



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Actiuni corective



Actiuni corective

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-05		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018	
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	1/7

ACTIUNI CORECTIVE

cod: PRIM-PG-05

Conform cu:

SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.

Exemplar - controlat ■
- necontrolat

Data intrarii in vigoare: 01.10.2018

	Departament	Nume	Data	Semnatura
Aprobat	Ordonator Credite	<i>Digjan Bosu</i>	01.10.2018	
Aprobat	Financiar	<i>Bobu Iucan</i>	01.10.2018	
Avizat	Audit intern	<i>BRATU ANULIEA</i>	01.10.2018	
Elaborat	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING SRL	<i>GULBANGA VASILICA</i>	01.10.2018	

PRIMARIA:

Acest document este proprietatea intelectuala a Primariei Municipiului RAMNICU SARAT . Orice utilizare sau multiplicare, partiala sau totala, fara acordul scris al proprietarului, este interzisa.



UNIUNEA EUROPEANĂ



POCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!

Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Actiuni corective						
		Actiuni corective						
<i>Identificarea documentului</i>								
Numarul documentului:		PRIM-PG-05		Versiunea:		1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	27	

LISTA MODIFICARILOR

Ed.	Data	Versiunea	Identificare		Descrierea modificarii
			Capitol	Pagina	
1	0	Tot documentul	Tot documentul	Elaborare initiala
2	1	Tot documentul	Tot documentul	Schimbarea ordonatorului de credite
3	2	Tot documentul	Tot documentul	Actualizare conform cerintelor standardelor de referinta ISO 9001:2015



UNIUNEA EUROPEANĂ



POCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!

Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Actiuni corective					
		Actiuni corective					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-05		Versiunea:		1	
Data:		01.10.2018					
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	3/7

1. SCOP

Descrierea modului în care se realizează în organizație managementul procesului de identificare și implementare a acțiunilor corective în cadrul sistemului de management al calitatii integrat (SMC).

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura se aplica de către toate funcțiile existente în organizație:

- procese corelate cu compartimente implicate în acest proces în cadrul SMC;
- activități în cadrul acestui proces: analiza neconformităților, determinarea cauzelor acestora, determinarea, implementarea și înregistrarea acțiunilor corective necesare, analizarea eficacității acțiunilor corective întreprinse.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Manualul Sistemului de Management al Calitatii cod PRIMARIA-MSM, versiunea în vigoare
SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calitatii. Cerințe.

4. DEFINITII SI PRESCURTARI

4.1. Definitii

4.1.1. Conform:

- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale și vocabular.
- Manualului Sistemului de Management al Calitatii PRIMARIA cod PRIM-MSMC versiunea în vigoare.

4.1.2. **Actiune corectiva** – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției.

4.1.3 **Neconformitate** (conform SR OHSAS 18001:2008) – neîndeplinirea unei cerințe.

Nota: O neconformitate (în domeniul SSO) poate fi orice abatere de la: standardele aplicabile la locul de muncă, practici, proceduri, cerințe legale etc; cerințele sistemului de management al SSO.

4.2 Prescurtari

4.2.1. Conform Manualului Sistemului de Management al Calitatii pentru PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT, cod PRIM-MSMC, versiunea în vigoare.

4.2.2. SMC – Sistem de Management al Calitatii.



UNIUNEA EUROPEANĂ



POCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!

Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Actiuni corective



Actiuni corective

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-05	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	4/7

5. RESPONSABILITATI**5.1. Primarul**

- Aproba actiunile corective initiate de personalul din subordine.
- Initiaza actiuni corective sau dispune initierea unor actiuni corective.
- Aproba resursele necesare, functie de amploarea actiunilor corective ce se vor intreprinde, pentru implementarea acestora.

5.2 Sefii de Serviciu/Compartiment

- Initiaza actiuni corective sau dispun initierea unor actiuni corective, atunci cand constata necesitatea acestora.
- Informeaza Primarul asupra actiunilor corective necesare a fi intreprinse pentru a preveni reaparitia neconformitatilor.
- Solicita Primarului spre aprobare, resursele necesare pentru implementare actiunilor corective, daca este cazul.

5.3. Consultant HSEQ

- Initiaza actiuni corective sau dispune initierea unor actiuni corective, atunci cand constata necesitatea acestora.
- Solicita Primarului spre aprobare, resursele necesare pentru implementare actiunilor corective daca este cazul.
- Avizeaza actiunile corective initiate in domeniul SMC precum si programele de masuri in domeniul SMC, inaintate de catre RMC.
- Urmaresc rezolvarea si eficacitatea actiunilor corective initiate.
- Gestioneaza Registrul de neconformitati si actiuni corective/preventive in domeniul SMC si Rapoartele de actiuni corective initiate in urma auditurilor interne.
- Informeaza conducerea organizatiei asupra actiunilor corective intreprinse pentru a preveni reaparitia neconformitatilor.

5.4 Sefii EO

- Initiaza actiuni corective in cadrul EO proprii ca urmare a neconformitatilor depistate pe parcursul derularii activitatilor sau ca urmare a auditurilor interne.
- Identifica neconformitatile in activitatile altor EO daca relatiile, colaborarile sau produsul activitatii acestora perturba propria activitate.
- Analizeaza neconformitatile in activitatile proprii, determina cauzele acestora, determina actiunile ce trebuie intreprinse si asigura implementarea acestora.



