



Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Controlul Neconformitatilor					
		Controlul Neconformitatilor					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-04		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	1/8

CONTROLUL NECONFORMITATILOR
cod: PRIM-PG-04

Conform cu:

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

Exemplar - controlat
- necontrolat

Data intrarii in vigoare: 03.07.2017

	Departament	Nume	Data	Semnatura
Aprobat	Ordonator Credite	<i>Cișinău foras</i>	01.10.2018	
Aprobat	Financiar	<i>Forța de lucru</i>	01.10.2018	
Avizat	Audit intern	<i>BRATU AN DREEA</i>	01.10.2018	
Elaborat	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING SRL	<i>Gușănețu UAGUCA</i>	01.10.2018	

PRIMARIA:

Acest document este proprietatea intelectuală a Primăriei Municipiului RAMNICU SARAT . Orice utilizare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului, este interzisă.



UNIUNEA EUROPEANA

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

Titlu: Controlul Neconformitatilor

**Controlul Neconformitatilor***Identificarea documentului*

Numarul documentului:		PRIM-PG-04		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	2/8

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



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Controlul Neconformitatilor



Controlul Neconformitatilor

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-04	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	3/8

1. SCOP

Descrierea modului în care se realizează managementul procesului de control al produsului/serviciului neconform în cadrul sistemului de management al calitatii integrat (SMC).

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura se aplica de catre toate functiile existente in PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT .

- procese corelate cu compartimente implicate în acest proces în cadrul SMC;
- activități în cadrul acestui proces: tratarea produsului neconform, a neconformitatilor de mediu si a neconformitatilor pe linie de sanatate-securitate ocupationala.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

Manualul Sistemului de Management al Calitatii pentru PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT , cod PRIM-MSMC, versiunea in vigoare.

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

4. DEFINITII SI PRESCURTARI

4.1. Definitii

4.1.1. Conform:

- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.

-Manualul Sistemului de Management al Calitatii pentru PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT , cod PRIM-MSMC, versiunea in vigoare.

4.1.2. **Conformitate** - indeplinirea unei cerinte.

4.1.3. **Neconformitate** - neindeplinirea unei cerinte.

4.1.4. **Corectie** - actiune de eliminare a unei neconformitati detectate.

4.1.5. **Refacere** - actiune asupra unui produs (serviciu, document etc) neconform pentru a-l face conform cu cerintele.

4.1.6. **Reclasare** - modificarea clasei unui produs neconform pentru ca acesta sa devina conform cu cerinte diferite de cele initiale.

4.1.7. **Reparare** - actiune asupra unui produs neconform pentru a-l face acceptabil pentru utilizarea intentionata.



UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Controlul Neconformitatilor					
		Controlul Neconformitatilor					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-04		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	4/8

Nota: Repararea include actiuni de remediere, intreprinse asupra unui produs, anterior conform, pentru a-l repune in uz, de exemplu ca parte a mentenantei.

4.1.8. **Rebutare** – actiune asupra unui produs neconform pentru a impiedica utilizarea acestuia in scopul initial

4.1.9. **Derogare** – autorizare de utilizare a unui produs care nu este conform cu cerintele specificate.

4.1.10. **Impact asupra mediului** – orice modificare a mediului daunatoare sau benefica, care rezulta total sau partial, din aspectele de mediu ale organizatiei.

4.1.11. **Personal de inspectie** - personal din cadrul organizatiei sau din exteriorul acesteia care este desemnat a efectua verificari, inspectii, incercari, masurari si monitorizari pentru: produsele realizate, produsele aprovizionate, procese, activitati si indicatorii calitativi ai factorilor de mediu

4.1.12. **Incident** – eveniment (evenimente) legat (legate) de munca care a generat sau ar fi putut sa genereze o ranire sau imbolnavire profesionala(indiferent de gradul de severtate) sau deces;

4.1.14. **Neconformitate** (conform SR OHSAS 18001:2008) – neindeplinirea unei cerinte.

Nota: O neconformitate (in domeniul SSO) poate fi orice abatere de la standardele aplicabile la locul de munca, practici, proceduri, cerinte legale etc; cerintele 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 in vigoare.

4.2.2. SMC - Sistem de Management al Calitatii.

4.2.3. RNC - Raport de neconformitate.

5. RESPONSABILITATI

5.1. Primarul

- Aproba modul de tratare a neconformitatilor identificate in procesele SMC

5.2 Sefii EO

- Propun solutii pentru rezolvarea neconformitatilor
- Analizeaza zilnic daca sunt identificate neconformitati in zona lor de activitate, propun modul de remediere si umaresc modul de solutionare a neconformitatilor.
- Propun solutii pentru rezolvarea neconformitatilor sau participa impreuna cu ceilalti factori implicati la identificarea solutiilor de tratare a neconformitatilor.
- Analizeaza permanent inregistrarile privind modul de tratare si solutionare a neconformitatilor din zona lor de activitate, pentru a depista cauzele ce determina neconformitati.



Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Controlul Neconformitatilor					
		Controlul Neconformitatilor					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-04		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	5/8

5.3 Consultant HSEQ

- Urmareste realizarea corectiilor necesare pentru neconformitatile identificate în cadrul SMC.
- Verifica mentinerea inregistrarilor ce documenteaza neconformitati identificate si dovezile obiective ale implementarii corectiilor

6 DESCRIEREA PROCEDURII

Această procedură stabilește și menține un sistem de identificare, documentare și evaluare a produselor care nu sunt conforme cu condițiile specificate în comanda/contract, a neconformitatilor de SMC și stabilește modul de tratare a neconformității existente sau potențiale în vederea reducerii impacturilor asupra calității, SMC și întreprinderea acțiunilor corective.

Sistemul de tratare a neconformitatilor identificate în timpul sau la finalul executiei produselor are scopul de a nu permite utilizarea acestora decat după ce au fost luate măsuri de rezolvare a neconformitatilor și s-a notificat către toate funcțiile implicate, modul de tratare și soluționare al acestora.

Distincția între conceptele de "produs neconform" (sau "defect") și "neconformitate" este importantă, deoarece are conotații legale, în special cele asociate răspunderii organizației în ceea ce privește produsele comercializate.

Produs / serviciu neconform poate fi:

- produs care nu respectă cerințele privind utilizarea intenționată, după cum urmează:
 - neconform = produs care nu respectă specificatiile tehnice de producător/standard;
 - produse aprovizionate neconforme = produse care nu respectă cerințele specifice.

Există o distincție între corecție și acțiune corectivă, după cum urmează:

- corecția se aplică întotdeauna efectelor neconformității;
- acțiunea corectivă se aplică întotdeauna cauzelor neconformității.

Corecția poate fi însoțită de acțiune corectivă

Exemplu de corecție: refacerea, deklasarea sau repararea produsului neconform.

În situațiile de serviciu neconform, continuarea utilizării serviciului este prevenită prin oprirea furnizării acestuia până la remediere.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Controlul Neconformitatilor



Controlul Neconformitatilor

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-04	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	6/8

Livrările de produse / servicii neconforme cu derogare sunt limitate la situațiile în care caracteristicile neconforme se regăsesc în anumite limite specificate. În cadrul PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT nu se accepta livrări de SERVICII cu derogare de la toate specificațiile tehnice standard.

Serviciile neconforme/neconformitățile de CALITATE /SMC sunt identificate de către titularii de procese, după cum urmează:

- pe parcursul monitorizării permanente a activităților curente (zilnic, săptămânal, lunar);
- în timpul auditurilor interne;
- în urma controalelor interne cu tematici –SSM sau de la diverse autorități;
- în urma reclamațiilor de la clienți sau alte părți interesate;

Unde este aplicabil, titularul de proces marchează / izolează SERVICIUL neconform imediat după identificare (ex. servicii neconforme identificate).

Titularii de procese întreprind corecții imediate pentru remedierea serviciului neconform identificat (ex repetarea serviciului etc.).

După implementarea corecțiilor, titularii de procese re-verifică produsul/ serviciul neconform pentru a confirma că acesta corespunde cerințelor specifice; metodele de re-verificare diferă în funcție de tipul serviciului neconform identificat.

Corecțiile întreprinse sunt înregistrate în funcție de specificul produsului/serviciului neconform identificat; înregistrările includ informații referitoare la identificarea serviciului afectat/zona unde a fost identificată neconformitatea, prezentarea cauzelor care au determinat neconformitatea, corecțiile întreprinse, numele responsabililor care au întreprins acțiunile.

În afară de corecțiile întreprinse, în cazul repetării unor neconformități este necesară întreprinderea de acțiuni corective pentru a asigura că neconformitățile nu se repetă. Acțiunile corective sunt determinate, implementate și înregistrate în conformitate cu prevederile procedurii generale PRIM-PG-05 – Acțiune corectivă.

După soluționarea neconformităților sunt analizate toate informațiile pentru a se hotărâ dacă este necesar sau nu să se efectueze modificări ale sistemului de management integrat, dacă este necesar.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență



Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Controlul Neconformitatilor



Controlul Neconformitatilor

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-04	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018		
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	7/8

MONITORIZAREA SI MASURAREA PROCESULUI

Elemente	Definire
Obiectiv	0 reclamatii cauzate de netratarea corecta a produselor/serviciilor neconforme identificate
Proprietar de proces	Consultant HSEQ

7 INREGISTRARI

7.1. Raport de neconformitate, cod PRIM-PG-04

8 ANEXE

8.1. Raport de neconformitate, cod PRIM-PG-04



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Controlul Neconformitatilor



Controlul Neconformitatilor

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-04	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	8/8

PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	RAPORT DE NECONFORMITATE			Cod RN PRIM-PG-04	
				Data:	
				Nr.inreg.	
Documentul de referință	Neconformități constatate	Tipul de neconformitate		Acțiuni corective/ preventive	Termen
		Minoră	Majoră		
Echipe de audit	Auditor șef	Auditor	Auditor	Personal auditat	
<i>Semnături</i>					