Azərbaycan Respublikasının Dövlət Turizm Agentliyi

Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetində

İslahedici Tədbirlər Proseduru

ATMU-KTAŞ-P(İT)-01

BAKI - 2019

Redaktor: Zaur Siyavuş oğlu Bağırov

Tərtib edən: Bəhruz Həmidulla oğlu İsgəndərov

Dəyişiklik tarixi

Tarix	Versiya	Müəllif	Dəyişikliyin təsviri
30.08.2019	01	Bəhruz İsgəndərov	İlkin versiya

Mündəricat

1. MƏQSƏD, TƏTBİQ SAHƏSİ VƏ İSTİFADƏÇİLƏR 5

2. İSTİNAD SƏNƏDLƏR 5

3. DÜZƏLİŞLƏR VƏ İSLAHEDİCİ TƏDBİRLƏR 5

3.1 UYĞUNSUZLUQLAR VƏ DÜZƏLİŞLƏR 5

3.2 UYĞUNSUZLUQLARIN TİPLƏRİ 5

3.3 İSLAHEDİCİ TƏDBİRLƏR 6

3.4 İSLAHEDİCİ TƏDBİRLƏRİN İCRASI 6

4. UYĞUNSUZLUQ AŞKAR EDİLƏN MƏHSUL VƏ YA XİDMƏTLƏRİN NƏTİCƏLƏRİNƏ NƏZARƏT 7

5. BU SƏNƏD ƏSASINDA SAXLANILMIŞ QEYDLƏR 8

6. ETİBARLILIQ VƏ SƏNƏD İDARƏÇİLİYİ 8

"Təsdiq edirəm"

Azərbaycan Turizm və Menecment

Universitetinin rektoru



Z.İ.Məmmədov

1. Məqsəd, tətbiq sahəsi və istifadəçilər

Bu prosedurun məqsədi düzəlişlərin, islahedici tədbirlərin qeydlərinin təşəbbüsü, icrası və saxlanılması ilə bağlı bütün fəaliyyətləri təsvir etməkdir.

Bu prosedur Keyfiyyət İdarəetmə Sistemində icra olunan bütün fəaliyyətlərə tətbiq olunur.

2. İstinad sənədlər

- ISO 9001:2015, Uyğunsuzluqlar və İslahedici tədbirlər bəndi
- Daxili audit proseduru

3. Düzəlişlər və islahedici tədbirlər

a. Uyğunsuzluqlar və düzəlişlər

Uyğunsuzluq, fəaliyyətin hər hansı standartların, daxili sənədləşmənin, qanunvericiliyin, müqavilə və digər öhdəliklərin tələblərinə cavab verməməsidir. Uyğunsuzluqlar daxili və xarici audit zamanı, rəhbərliyin icmalının nəticələri əsasında, ümumi fəaliyyət və ya hər hansı hadisə zamanı müəyyən edilə bilər.

Uyğunsuzluğu aşkar edən işçi ona nəzarət etmək, düzəliş etmək və onun nəticələri ilə işləmək üçün dərhal tədbir görməlidir. Əgər işçi belə uyğunsuzluğa cavabdeh deyilsə, onda uyğunsuzluq haqqında məlumatı ona düzəliş edəcək məsul şəxsə ötürməlidir.

b. Uyğunsuzluqların tipləri

Uyğunsuzluqlar 4 tipdə müəyyən edilə bilər:

1. NCR (major) (Ciddi uyğunusuzluq) – Standartın, qanunverici, müqavilə və digər öhdəliklərin tələblərinə tam cavab verə bilməməkdir
2. NCR (minor) (Zəif uyğunusuzluq) – Standartın, qanunverici, müqavilə və digər öhdəliklərin tələbləri mövcuddur, amma onlara nəzarət səviyyəsi qeyri-müəyyəndir, məs, qeydlərin toplanılmaması, prosesə nəzarətin olmaması və s.
3. Observation (Müşahidə) – Tələblər yerinə yetirilir, amma gələcəkdə uyğunsuzluğa səbəb olacaq amillər mövcuddur
4. Opportunity for improvement (İnkişaf üçün imkanlar) – Sistemin effektiv şəkildə saxlanılması üçün təklif edilə biləcək inkişaf imkanlarıdır

c. İslahedici tədbirlər

Cavabdeh şəxs uyğunsuzluğun səbəbinin aradan qaldırılması və təkrarlanmasının qarşısının alınması zərurətini qiymətləndirməlidir.

