

Мавзу: Сифат менежменти тизимини ҳужжатлаштириш ва сертификатлаштириш.

Режа:

1. Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари тузилмаси.
2. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари.
3. Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш.

1. Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари тузилмаси

Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқишда ҳужжатлаштириш муҳим аҳамиятли ўрин тутди.

Сифат менежменти тизимига алоқадор ҳужжатларга қуйидагилар киради:

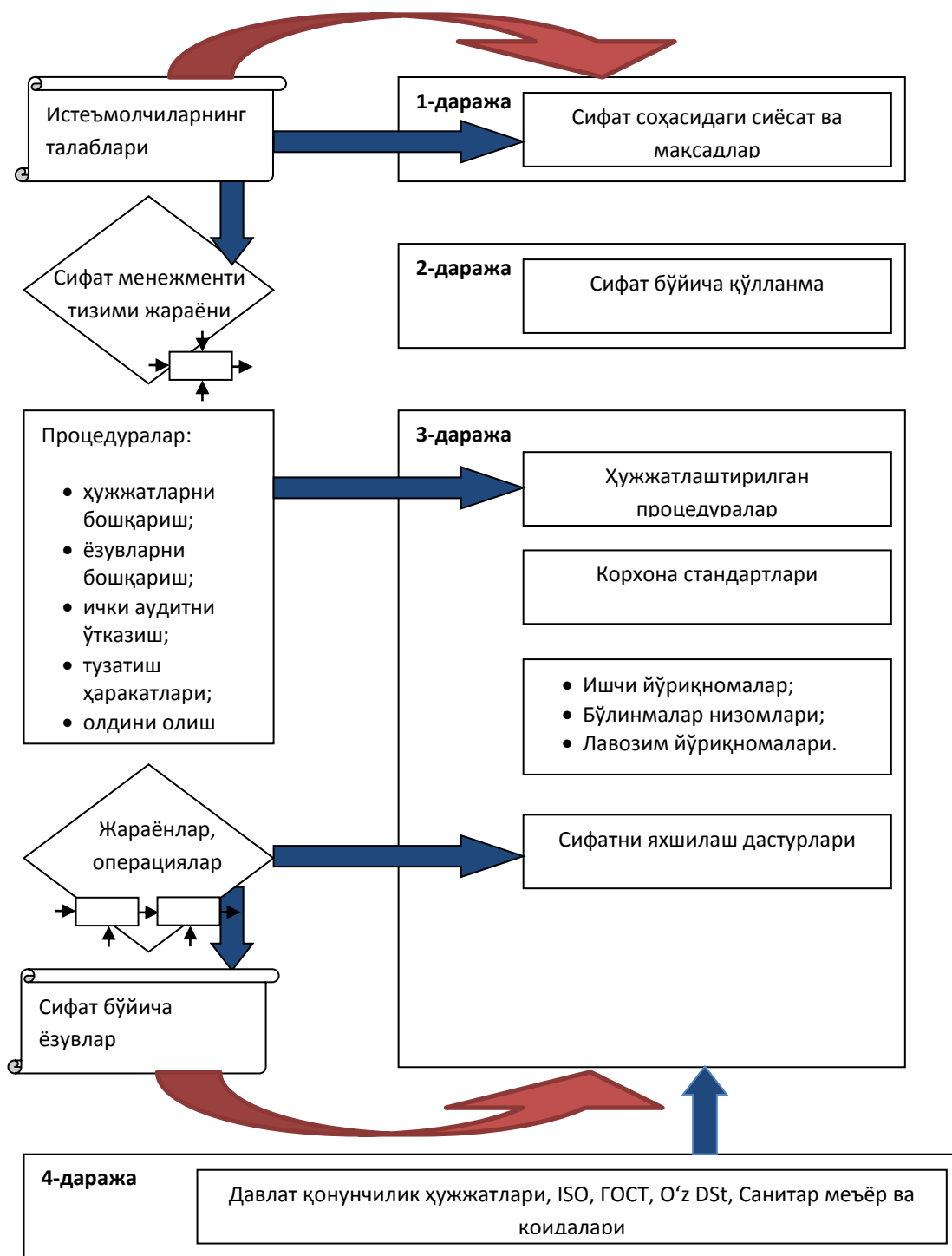
корхонанинг сифат соҳасидаги сиёсати ва мақсадларидан таркиб топган ҳужжатлар