UNIUNEA EUROPEANĂ



POCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!

Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Actiuni corective

**Actiuni corective**

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-05			Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	5/7

- Stabilesc resursele necesare pentru implementarea actiunilor corective si le solicita Primarului.
- Verifica, la termenele indicate in RAC, implementarea si eficienta actiunilor corective de a caror aplicare raspund.
- Urmaresc si raporteaza la cerere stadiul implementarii actiunilor corective initiate in zona lor de activitate.
- Gestioneaza RAC initiate in zona lor de activitate de care raspund.

5.1. Conducatorul echipei de audit intern

- Initiaza si documenteaza actiuni corective ca urmare a neconformitatilor identificate in cadrul procesului de audit intern.
- Urmareste rezolvarea si eficacitatea actiunilor corective initiate.

6. DESCRIEREA PROCEDURII

La stabilirea corecțiilor si/sau a acțiunilor corective, se ține seama de importanța neconformităților și de impactul pe care acestea îl au asupra funcționării sistemului.

Principalele neconformități care pot apărea sunt:

- neconformități depistate pe parcursul desfășurării activităților specifice;
- neconformități identificate în urma verificărilor pe fluxul de producție
- neconformități depistate pe parcursul desfășurării controalelor și auditurilor interne și externe.

Actiunile corective implementate pentru tratarea neconformităților depistate pe parcursul desfășurării activităților specifice:

- modul în care sunt investigate și tratate neconformitățile depistate pe timpul activităților specifice de realizare a produsului/ serviciului, precum și modul în care sunt stabilite și aplicate corecțiile și acțiunile corective este specificat în procedura PRIM-PG-04 – Controlul neconformităților;
- departamentul Compartiment Juridic-Contencios monitorizează toate reclamațiile primite și prezintă rapoarte cu privire la aceste reclamații. Aceste rapoarte sunt prezentate în ședințele periodice cu Primarul companiei, unde se analizează și stadiul de rezolvare cât și soluțiile găsite. Rezultatele analizei managementului sunt transmise prin minutele ședințelor, către toți șefii de Serviciu/Compartiment.

Actiunile corective implementate pentru tratarea neconformităților reclamate de client:

- reclamațiile și sugestiile primite de la client se colectează, tratează și documentează (inclusiv implementarea lor) conform procedurii PRIM-PG-11 - Procese referitoare la relația cu clientul.



UNIUNEA EUROPEANA



GUVERNUL ROMANIEI

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Actiuni corective					
		Actiuni corective					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-05		Versiunea:		1	
Data:		01.10.2018		Redactor:		SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	
Proprietar:		PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Ordonator Credite		PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	
Pagini:		6/7					

Actiunile corective implementate pentru tratarea neconformităților depistate pe parcursul desfășurării auditurilor interne și externe:

- tratarea neconformităților SMC depistate pe timpul desfășurării auditurilor interne/externe: este descrisa in procedura PRIM-PG-03 – Audit intern;
- acțiunile corective stabilite in urma identificarii neconformitatilor in cadrul auditurilor sunt documentate, implementate și analizate periodic de echipa managerială a societății, in cadrul sedintelor de analiza de management.

Verificarea eficacitatii implementarii acțiunilor corective se face de către persoana care a identificat neconformitatea (Consultant HSEQ, Sefi departamente, auditori interni etc).

Dupa implementarea actiunilor corective rezultatele sunt anlizate pentru a se hotara daca este necesar sau nu să se efectueze modificări ale sistemului de management integrat.

MONITORIZAREA SI MASURAREA PROCESULUI

Elemente	Definire
Obiectiv	100% respectarea termenelor de implementare a actiunilor corective stabilite
Proprietar de proces	RMI

7. INREGISTRARI

- Raport de actiuni corective, cod PRIM-PG-05-F01 (completate), se pastreaza la fiecare EO emitenta pe o perioada de 3 ani (originalele pentru RAC initiate in urma auditurilor interne se pastreaza la Consultant HSEQ)
- Registrul de neconformitati si actiuni corective/preventive, se pastreaza la consultant HSEQ pe o perioada de trei ani.
- Programe de masuri – se pastreaza conform prevederilor procedurii "Analiza efectuata de management"
- Alte inregistrari specifice, cum ar fi: registre de defectiuni, registre raport tura, fise de incident etc, in conformitate cu prevederile procedurii „Controlul neconformitatilor”.

8. ANEXE

8.1. Raport de actiuni corective, cod PRIM-PG-05



UNIUNEA EUROPEANA



POCA

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Actiuni corective						
		Actiuni corective						
<i>Identificarea documentului</i>								
Numarul documentului:		PRIM-PG-05		Versiunea:		1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	7/7	

PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		RAPORT DE ACTIUNI CORECTIVE		Cod RN PRIM-PG-05 Data : Nr. Inreg. :	
Descrierea Neconformitatii		Detalii :		Data:	
Cauza neconformitatii		Detalii :		Nr.inreg.	
Corectie					
Detalii :		Responsabil :		Termen :	
Stabilita de : Data :		Corectie efectuata :		Verificat de : Data :	
Actiune corectiva/preventiva					
Detalii :		Responsabil :		Termen :	
Initiata de : Data :		Aprobata de : Data :		Verificat de : Data :	