი
7.1.4	სამუშაო გარემოს უზრუნველყოფა	საფინანსო სამსახურის უფროსი
7.1.2; 7.2; 7.3	პერსონალის მართვა	ადმინისტრაციული სამსახურის უფროსი
7.5	დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი	ადმინისტრაციული სამსახურის უფროსი

7.3 პროცესების შედეგიანობის შეფასება

სწავლების ცენტრში შემუშავებული და დანერგილია პროცესების შეფასებისა და გაზომვის პრაქტიკა. პროცესების მიხედვით თითოეული მაჩვენებლისთვის დადგენილია დანიშნულება, სამიზნე, გაზომვის მეთოდი, განსაზღვრულია მათზე პასუხისმგებელი პირები და კონტროლის პერიოდულობა.

მიღებული შედეგები სისტემატურად განიხილება სწავლების ცენტრის დირექტორის მიერ. საჭიროების შემთხვევაში ხორციელდება მაკორექტირებელი ღონისძიების დასახვა და გატარება.

პუნქტი ISO 9001 სტანდარტიდან	პროცესების დასახელება	მაჩვენებელი
მენეჯმენტის პროცესები		
5.1; 5.2; 5.3	სტრატეგიული დაგეგმვა და განვითარება. პასუხისმგებლობების და უფლებამოსილებების განსაზღვრა.	• ყოველწლიური სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული აქტივობების შესრულება
9; 10	ხარისხის სისტემის მენეჯმენტის პროცესები • შიდა აუდიტები • შეუსაბამობების კონტროლი, კორექცია, მაკორექტირებელი ღონისძიებები • ანალიზი და შეფასება • მენეჯმენტის მიმოხილვა	• პრეტენზიების და საჩივრების რაოდენობა • მაჟორული შეუსაბამობების რაოდენობა
ძირითადი პროცესები		
8.1; 8.2; 8.5	ტრენინგების პროცესი	• ცალკეული სასწავლო პროგრამის გეგმის მიხედვით: - შესაბამის ვადებში ტრენინგების ჩატარება - პროექტის განხორციელების არეალის დაფარვა - მონაწილეთა რაოდენობა • მონაწილეთა უკუკავშირი (80%)

	სერტიფიცირების პროცესი	• გეგმის მიხედვით შესაბამის ვადებში სერტიფიცირების გამოცდების ჩატარება • გამოცდაზე რეგისტრირებულ პირთა რაოდენობა • გამოცდაზე გამოცხადებულ პირთა რაოდენობიდან სერტიფიცირებულ პირთა რაოდენობა • სერტიფიცირების პროცესის მონაწილეების უკუკავშირი
დამხმარე პროცესები		
8.4	შესყიდვების პროცესი	• შეკვეთების მიღება - სრულად და დროულად (IFOT) • სახარჯი მასალების მინიმალური მარაგის დონე მინიმალური მარაგების ფაილის შესაბამისად
4.4	ლოგისტიკის პროცესი	• შეკვეთების მიღება - სრულად და დროულად (IFOT) -100%
7.1.3	საინფორმაციო ტექნოლოგიური (IT) უზრუნველყოფა	• n/a
7.1.4	სამუშაო გარემოს უზრუნველყოფა	• n/a
7.1.2; 7.2; 7.3	პერსონალის მართვა	• პერსონალის შეფასების სისტემით განსაზღვრული მაჩვენებლები

8. მომსახურების გაწევა

8.1 ზოგადი დებულებები

სწავლების ცენტრის მომხმარებლის მოთხოვნები, მოლოდინი მუდმივად დგას ორგანიზაციის ყურადღების ცენტრში, წარმოადგენს სწავლების ცენტრის საქმიანობის მნიშვნელოვან ნაწილს, რაც არის შემდგომი განვითარების სტრატეგიის შემუშავების საფუძველი.

ორგანიზაციისთვის მომხმარებელთან დაკავშირებულ ძირითად ასპექტებს წარმოადგენს:

- სამუშაოების შესრულების დაგეგმვამდე, მომხმარებლის მოთხოვნების განსაზღვრა და ანალიზი;
- მომხმარებელთან ურთიერთობა და მისი მუდმივი ინფორმირება მომსახურების გაწევამდე და მის შემდეგ;
- მომხმარებლის კმაყოფილების დონის შეფასება.

