



Европейски съюз



ОПНКА Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Административен капацитет", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Договор № РД 21-173/26.09.2014 „Разработване на инструмент за Система за управление на качеството в НСИ и внедряването ѝ – консултантска услуга”



**Национален статистически институт**

## **ПРОЦЕДУРА**

**PR-04 Управление на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия**

**Версия 01**

Основана на изискванията на стандарта  
ISO 9001:2008

Оригинал ☐

Контролирано копие ☐

Екз.№ ....

Неконтролирано копие ☐

Утвърдил: .....

04.05.2015г. ....

Председател на НСИ

Влиза в сила от: 06.04.2015г.

гр. София

## 1. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Настоящата процедура описва политиката на НСИ, относно управлението на несъответствията, констатирани при контрола на изпълняваните услуги, като регламентира дейностите, свързани с управление на несъответствия и предприемане на коригиращи и превантивни действия. Процедурата се прилага от всички структурни звена в обхвата на системата за управление на качеството.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ И РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

Структурни звена/Длъжностни лица	Отговорности	Абонати
Представител на ръководството	✓	Оригинал
Ръководство	✓	КК_1
Дирекции	✓	Електронно копие
Отдели	✓	Електронно копие

## 3. ВРЪЗКА С ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

### Позовавания:

ISO 9000:2005	Системи за управление на качеството. Основни правила и речник.
ISO 9001:2008	Системи за управление на качеството. Изисквания.
ISO 9004:2009	Системи за управление на качеството. Указания за подобряване на работата.

