




PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 1 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

	Elaborat	Verificat,	Aprobat,
Nume:	Responsabil Calitate	Administrator Public	Primar
Funcția:	Raluca Adela Stejerean	Liviu Florea	Iulia Adriana Oana Badea
Semnătura:			

Data intrării în vigoare	31.07.2019
--------------------------	------------

TD : Original	TC : Document controlat
---------------	-------------------------

Cod: FP.01-01/ed.1.rev.0

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 2 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR

Nr. Crt.	Ediția/Revizi a	Data	Nr. capitol, paragraf revizuit/ modificat	Descrierea modificării
1	1/0	31.07.2019	-	Elaborare inițială

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 3 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

CUPRINS

Nr. Cap.	Denumire capitol	Nr. pag.
0	Evidența modificărilor	2
1	Scop	4
2	Domeniu de aplicare	4
3	Definiții și abrevieri	4
4	Documente de referință	4
5	Descrierea procesului	5
6	Responsabilități	8
7	Informații documentate	8
8	Anexe	8

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 4 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

1. SCOP

Prezenta procedură are drept scop modul de tratare a cauzelor neconformităților apărute, sau care ar putea eventual să apară, precum și inițierea și implementarea de acțiuni corective adecvate care să ducă la îmbunătățirea activității la creșterea eficacității și eficienței proceselor instituției.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în situația apariției unor neconformități, sau a altor situații nedorite referitoare la serviciile furnizate comunității și la procesele desfășurate în cadrul Primăriei.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

DEFINIȚII

Conformitate - îndeplinirea unei cerințe

Neconformitate - neîndeplinirea unei cerințe

Acțiune corectivă - acțiune (întreprinsă) pentru a elimina cauza unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

Corecție - acțiune de eliminare a unei neconformități detectate

Reparare - acțiune (întreprinsă) asupra unui produs neconform pentru a-l face acceptabil pentru utilizarea intenționată

Reprelucrare - acțiune (întreprinsă) asupra unui produs neconform pentru a-l face conform cu cerințele.

ABREVIERI

SMC - Sistemul de management al calității

P - Primar

RC - Responsabil Calitate (pentru implementarea sistemului de management al calității)

AP - Administrator Public

D/ȘS/ȘB - Director/Șef Serviciu/Șef Birou

RNAC pentru serviciu - *Raport de neconformitate și acțiuni corective- pentru produs/serviciu*

RNAC pentru proces - *Raport de neconformitate și acțiuni corective- pentru proces*

P - Procedura;

F - Formular ;

FP- Formular procedură

MC Aiud - Manualul Calității

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe;

SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;

SR EN ISO 19011:2011. Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 5 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1. Generalități

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, reprezentanții Primăriei Municipiului Aiud întreprind următoarele acțiuni:

- acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte;
- acțiuni de implementare a oricăror măsuri necesare;
- analizează eficacitatea acțiunii corective întreprinse;
- actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării;
- efectuează modificări ale SMC, dacă este necesar.

Neconformitățile pot fi, după caz, referitoare la: serviciu prestat, produs/serviciu achiziționat, procese, echipamente, documentele SMC, etc.

Neconformitățile pot fi identificate în următoarele situații:

- în timpul auditurilor interne;
- la recepția produselor/serviciilor achiziționate;
- pe fluxul de furnizare a unui serviciu către populație;
- după livrarea și recepția produselor/serviciilor achiziționate
- în timpul sau după furnizarea serviciilor

5.2. Neconformități identificate în timpul auditurilor interne;

Neconformitățile identificate în procesele SMC, prin auditurile interne sau externe se tratează respectând procedura „Audit intern”.

5.3. Neconformități identificare la recepția produselor/serviciilor achiziționate de Primărie

Produsele/ serviciile achiziționate sunt controlate la recepție de către persoanele responsabile de aceste activități. Produsele/ serviciile neconforme cu cerințele sunt identificate, analizate și tratate în mod corespunzător prin întreprinderea de corecții și acțiuni corective.

Când comisia de recepție sau responsabilul de proces identifică o neconformitate la aprovizionarea unui produs se va consemna acest lucru în documentele de recepție. Se vor întreprinde imediat măsurile pentru identificarea produselor neconforme, informarea furnizorului și remedierea neconformităților. Șeful comisiei de recepție va desfășura toate investigațiile necesare pentru identificarea cauzei neconformității și va întreprinde urgent corecții sau acțiuni corective necesare remedierii.

Produsele achiziționate, respinse pentru neconformități se marchează corespunzător, prin aplicarea unei etichete cu denumirea „PRODUS NECONFORM” și se depozitează separat de cele admise la recepția calitativă, în spații de carantină. Ele sunt ținute la dispoziția furnizorului sau sunt eliberate pentru utilizare, după tratarea lor.

Atunci când la recepția produselor se constată neconformități ale produselor, dacă este posibil, acestea vor fi returnate fără a mai intra în gestiunea Primăriei.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 6 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

5.4. Neconformități identificate pe fluxul de prestare a serviciilor către populație

Produsul/ serviciul care nu satisface una din condițiile specificate pentru a fi admis se consideră produs/ serviu neconform și se identifică imediat corespunzător, după caz de către persoana care a identificat neconformitatea.