ტრენინგების და სერტიფიცირების პროცესები ხორციელდება წინასწარ შედგენილი გეგმის საფუძველზე. სამუშაოების შესრულების შემდეგ იზომება მომხმარებლის კმაყოფილება.

ორგანიზაციას შემუშავებული აქვს კონტროლის და მონიტორინგის პროცედურები, რითაც უზრუნველყოფს შესრულებული სამუშაოების შედეგიანობას და მომხმარებლის მოლოდინის მაქსიმალურ გათვალისწინებას.

ტრენინგებისა და სერტიფიცირების პროცესების კონტროლირებად პირობებში შესანარჩუნებლად გამოიყენება:

- მომსახურების შესაბამისი სტანდარტები;
- შესაბამისი ტექნიკური აღჭურვილობა;
- სათანადო კვალიფიკაციის ადამიანური რესურსი.

ახალი პროექტების შესრულება იგეგმება სწავლების ცენტრის დირექტორის და სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელების მიერ, განიხილება პროექტის მიზანშეწონილობა, რის საფუძველზეც მიიღება გადაწყვეტილება პროექტის განხორციელებაზე. შესაბამისი პროექტის შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირი ამზადებს საპროექტო განაცხადს, შეიმუშავებს სამოქმედო გეგმას, რომელსაც წარუდგენს სწავლების ცენტრის დირექტორს.

პროექტების, ტრენინგების და სერტიფიცირების პროცესების შედეგიანობის ანალიზი წარმოადგენს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვის შემავალ მონაცემს.

8.2 სატრენინგო პროგრამების ჩატარების პროცესი

ორგანიზაციის სამოქმედო გეგმით გაწერილი სატრენინგო პროგრამების ჩატარების პროცესის ორგანიზებას და კონტროლს ახორციელებს სასწავლო პროგრამების სამსახურის უფროსი.

სასწავლო პროგრამების ჩატარების პროცესი მოიცავს:

- დაგეგმვას;
- განხორციელებას;
- შეფასებას.

სასწავლო პროგრამები შეიძლება განხორციელდეს ადგილზე, სწავლების ცენტრის ინფრასტრუქტურის ბაზაზე, ასევე გარე სივრცეში, ან მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად მომხმარებელთან ადგილზე.

სწავლების ცენტრის სატრენინგო სივრცე ტრენინგების ჩასატარებლად აღჭურვილია შესაბამისი ტექნიკით/ინვენტარით.

ტრენინგების ჩატარების დაგეგმვამდე, სასწავლო პროგრამების სამსახურის უფროსი ადგენს ტრენინგის ჩასატარებელი სივრცის შესაბამისობას მოთხოვნებთან, რის შემდეგაც ხდება ტრენინგის ჩატარების დაგეგმვა შესაბამის ლოკაციებზე.

გარე სივრცეში ტრენინგების განხორციელებისთვის, სასწავლო პროგრამების სამსახურის უფროსი განსაზღვრავს აუცილებელ მოთხოვნებს ტრენინგის ჩასატარებელი სივრცის მიმართ და აღნიშნულის საფუძველზე ხდება მისი შეჩევა.

ტრენინგებს ახორციელებენ სასწავლო პროგრამების სამსახურის თანამშრომლები და კვალიფიციური ტრენერები, რომლებიც ირიცხებიან სწავლების ცენტრის ტრენერთა ბაზაში.

ტრენინგების მონიტორინგი ხორციელდება სწავლების ცენტრის შიდა საკადრო რესურსით, ასევე, ცესკოს აპარატის სწავლების მონიტორინგის ჯგუფის მიერ.

ტრენინგების დასასრულს, მონაწილეები ავსებენ შეფასების ფორმას (მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით). გამოკითვის შედეგების კონსოლიდაციას უზრუნველყოფს სასწავლო პროგრამების სამსახურის უფროსი.

ტრენინგების დასრულების შემდეგ, სასწავლო პროგრამების სამსახურის უფროსი ადგენს ანგარიშს ტრენინგების შედეგების შესახებ და წარუდგენს სწავლების ცენტრის დირექტორს.

სასწავლო პროგრამების სამსახური საქმიანობას ახორციელებს სამსახურის დებულებისა და სახელმძღვანელოს-02 „სასწავლო პროგრამების დაგეგმვის, შემუშავებისა და განვითარების

მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო“ მიხედვით. დოკუმენტირებულ პროცედურაში მოცემულია დეტალური ინფორმაცია ტრენინგების პროცესის შესახებ.