### Препратки:

PR – 01	Управление на документите
PR– 02	Управление на записите

## 4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Основни термини и определения: съгласно ISO 9000:2005

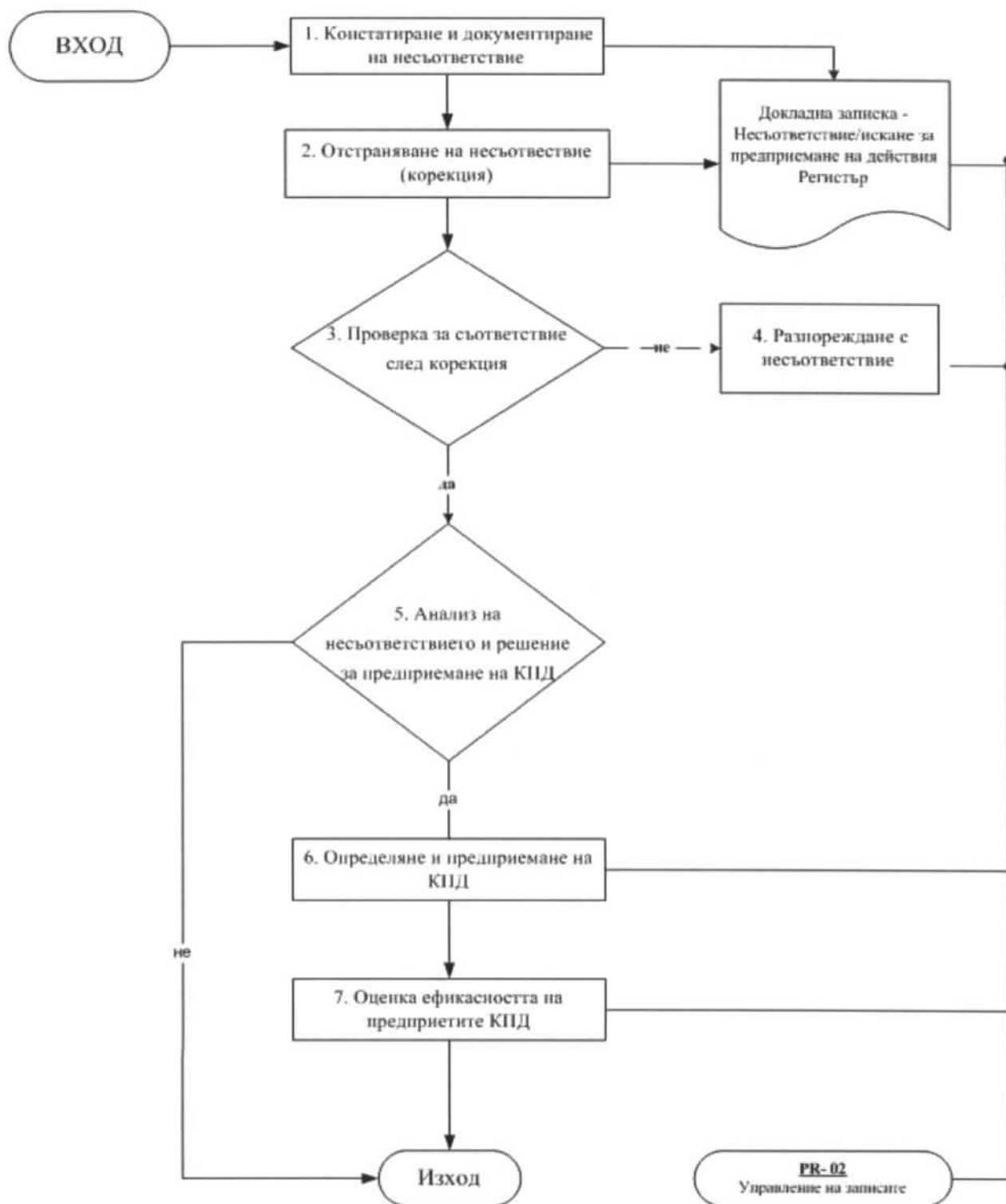
Специфични термини и определения: няма

Съкращения:

ПР	Представител на ръководството
НК	Наръчник по качеството
АПИО	Административно-правно и информационно обслужване
ЦИО	Център за информационно обслужване
КК	Контролирано копие

## 5. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА:

### АЛГОРИТЪМ НА ПРОЦЕСА:




1. Констатиране и документиране на несъответствие	
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Председател</li> <li>Представител на ръководството</li> <li>Ръководители на основни структурни звена</li> </ul>
ЗАПИСИ:	<p>Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия(F-04.01, Приложение 1)</p> <p>Регистър несъответствия/искания за предприемане на действия“ (F-04.01, Приложение 2)</p>
ОПИСАНИЕ:	<p>Несъответствия могат да бъдат констатирани от всеки служител на НСИ. При констатиране на несъответствие се уведомява прякят ръководител. Констатирано несъответствие се документира чрез попълване на предвидените за целта формуляри Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия (F-04.01, Приложение 1) . В определени случаи, документирането на несъответствието може да е предшествано от изготвяне на други оперативни документи от наблюдение и контрол. В тези случаи следва да се осигури проследимост на документите, за да се представи пълната информация по всеки конкретен случай.</p> <p>Представителят на ръководството регистрира Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия(F-04.01, Приложение 1) в Регистър несъответствия/искания за предприемане на действия”(F-04.02, приложение 2)</p>
2. Отстраняване на несъответствие (корекция)	
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Председател</li> <li>Представител на ръководството</li> <li>Ръководители на основни структурни звена</li> </ul>
ЗАПИСИ:	<p>Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия(F-04.01, Приложение 1)</p> <p>Регистър несъответствия/искания за предприемане на действия“ (F-04.01, Приложение 2)</p>
ОПИСАНИЕ:	<p>При установено несъответствие, отговорните лица за управление на процеса/дейността, предприемат незабавни мерки за неговото отстраняване (корекция) и ограничаване на негативния му ефект.</p> <p>Резултатите се документират в предвидените за целта формуляри.</p>
3. Проверка за съответствие след корекция	
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Представител на ръководството</li> <li>Ръководители на основни структурни звена</li> </ul>
ЗАПИСИ:	<p>Несъответствие/искане за предприемане на действия - Докладна записка (F-04.01, Приложение 1)</p> <p>Регистър несъответствия/искания за предприемане на действия“ (F-04.01, Приложение 2)</p>
ОПИСАНИЕ:	<p>След коригиране на несъответствие се предприемат действия за проверка. Проверката на коригирано несъответствие се осъществява от определени за конкретния случай длъжностни лица.</p> <p>Резултатите от проверката за съответствие след корекция се документират.</p>
4. Разпореждане с несъответствието	

<b>ОТГОВОРНОСТИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Представител на ръководството</li> <li>Ръководители на основни структурни звена</li> </ul>
<b>ЗАПИСИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия(F-04.01, Приложение 1)</li> <li>Регистър Несъответствия/искания за предприемане на действия“ (F-04.01, Приложение 2)</li> </ul>
<b>ОПИСАНИЕ:</b>	<p>При констатирано несъответствие, свързано с предоставена услуга, се вземат всички мерки за неговото идентифициране и отделяне. Отговорният ръководител/специалист, описва същността на установеното отклонение от изискванията.</p> <p>Отделянето на несъответстващ продукт се извършва на предварително определено и означено място, за да се избегне неумишлената му употреба.</p> <p>В определени случаи е възможно съгласуване на несъответствието с клиента и определяне на варианти за неговото бъдещо използване.</p>

<b>5.</b>	<b>Анализ на несъответствието и решение за предприемане на КПД</b>
<b>ОТГОВОРНОСТИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Председател</li> <li>Представител на ръководството</li> <li>Ръководители на основни структурни звена</li> </ul>
<b>ЗАПИСИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия(F-04.01, Приложение 1)</li> <li>Регистър несъответствия/искания за предприемане на действия“ (F-04.01, Приложение 2)</li> </ul>
<b>ОПИСАНИЕ:</b>	<p>Констатираните несъответствия и забележки подлежат на анализ от ръководителите на структурни звена, където са установени.</p> <p>Определя се необходимостта от предприемане на коригиращи и превантивни действия.</p> <p>Резултатите от анализа и решението за предприемане на КПД се документират в Несъответствие/искане за предприемане на действия - Докладна записка (F-04.01, Приложение 1).</p>

<b>6.</b>	<b>Определяне и предприемане на коригиращо/превантивно действие (КПД)</b>
<b>ОТГОВОРНОСТИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Председател</li> <li>Представител на ръководството</li> <li>Ръководители на основни структурни звена</li> </ul>
<b>ЗАПИСИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия(F-04.01, Приложение 1)</li> <li>Регистър несъответствия/искания за предприемане на действия“ F-04.01, Приложение 2)</li> </ul>
<b>ОПИСАНИЕ:</b>	<p>Ръководителят на структурното звено, където е констатирано несъответствие, предлага предприемане на подходящи КПД.</p> <p>Предприемането на КПД е ангажимент на ръководителя на структурното звено, където е констатирано несъответствието.</p> <p>Определените и предприети КПД се документират.</p>

<b>7.</b>	<b>Оценка ефикасността на предприетите КПД</b>
<b>ОТГОВОРНОСТИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Председател</li> <li>Представител на ръководството</li> </ul>
<b>ЗАПИСИ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Докладна записка - Несъответствие/искане за предприемане на действия(F-04.01, Приложение 1)</li> </ul>

	 Регистър несъответствия/искания за предприемане на действия“ (F-04.01, Приложение 2)
ОПИСАНИЕ:	<p>Коригиращите и превантивните действия са ефикасни тогава, когато в резултат от прилагането им, несъответствието не се проявява или вероятността за бъдещи прояви е сведена до минимум.</p> <p>Документирането на резултата от оценката на ефикасността от предприетите КПД се извършва чрез попълване на последната част от Докладна записка - Искане за предприемане на действие.</p>

## 6. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1:	„Докладна записка –несъответствие/искане за предприемане на действия“	F – 04.01
Приложение 2:	„Регистър на несъответствия/искания за предприемане на действия“	F – 04.02

Приложение 1:  
 F – 04.01  
 Версия 1

### ДОКЛАДНА ЗАПИСКА – Несъответствие/искане за предприемане на действия

Относно:		Несъответствие <input type="checkbox"/> Искане за коригиращо действие <input type="checkbox"/> Искане за превантивно действие <input type="checkbox"/>
Установил несъответствието/предложил действието (име, фамилия, длъжност, дата)		..... ..... ..... .....
Изложение	Описание на несъответствието / причина	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Административен капацитет", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

	Предложение за коригиращо/ превантивно действие	
Резолюция		Фамилия, Подпис: ..... Дата.....
Проверка на изпълнението		Фамилия, Подпис: ..... Дата.....
Оценка на ефикасността		Фамилия, Подпис: ..... Дата.....

## Приложение 2:

F - 04.02

Версия 1

## РЕГИСТЪР

### на несъответствия/искания за предприемане на действия

[illegible]