сифат бўйича қўлланма – сифат соҳасидаги сиёсатни ифода этувчи ва сифат менежменти тизимини тавсифловчи ҳужжат

ҳужжатлаштирилган процедуралар, бунга корхона ходимларининг жавобгарлиги ва ваколатлари ифода этувчи бўлинмалар ҳақидаги низомлар ва лавозим йўриқномалари (қўшимча жавобгарлиги ва ваколатлари) қўшилган

бошқариш ва яхшилаш, уларни самарали режалаштириш учун керакли жараёнларга ҳужжатлар

амалга оширилган фаолиятлар далиллари (сифат бўйича ёзувлар) ёки олинган натижалардан таркиб топган ҳужжатлар



1-расм. Сифат менежменти тизими ҳужжатлари тузилмаси.

Ёзувларга алоқадор бўлган стандартда аниқ айтиб ўтилмаган яъни бир ҳужжат мавжуддир ва бу махсус шакллاردир. Шаклларни белгилашни раҳбарий қўлланмалар ёки уларда қандай маълумотлар келтирилганлиги, хусусан йўриқнома бўйича олиб бориладиган ёзувлар тақдим этилади.

Шунинг учун шаклларга ишчи йўриқнома сифатида қараш мумкин. Юқорида келтирилган барча ҳужжатлар ишлаб чиқилган, жорий қилинган ва ўзида жорий қилинганли ҳақида далиларнинг мавжудлиги бўлиши лозим.

Шубҳасиз, тизимнинг самарадорлиги кўпроқ у қанчалик яхши ҳужжатлаштирилганлигига боғлиқ бўлади. Умуман олганда, барча юқорида кўрсатилган ҳужжатлар Сифат бўйича қўлланмада келтирилиши мумкин, бошқача қилиб айтганда, сифат менежментини ҳужжатлаштириш мақсадида Сифат қўлланмаси яъни сифат тизимининг барча процедуралари ва ҳужжатлари тўплами алоҳида бир ҳужжат бўлиб ҳисобланади. Барчаси корхона ўлчами, жараёнлар миқдори ва ҳ.к. боғлиқ бўлади.

Ҳужжатларга қўйиладиган талаблар

Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари:	Сифат менежменти тизими ҳужжатларининг ҳажми қўйидагиларни ҳисобга олган ҳолда турли ташкилотларда фарқланиши мумкин:
<ul style="list-style-type: none">• а) сифат соҳасидаги сиёсат ва мақсадлар ҳақида ҳужжатлар билан расмийлаштирилган баёноتلарни;• б) сифат бўйича қўлланмани;• с) ушбу стандартда талаб этиладиган ҳужжатлаштирилган процедуралар ва ёзувларни;• д) ташкилот томонидан жараёнларни натижали режалаштириш, амалга ошириш ва уларни бошқаришни таъминлаш учун зарур деб белгиланган ҳужжатлар, жумладан ёзувларни ўз ичига олиши керак.	<ul style="list-style-type: none">• ташкилотнинг катталиги ва фаолият тури;• жараёнларнинг мураккаблиги ва ўзаро боғланиши; ҳамда• ходимларнинг лаёқатлилиги.

**ISO 9001:2008 талабларига мувофиқ қуйидаги процедураларни
мажбурий ишлаб чиқилиши ва ҳужжатлаштирилиши талаб
қилинади:**



Сифат бўйича қўлланма – бу корхона сифат менежменти тизимини баён этувчи яъни тавсифловчи ҳужжатдир.