8.3 სერტიფიცირების პროცესი

სერტიფიცირების პროცესი იგეგმება სერტიფიცირების და პროექტების მართვის სამსახურის უფროსის მიერ. სერტიფიცირების პროცესი მოიცავს:

- გამოცდებისთვის მომზადებას;
- გამოცდებზე მსურველების რეგისტრაციას;
- გამოცდების ჩატარებას;
- პროცესის დასასრულს ანგარიშგებას.

სერტიფიცირების პროცესის შეუფერხებელი მიმდინარეობისთვის გამოიყენება პროგრამული უზრუნველყოფა. მსურველები გამოცდებზე რეგისტრაციას გადიან ონლაინ ვებგვერდზე: certification.cec.gov.ge. მონაწილეებს საშუალება აქვთ სარეგისტრაციო პერიოდში აირჩიონ გამოცდის ჩაბარებისთვის სასურველი თარიღი და ადგილი.

გამოცდები ტარდება საგამოცდო ცენტრებში (საოლქო საარჩევნო კომისიების განთავსების შენობები), სწავლების ცენტრის დირექტორის ბრძანებით შექმნილი გამოცდის სამდივნოების მეთვალყურეობით. სერტიფიცირების პროცესს აკვირდებიან დადგენილი წესით აკრედიტებული დამკვირვებლები.

სერტიფიცირების პროცესის დასრულების შემდეგ, სერტიფიცირების და პროექტების მართვის სამსახურის უფროსი ადგენს ანგარიშს გამოცდების შედეგების შესახებ და წარუდგენს სწავლების ცენტრის დირექტორს.

სერტიფიცირების და პროექტების მართვის სამსახური საქმიანობას ახორციელებს სამსახურის დებულების, ცესკოს დადგენილებებით დამტკიცებული „საარჩევნო ადმინისტრაციის მოხელეთა სერტიფიცირების დებულების“ და „საუზნო საარჩევნო კომისიის წევრთა და ხელმძღვანელ პირთა სერტიფიცირების დებულების“, ასევე, დოკუმენტირებული პროცედურის სოპ-03 „სერტიფიცირების პროცესი“ მიხედვით, რომელშიც მოცემულია დეტალური ინფორმაცია სერტიფიცირების პროცესის შესახებ.

8.4 შესყიდვები და ლოგისტიკა

დადგენილი წესით შესყიდვის მიზანია, რომ ორგანიზაციის მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხი არ გაუარესდეს შესყიდული პროდუქტის ან მომსახურების ხარისხით.

სწავლების ცენტრი მკაფიოდ განსაზღვრავს მოთხოვნებს შესასყიდი პროდუქტის მიმართ და შესყიდული პროდუქტის ვერიფიკაციის საშუალებით მოწმდება, რომ ორგანიზაციის მოთხოვნები მომწოდებლის მიერ შესრულდა. მომწოდებლის მიერ მოთხოვნების შესაბამისი პროდუქტის მოწოდების შესაძლებლობის განსაზღვრის მიზნით, ხორციელდება მომწოდებლის შერჩევა და შესაბამისად მათი პირველადი და მიმდინარე შეფასება.

საჭიროების შესაბამისად ორგანიზაცია განსაზღვრავს შესასყიდი პროდუქტის და მომსახურების ძირითად სახეობებს, რომლებიც მნიშვნელოვანია საბოლოო პროდუქტის ხარისხისთვის:

- მოწყობილობები, რომლებიც გამოიყენება მომსახურების გაწევის პროცესში;
- სახარჯი და საკანცელარიო მასალები;
- ბეჭდვითი მომსახურება.

მომწოდებლების შერჩევა ხორციელდება ტენდერის საშუალებით. სწავლების ცენტრის სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელები ამზადებენ მოხსენებით ბარათს, რომელშიც ასახულია მოთხოვნები / კრიტერიუმები შესყიდვის ობიექტის მიმართ. ტენდერის შედეგების მიხედვით ხორციელდება მიღებული წინადადებების შედარება და შეფასება მომწოდებლის მიერ პროდუქტის/მომსახურების უკეთესი პირობებით მოწოდების შესაძლებლობის დადგენის მიზნით. გაითვალისწინება შემდეგი ძირითადი კრიტერიუმები:

- ფასი;
- ტენდერის კრიტერიუმებთან შესაბამისობა;
- საკანონმდებლო ან სხვა სპეციფიკური მოთხოვნების დაცვა.