İslahedici tədbir təşkilatın hər bir işçisi və ya müştərisi, təchizatçısı, əməkdaşı tərəfindən təşəbbüs edilə bilər. İslahedici tədbir hər hansı sənəddə, prosesdə dəyişiklikləri tələb edə bilər.

d. İslahedici tədbirlərin icrası

İslahedici tədbir aşağıdakı yolla icra olunur:

Addım	***Həyata keçirilməsi üçün məsul şəxs***
1. Uyğunsuzluğa yenidən baxış	Keyfiyyət idarəetmə sistemində rolu olan hər kəs
2. Uyğunsuzluğun səbəbinin müəyyən edilməsi	Uyğunsuzluq müəyyən edilən sahədə məsul şəxs
3. Əgər oxşar uyğunsuzluğun artıq mövcuddursa, müəyyən edilməsi	Uyğunsuzluq müəyyən edilən sahədə məsul şəxs
4. Uyğunsuzluğun aradan qaldırılması üçün zərurətin qiymətləndirilməsi	Uyğunsuzluq müəyyən edilən sahədə məsul şəxs

5. Uyğunsuzluğun səbəbinin aradan qaldırılması üçün tədbirlərin müəyyən edilməsi və uyğunsuzluqların yenidən baş verməməsinin təmin edilməsi	Uyğunsuzluq müəyyən edilən sahədə məsul şəxs
6. Planlaşdırılmış tədbirlərin icrası	Məsul şəxs tərəfindən təyin olunmuş icraya cavabdeh olan şəxs
7. Həyata keçirilmiş tədbirlərin nəticələrinin icmalı	Uyğunsuzluq müəyyən edilən sahədə məsul şəxs
8. İcra olunmuş islahedici tədbirlər barədə bütün şəxslərə məlumatın verilməsi	Məsul şəxs tərəfindən təyin olunmuş icraya cavabdeh olan şəxs
9. Əgər zəruridirsə, Keyfiyyət idarəetmə sistemində dəyişiklik edilməsi	Keyfiyyət idarəetmə sisteminin əlaqələndirilməsinə cavabdeh olan şəxs

4. Uyğunsuzluq aşkar edilən məhsul və ya xidmətlərin nəticələrinə nəzarət

Tələblərə cavab verməyən uyğunsuzluqlar müəyyən edilib idarə olunmalıdır ki, onların gözlənilməz istifadəsinin qarşısını almaq mümkün olsun.

Fakültə uyğunsuz nəticələrlə bağlı aşağıdakı yollardan bir və ya bir neçəsini istifadə etməlidir:

1. Korreksiya (düzəliş)
2. Ayırma, saxlanılma, məhsul və xidmətlərin təchizatında qaytarma və ya dayandırma
3. Müştərini məlumatlandırma
4. Güzəştli şəraitlər altında qəbul üçün səlahiyyət əldə etmək

Uyğunsuzluqların nəticəsi Daxili audit hesabatı formunda və Elmi Şuranın protokollarında qeydiyyata alınır (digər uyğunsuzluqlar kimi).

İslahedici tədbirlərin tətbiqinin statusu, tarixi, məsul şəxsin adı, tədbirin verifikasiyası və ya digər əlaqəli işlər müştəriyə çatdırılmalıdır.

5. Bu sənəd əsasında saxlanılmış qeydlər

- Daxili audit hesabatı forması – ATMU-KTAŞ-F(DAH)-01
- Elmi şuranın protokolları

6. Etibarlılıq və sənəd idarəçiliyi

Bu sənəd imzalandığı tarixdən qüvvədədir.

Bu sənədin sahibi Keyfiyyət üzrə nəzarətçidir. O, sənədi yoxlamalı və lazım gələrsə ən azı ildə bir dəfə yeniləməlidir.