Сифат бўйича қўлланма қуйидагиларни таъминлаш учун ишлаб чиқилади:

СМТ самарали жорий қилиш;

корхонани сифат соҳасидаги сиёсатини баён қилиш;

СМТ жараёнларини самарали бошқариш;

СМТ аудити учун меъёрий асосни;

ўзгараётган шароитларда СМТ фаолияти барқарорлигини ва СМТ ISO 9001 стандартига мувофиқлигини корхона томонидан намоёйиши.

Сифат бўйича қўлланма корхона СМТ жамловчи ҳужжати бўлиб ҳисобланади ва сифат соҳасидаги сиёсат, СМТ асосий қоидаларини баёнини, шунингдек корхона ва унинг сифат соҳасидаги фаолияти тўғрисида маълумотларни ўз ичига олиши керак.

Сифат бўйича қўлланма таркиби, одатда ISO 9001 стандарти таркиби ўхшаш бўлади, бу ташқи аудиторларни сифат тизимларини сертификатлаштиришда ташқи аудиторларни ишлаш имконини беради. Сифат бўйича қўлланмада корхонада ISO 9001 стандартини ҳар бир талабига қай тарзда эришилиши кўрсатилади. Қўлланмани ортиқча ҳажмини камайтириш учун унда тасдиқланган ва қўлланилаётган ҳужжатларга (стандартлар, процедуралар, жараёнлар баённомалари, методикалар, йўриқномалар, сифат дастурлари ва ҳ.к.) ҳаволалар қилинади.

2. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари.

Сифат менежмент тизимини комплекс ташкил этувчи ва унда амалга ошаётган жараёнларни ўз ичига олувчи ўзаро боғлиқ ва ўзаро таъсир этувчи компонентларни тасаввур қилиш мумкин (2-расм).

Сифат менежменти тизимида кўриб чиқиляётган моделни ишлашида маҳсулот, хизматларни ҳамда сифат менежменти тизими сертификатлаштиришда сертификатлаштириш энг муҳим ва аҳамиятли ўринни эгаллайди. Мувофиқликни сертификатлаштириш сертификатлаштириш идораси томонидан амалга оширлади.

Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш натижасида текшириляётган ташкилотни О'з DSt ISO 9001:2009 талабларига мувофиқлик даражаси ва СМТ натижавийлиги аниқланади.