საფინანსო სამსახური საქმიანობას ახორციელებს სამსახურის დებულების, ასევე, დოკუმენტირებული პროცედურების სოპ 01 „სახელმწიფო შესყიდვების მართვის პროცესი“ და სოპ 02 „ლოჯისტიკის პროცესი“, რომელშიც დეტალურად არის აღწერილი შესაბამისი პროცედურები.

8.5 სამუშაო გარემოს უზრუნველყოფა

სწავლების ცენტრის დირექტორი და სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელები განსაზღვრავს, უზრუნველყოფს და ინარჩუნებს გამართულ მდგომარეობაში ინფრასტრუქტურას და სამუშაო გარემოს, რაც აუცილებელია მომსახურების ხარისხის უზრუნველსაყოფად, რათა დაკმაყოფილდეს მომხმარებლების მოთხოვნები, მოლოდინი. ორგანიზაციის ინფრასტრუქტურა და სამუშაო გარემო მოიცავს ისეთ რესურსებს, როგორცაა ტრენინგებისთვის და სერტიფიცირებისთვის ინვენტარი და ტექნიკური საშუალებები.

საჭირო ინფრასტრუქტურა და სამუშაო გარემო განისაზღვრება კონკრეტული დანიშნულების და მოთხოვნების შესაბამისად. ინფრასტრუქტურა და სამუშაო გარემო რეგულარულად მოწმდება შიდა პროფილაქტიკური ტექნიკური მომსახურების მეშვეობით. განხორციელებული ტექნიკური მომსახურების შედეგები ფორმდება დოკუმენტურად, აუცილებლობის შემთხვევაში ხორციელდება საჭირო სარემონტო სამუშაოები.

9. რისკების მართვა

დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნების დაკმაყოფილებისა და შესრულებული სამუშაოს მაღალი ხარისხის შენარჩუნების მიზნით, სწავლების ცენტრი ახორციელებს მომსახურების გაწევის პროცესის ყველა ეტაპთან ასოცირებული რისკების იდენტიფიკაციას და მართვას, რათა მოხდეს შეცდომების პრევენცია და/ან დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნების დაკმაყოფილება.

რისკების შეფასება ხორციელდება სწავლების ცენტრის დირექტორის და სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელების მიერ. შეფასების შედეგები დოკუმენტირებული ფორმით მოცემულია „რისკების რეესტრში“.

10. მომხმარებლის კმაყოფილების შეფასება

მომხმარებელთან ურთიერთობით ორგანიზაცია მუდმივად იკვლევს და აანალიზებს მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეს.

მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევა ხორციელდება შემდეგი გზით:

- მომხმარებლის გამოკითხვით;
- საჩივრების/პრეტენზიების (რეკლამაციები) ანალიზით.

მომხმარებლის კმაყოფილების დონე ფასდება ხარისხის სისტემის მენეჯერის მიერ ჩატარებული შეფასებით ტრენინგების და გამოცდების ციკლის დასრულების შემდეგ, მაგრამ არა ნაკლებ წელიწადში ერთხელ.

მომხმარებლის კმაყოფილების დონის შეფასების შედეგები წარმოადგენს ხარისხის მენეჯმენტის ყოველწლიური მიმოხილვის ძირითად ნაწილს.

მომხმარებლის საჩივრები შესაძლებელია წარდგენილ იქნას სასამართლოში საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. სერტიფიცირების გამოცდის შედეგები გამოცდის მონაწილეს შეუძლია გაასაჩივროს საქართველოს ცენტრალურ საარჩევნო კომისიაში და შემდეგ სასამართლოში, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მომხმარებლის პრეტენზიები შესაძლებელია წარდგენილ იქნას სწავლების ცენტრში სწავლების ცენტრის თანამშრომლის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებასთან/განხორციელებულ ქმედებასთან დაკავშირებით.

ინფორმაცია საჩივრების/პრეტენზიების შესახებ და მათ ფარგლებში მიღებული ან გაგზავნილი კორესპონდენცია რეგისტრირდება სწავლების ცენტრის ადმინისტრაციული სამსახურის მიერ საქმისწარმოების ავტომატიზებულ სისტემაში.