Neconformitățile produselor/ serviciilor care se pot rezolva pe loc de responsabilul de poces nu se înregistrează în *Registrul de evidență neconformități - formular cod: FP.06-01*, se înregistrează numai neconformitățile produselor/ serviciilor care nu pot fi remediate de responsabilul de poces imediat și necesită aplicare unor soluții ulterioare pentru remediere.

Persoana care depistează neconformități, care nu se pot rezolva pe loc de Responsabilul de proces, trebuie să anunțe de îndată Șeful ierarhic superior care deschide *Registrul de evidență neconformități - formular cod: FP.06-01*.

Neconformitățile identificate pot fi tratate astfel:

- dacă este cazul, atunci când neconformitatea nu este repetitivă se acționează printr-o corecție pentru eliminarea efectului neconformității.
- atunci când neconformitatea este repetitivă se acționează printr-o acțiune corectivă pentru eliminarea cauzei neconformității.

RC se consultă cu directorul/ șeful direcției/departamentului/serviciului pentru stabilirea acțiunilor corective necesare eliminării cauzei neconformității, a responsabilului și a termenului de implementare a acțiunilor. Directorul/ șeful direcției/departamentului/serviciului va desemna persoana și va verifica eficacitatea acțiunilor corective. Verificarea eficacității acțiunilor se face în termen de 3 luni de la data implementării acțiunilor.

5.5. Neconformități identificate la recepția serviciilor prestate

Pentru neconformitățile identificate la recepția serviciilor se deschide *Registrul de evidență neconformități - formular cod: FP.06-01*.

Verificarea rezolvării/ implementării neconformităților și acțiunilor corective /preventive se face de către directorul/ șeful departamentului/serviciului în care a avut loc neconformitatea.

5.6. Neconformități identificate după livrarea produselor/ furnizarea serviciilor;

Atunci când neconformitatea este identificată, de către client, după livrarea produsului/ furnizare serviciului, Primăria Municipiului Aiud va întreprinde măsurile necesare pentru remedierea neconformității și pentru evaluarea eficacității măsurilor de remediere conform procesului de tratare a reclamațiilor.

Analiza și investigarea cauzelor neconformităților, presupune următoarele:

- responsabilii de activități implicați în apariția neconformităților, determină acțiunile corective necesare pentru eliminarea cauzelor, evaluează amploarea acestora, stabilesc responsabilități, termene și se asigură că acestea sunt implementate și eficiente.
- se utilizează *Registrul de evidență neconformități - formular cod: FP.06-01*..

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 7 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

5.7. Acțiuni întreprinse în urma apariției neconformităților

Pentru a preveni repetarea pe viitor a unei neconformități, sau altor situații nedorite pot fi necesare:

- modificarea unui proces sau revizuirea unei proceduri de lucru;
- instruirea personalului pentru a fi conștient de importanța activităților pe care le desfășoară ;
- revizuirea SMC ;

Amploarea oricăror acțiuni corective este evaluată în funcție de impactul potențial asupra: costurilor, performanțelor, securității, satisfacerii cetățenilor și imaginii entității publice

Orice modificări ale documentelor SMC care rezultă din acțiuni corective se efectuează, se înregistrează și se implementează pentru a asigura funcționarea eficace a SMC.

Pentru toate acțiunile corective inițiate se verifică implementarea și efectivitatea acestora, responsabilitatea verificării implementării și a efectivității acestora o are RC.

La fiecare analiză efectuată de management este analizată sinteza acțiunilor corective întreprinse.

În analiza acțiunilor corective întreprinse sunt reanalizate aspectele interne și externe relevante, riscurile și oportunitățile care necesită să fie tratate

Se păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

- natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- rezultatele oricărei acțiuni corective.

6. RESPONSABILITĂȚI

Primarul

Aprobă sistarea prestării serviciilor până la soluționarea neconformităților care pot împiedica desfășurarea activităților;

Analizează și dispune alocarea resurselor necesare implementării acțiunilor stabilite pentru rezolvarea neconformităților.

Dispune amploarea acțiunilor corective care se întreprind pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente sau potențiale, când acestea necesită alocarea de resurse materiale și/sau umane.

Responsabilul Calitate

Asigură identificarea și documentarea neconformităților;

Urmărește modul de aplicare a prezentei procedurii;

Verifică implementarea acțiunilor corective aprobate, pentru a se asigura că aceste acțiuni sunt întreprinse și eficace.

Modifică documentele SMC ca urmare a acțiunilor corective, dacă este necesar .

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ	Cod P.06
		Pag. 8 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

Directori/ șefi departament/servicii

Stabilesc soluții de înlăturare a neconformităților depistate în timpul desfășurării activităților pe care le coordonează;

Stabilesc acțiuni corective pentru eliminarea cauzelor apariției neconformităților;

Implementează acțiunile corective și instruește personalul din subordine pentru eliminarea cauzelor care au determinat apariția neconformităților.

7. INFORMATII DOCUMENTATE

Înregistrările privind neconformitățile, acțiunile corective întreprinse pentru remedierea neconformităților se păstrează pe o perioadă de 3 ani

8. ANEXE

1. Registru de evidență a neconformităților - cod: FP.06-01