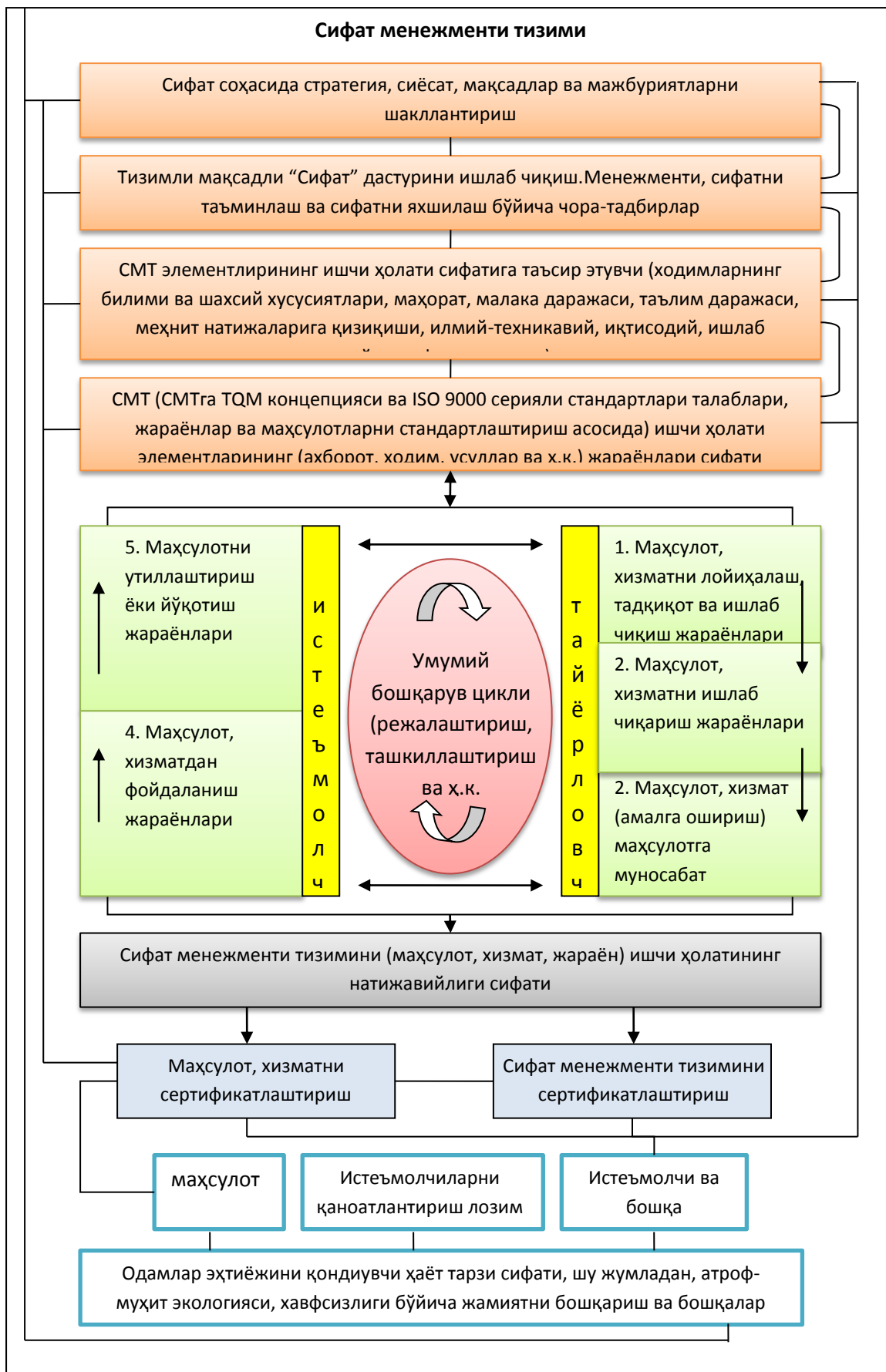
Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш босқичлари



Сертификатлаштиришни ўтказиш шароитига қўйиладиган талабалар:

– СМТ сертификатлаштириш бўйича ишлар ISO/IEC 62, O‘z DSt ISO 19011:2004 ва сифат тизимини сертификатлаштириш стандарти, O‘z DSt тизимида аккредитланган сифат тизимини сертификатлаштириш идоралари ўтказди.

– Сертификатлаштиришни ўтказиш шароитида СМТ мавжуд бўлган ва расмий жорий қилинган ҳужжатлаштирилган корхоналарда ўтказилади.



2-расм. Сифат менежмент тизимида сертификатлаштиришнинг ўрни.

– СМТ сертификатлаштириш бўйича ишларда сифат тизимини сертификатлаштириш бўйича экспертлар (аудиторлар), рўйхатга олинган сертификатлаштириш бўйича ходимлар ва зарурий ҳолларда техник экспертлари жалб қилинади.

– Буюртмачи СМТ қўлланиш соҳасини аниқлаб, мурожаати ва аудит натижалари бўйича сертификатлаштириш идораси СМТ сертификатлаштириш соҳасини аниқлайди.

СМТ сертификатлаштиришда аудит объектлари сифатида қуйидагилар ҳисобланади:

- СМТ қўлланиш соҳаси;
- истеъмолчи талабларига маҳсулот сифатини мувофиқлиги ва ушбу маҳсулотга бўлган мажбурий талаблар;
- СМТ да ҳужжатлаштириш О‘з DSt ISO 9001:2009 талабларининг тўлиқ ва аниқ мавжудлиги;
- СМТ жараёнлари функционаллиги тизим ҳужжатлари талабларини бажарилишини ҳаққоний муносабати ва СМТ натижавийлигини таъминлаш.