ორგანიზაციის ყოველი თანამშრომელი ვალდებულია მომხმარებლის მხრიდან მიღებული საჩივრის ან პრეტენზიის შესახებ აცნობოს უშუალო ხელმძღვანელს და სწავლების ცენტრის დირექტორს. რეკლამაციების ანალიზი, აუცილებლობის შემთხვევაში მაკორექტირებელი ღონისძიებების დანიშვნის საკითხი განიხილება და სისრულეში მოდის სწავლების ცენტრის დირექტორთან შეთანხმებით. მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია მის მიერ წარმოდგენილ რეკლამაციაზე ორგანიზაციის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების შესახებ და მისი გამომწვევი მიზეზების აღმოსაფხვრელად დანიშნული ღონისძიებების შესახებ.

11. შედეგების შეფასება

11.1 შიდა აუდიტი

სწავლების ცენტრის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობა ფასდება შიდა აუდიტის საშუალებით.

შიდა აუდიტის დახმარებით მოწმდება და დასტურდება:

- ორგანიზაციის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შესაბამისობა ISO 9001 სტანდარტთან და სხვა რეგლამენტებთან;
- ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობა;
- გასული აუდიტების შედეგად დანიშნული მაკორექტირებელი ღონისძიებების შესრულების დონე.

შიდა აუდიტები უტარდება ყველა იმ პროცესს, რომელსაც მოიცავს სწავლების ცენტრის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა. ორგანიზაციის შიდა აუდიტის პროცედურა დაფუძნებულია ISO 19011 სტანდარტის მოთხოვნებზე.

შიდა აუდიტის პროგრამის შემუშავებისას თემები და მიმართულება დგინდება პროცესის სირთულისა და პრიორიტეტულობის გათვალისწინებით.

აუდიტის პროგრამა მოიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

- პროცესებს, რომლებსაც უტარდებათ აუდიტი;
- აუდიტის ჩატარების თარიღს;
- აუდიტში მონაწილე პიროვნებებს.

აუდიტი ტარდება აუდიტორების მიერ:

- რომლებიც დამოუკიდებლები არიან თავიანთი ფუნქციის მიხედვით;
- რომლებმაც გაიარეს შესაბამისი სწავლება;
- რომლებსაც გააჩნიათ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის საკითხებში გამოცდილება.

აუდიტის შედეგები დოკუმენტურად ფორმდება აუდიტის ანგარიშში. გამოვლენილ შეუსაბამობებთან დაკავშირებით ინიშნება მაკორექტირებელი ღონისძიებები. აღნიშნული ღონისძიებების განხორციელების შემდეგ ხდება მიღებული შედეგების გადამოწმება და ამ ღონისძიებების შედეგიანობის გაანალიზება.

შიდა აუდიტის დაგეგმვის, განხორციელების და შეფასების პროცედურა რეგულირდება დოკუმენტირებული პროცედურის შესაბამისად.

11.2 მონაცემების ანალიზი და შეფასება

მონაცემების ანალიზის მიზანია ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ეფექტიანობის და მისი შედეგიანობის განსაზღვრა, აგრეთვე ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გაუმჯობესების შესაძლებლობების გამოვლენა.

ანალიზისთვის გამოიყენება მონაცემები, რომლებიც იძლევა შემდეგ ინფორმაციას:

- ა) გაწეული მომსახურება, პროცესების შეფასების კრიტერიუმები და მათი შედეგები;
- ბ) მომხმარებლის კმაყოფილება;
- გ) გარე მომწოდებლების საქმიანობა;
- დ) რეკლამაციები;
- ე) დაგეგმილი მონაცემების მიღწევის მდგომარეობა;
- ვ) რისკებსა და შესაძლებლობებზე მიმართული ღონისძიებების შედეგიანობა;
- ზ) ხარისხის მენეჯმენტის სისტემაში გაუმჯობესების საჭიროება.

ყველა მონაცემი გაანალიზდება და რეგისტრირდება ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვის ანგარიშში, რომელიც ტარდება არანაკლებ წელიწადში ერთხელ მაინც ხარისხის სისტემის მენეჯერის მიერ. პროცესების შედეგიანობის მაჩვენებლები იზომება და გაანალიზდება პროცესის მფლობელის მიერ, რაც აისახება ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შესაბამის დოკუმენტაციაში, აგრეთვე შემდგომში ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის პერიოდულ მიმოხილვაში მათი ჩართვით.