СМТ қўлланиш соҳасини текширишда СМТ сертификатлаштиришга мурожаат бўйича соҳаси таҳлил қилиниб, қуйидагилар текширилади:

а) агарда аризада кўрсатилган бўлса барча турдаги маҳсулот ва ҳаётий даври жараёнлари СМТ қамраб олишини;

б) ташкилотда СМТ талаблари О‘з DSt ISO 9001:2009 стандарти 7 бўлимида истеснонинг тўғрилиги маҳсулотнинг ҳаётий жараёнларига агарда бундай истесно О‘з DSt ISO 9001:2009 1.2 билан мувофиқликда аризада кўрсатилган бўлса.

Сертификатлаштиришга аризда кўрсатилган истеснолар ҳар бир турдаги маҳсулотлар учун таҳлили ўтказилади. Ушбу истеснолар сифат

бўйича қўлланма бўлимларига мувофиқ мавжудлиги тўлиқ асосланиши лозим.

О'z DSt ISO 9001:2009 стандартининг 7 бўлими талабларига нотўғри истеснолар СМТ га ёки истеснолар О'z DSt ISO 9001:2009 бошқа бўлимининг талабларига номувофиқ қаралади.

3. Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш.

Ишларни бошлаш учун келтирилган шакл бўйича расмий-хат ёки ўрнатилган шаклдаги мурожаатинома асосида буюрмачи сертификатлаштириш идорасига жўнатишдан бошланади.

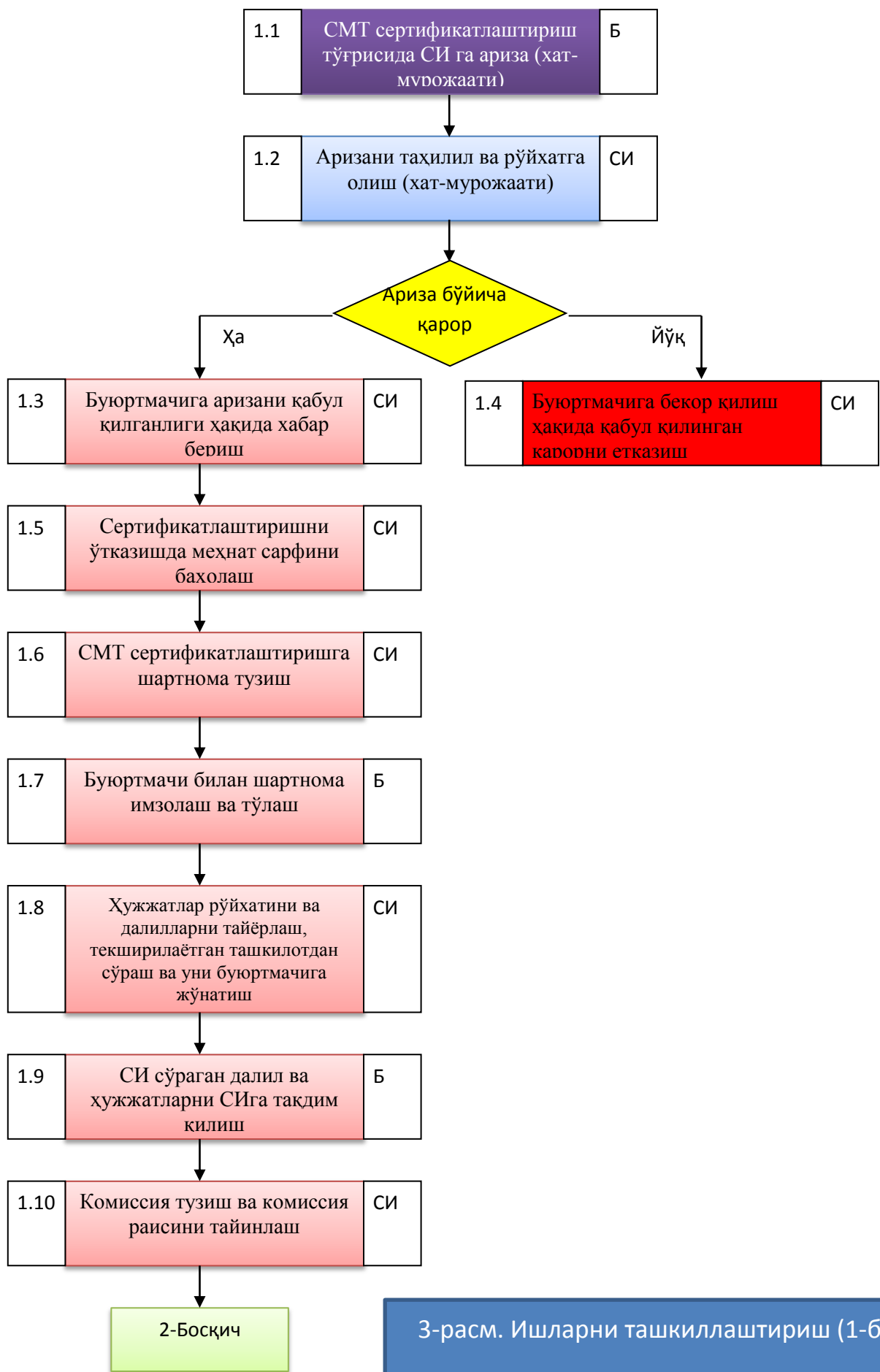
Сертификатлаштириш идораси мурожаат-хатни (мурожатномани) рўйхатдан ўтказиб ва мурожаат-хати (мурожатнома) қуйидагилар хисобини аниқлаш учун таҳлил қилинади:

- сертификатлаштириш идораси аккредитация соҳасида СМТ қўлланиш соҳасини мувофиқлигини баҳолаш;

- аудитни режалаштириш учун зарурий маълумотларни сертификатлаштириш идорасида тақдим қилиш (ташкилотни жойлашган жойи, ишловчи ходимлари, аудит ўтказишни мақбул вақти, аудит иши тили ва бошқалар);

- сертификатлаштириш идорасига буюрмачи учун мақбул ишларни ўтказиш вақти, имконияти ва ресурсларга мувофиқ тақдим қилиш.

Сертификатлаштириш идорасига жўнатишган мурожаат-хатини йўллаш вақтида сертификатлаштиришни ўтказиш имкониятларни сертификатлаштириш мурожаатида расмий равишдаги бланкада сертификатлаштириш идорасига жўнатади.



Сертификатлаштириш идораси ўтказишни бекор қилган ҳолларда тескари хулоса учун ҳам жавоб йўллайди.

СМТ сертификатлаштиришни ўтказишга шартнома тузиш. Ижобий хулоса билан қабул қилинган мурожаатнома СМТ сертификатлаштириш идораси ва буюртмачи билан шартнома имзолайди.

Шартнома тузилгандан сўнг сертификатлаштириш идораси сертификатлаштириш ўтказишда стандартлаштириш бўйича тавсияларда келитрилган, фойдаланадиган маълумотлар ва меҳнат сарфини баҳолайди.

Сертификатлаштириш идораси ишлари шартномада кўриб чиқилган дастлабки тўлов иш бошланишидан олдин сертификатлаштириш идораси ҳисобига ҳамма сумма тўлангандан сўнг ва аудит натижаларидан, тўлиқ иш ҳажмига боғлиқ бўлмаган тартибда олиб борилади. Ишларга икки босқичли тўлов имконияти рухсат этилади.

Буюртмачига ҳужжатлар мажмуасини тайёрлаш. Сертификатлаштириш идораси шартнома бўйича ишарга тўловдан сўнг буюртмачига СМТ ҳужжатлари ва далиллар рўйхатни жўнатиб, текширилаётган ташкилот (буюртмачи)га мажбурий тартибда ҳамда кўшимча ҳужжатлар (ёзувлар)нинг рўйхатини ҳам тақдим этади.