მონაცემების ანალიზის შედეგები, რომლებიც მიუთითებენ რაიმე ტენდენციას, წარმოადგენს ძირითად ინფორმაციას გაუმჯობესებისა და შემდგომი დაგეგმვისათვის.

11.3 მაკორექტირებელი ღონისძიებები

სწავლების ცენტრი დიდ ყურადღებას აქცევს შეუსაბამობის წარმოქმნის მიზეზებს და/ან შეუსაბამობის წარმოქმნის რისკის მიზეზებს, აუცილებელი მაკორექტირებელი და/ან პრევენციული ღონისძიებების გატარებას და აუცილებლობის შემთხვევაში, დაინტერესებული მხარეების ინფორმირებას განხორციელებული ღონისძიებების შესახებ.

შეუსაბამობა ან მისი წარმოშობის რისკი გამოვლინდება და რეგისტრირდება. მათი წარმოშობის მიზეზი გაანალიზდება პროცესის მფლობელის მიერ. მიზეზის აღმოსაფხვრელად ტარდება მაკორექტირებელი ღონისძიება, რომელიც თანხმდება ხარისხის სისტემის მენეჯერთან. მათ

შესრულებას, აგრეთვე კონტროლს შედეგიანობაზე ახორციელებს და აფასებს ხარისხის სისტემის მენეჯერი.

მაკორექტირებელი ღონისძიებების განხორციელების პროცედურა მოცემულია დოკუმენტირებულ პროცედურაში.

11.4 მენეჯმენტის მიმოხილვა

მენეჯმენტის მიმოხილვის მიზანია ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის ფუნქციონირების შეფასება, ასევე დადგენა იმისა, რომ სისტემა არის სათანადო, ადეკვატური და შედეგიანი - კვლავ აღწევს ორგანიზაციის განზრახულ შედეგებს.

ორგანიზაციის საქმიანობის მიმოხილვა კონკრეტულ საკითხებთან დაკავშირებით ხორციელდება ოპერატიულ სამუშაო შეხვედრებზე, ასევე ხორციელდება საქმიანობის კვარტალური მიმოხილვა.

მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვა ხორციელდება წელიწადში არანაკლებ ერთხელ მაინც, რომლის შედეგებიც დოკუმენტური ფორმით აისახება ჩანაწერში „ხმს-ის მიმოხილვა“.

მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვისას განსახილველ საკითხებს წარმოადგენს:

- მენეჯმენტის სისტემის წინა მიმოხილვის შედეგად დადგენილი ღონისძიებების შესრულების სტატუსი;
- ცვლილებები ხმს-ის შიდა და გარე საკითხებში;
- ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობის შეფასება, რომელიც მოიცავს:
 - მომხმარებლის კმაყოფილების დონის შეფასება და უკუკავშირი დაინტერესებულ მხარეებთან;
 - ხარისხის მიზნების შესრულების დონე;
 - პროცესების ფუნქციონირების შეფასება (KPI) და მომსახურების შესაბამისობა;
 - შეუსაბამობები და მაკორექტირებელი ღონისძიებები;
 - მონიტორინგის და გაზომვის შედეგები;
 - შიდა აუდიტის შედეგები;
 - გარე მომწოდებლების საქმიანობის შეფასება;
- რესურსების ადეკვატურობის შეფასება;
- რისკებსა და შესაძლებლობებზე მიმართული ღონისძიებების შედეგიანობა;
- გაუმჯობესების შესაძლებლობა.

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვის შედეგების მიხედვით დგინდება:

- ღონისძიებები ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის და მისი პროცესების გაუმჯობესების და შედეგიანობის ასამაღლებლად;
- ღონისძიებები მომხმარებლის მოთხოვნების შესაბამისად მომსახურების ხარისხის გასაუმჯობესებლად;
- ღონისძიებები რესურსების (პერსონალი, ინფრასტრუქტურა და სხვა) საჭიროებისათვის.

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მიმოხილვის შედეგების შესახებ ხდება ყველა სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელის ინფორმირება, რომლებსაც ეგზავნებათ მიმოხილვის შედეგები და შემდგომი ღონისძიებების (საჭიროების შემთხვევაში) გეგმა.