Буюртмачи сертификатлаштириш идорасида мурожаат бланкасини тўлдириб, бир нусхаси (агарда мурожаат-хати олдинроқ жўнатилган ҳолларда) ва СМТ ҳужжатлари ҳамда сўралган далилларни қоғоз шаклида бир нусхаси (СМТ ҳужжатлари ва далиллар айрим қисмлари электрон кўринишида бўлиши ҳам мумкин) тақдим қилади.

Олинган ҳужжатлар сертификатлаштириш идорасида назорат нусхаси сифатида қолдирилади.

Сертификатлаштириш бўйича комиссия тузиш. Сўралган хужжатлар ва далилларни буюртмачи тақдим этганидан сўнг сертификатлаштириш идораси раҳбари тарқатиб, сертификатлаштириш бўйича комиссия тузади ва комиссия раисини белгилайди.

Комиссия бир ёки бир қанча экспертлардан тузилиши мумкин. Агарда аудитда бита эксперт мавжуд бўлса, у комиссия раиси мажбуриятини бажаради.

Комиссия таркиби ва иштирокчиларини аниқлашда қуйидагиларни ҳисобга олиш зарур:

- аудит мақсади, соҳаси ва мезонини;
- аудит ўтказиш муддатини;
- ташкилот иқтисодий фаолияти тури (турлари)ни;
- текширилаётган ташкилотнинг ишлаб чиқариш майдони (филиаллари) билан турли хил жойлашувини;
- текширилаётган ташкилот ишчилар сонини;
- аудитни ўтказишда меҳнат сарфини;
- келгусида аудит мақсади учун комиссия лаёқатини таъминлаш заруриятини;
- баҳолашни ўтказишга қабул қилинган қонуний ва миёрий қонуний актлар, техник регламентлар талабларини;
- сертификатлаштириладиган ташкилотдан комиссия аъзоларини мустақиллигини таъминлаш;
- текширилаётган ташкилот билан комиссия аъзоларини натижали ўзаро фаолияти имкониятларини;
- аудит тилини.

Агарда комиссияда экспертлар иқтисодий фаолиятнинг аниқ турлари бўйича маҳоратга ва зарурий билимга эга бўлмаса, бу пайтда комиссия техник экспертларни комиссияга қўшишлари мумкин.

Комиссия таркибига текширилаётган ташкилот вақлини шунингдек, сертификатлаштириш натижаларида қизиқувчи ташкилот вакиллари киритиш мумкин эмас.

Комиссия таркибига стажерлар, раҳбар қўл остидаги ишчилар ва комиссия раиси кузатувида киритиш мумкин.

Комиссия таркибини сертификатлаштириш идораси раҳбари тасдиқлайди.

Сертификатлаштиришни тугатиш, рўйхатга олиш ва СМТ

мувофиқлик сертификатини топшириш

- СМТ ўрнатилган талабларга мувофиқ/номувофиқлик ҳақида қарор ва сертификат бериш/бермаслик тўғрисидаги қарорларни қабул қилиш ;
- Сертификатлаштириш аудити натижалари бўйича тузатиш ҳаракатларни бажариш ва номувофиқликларни бартараф этилишини назорати ;
- СМТ мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш;

Ўз-ўзини текшириш ва назорат саволлари

1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идорларига қандай талаблар қўйилган?

2. Менежменти тизимини сертификатлаштириш идоралари риоя қилиши лозим бўлган тамойилларни тушунтириш.

3. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш идоралари қайси талаблар бўйича аккредитланади?

4. СМТ сертификатлаштириш учун сертификатлаштириш идораси қандай ишларни амалга ошириши лозим?

5. Сертификатлаштириш идораларини сертификатлаштириш аудитида қандай ишларни амалга оширади?

6. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришда эксперт-аудиторларнинг вазифаларини ва уларга қўйилган талабларни тушутиринг.

7. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришнинг қандай босқичлари мавжуд?

8. Сертификатлаштириш ишларни ташкиллаштириш нималардан иборат?

9. Ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлил қилиш қандай амалга оширилади?