



Biblioteca Națională
a Republicii Moldova

CONTROLUL PRODUSULUI
NECONFORM

Ediția 1

Revizia 0

PROCEDURĂ DE SISTEM
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

Cod: PS-03

ELABORATĂ	VERIFICATĂ	APROBATĂ
Șef secție Relații internaționale și suport managerial Barbei Svetlana	Prim-director adjunct Tostogan Aliona	Director general Pintilei Elena
VALABILĂ DIN DATA DE _____		

Prezentul document este proprietatea BNRM . Orice formă de reproducere, utilizarea totală sau parțială a acestuia este permisă numai cu acordul scris al BNRM.



Biblioteca Națională
a Republicii Moldova


CONTROLUL PRODUSULUI
NECONFORM

Ediția 1

Revizia 0

EVIDENȚA REVIZIILOR ȘI MODIFICĂRILOR ÎN CADRUL PROCEDURII

Rev.	Data rev.	Pag.	Descrierea modificării	Semnătura

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

CUPRINS

	Pagina de gardă	1
	Evidența reviziilor și modificărilor în cadrul procedurii	2
1.	Scop	4
2.	Domeniul de aplicare	4
3.	Documente de referință	5
4.	Definiții și abrevieri	5
5.	Descrierea procedurii	6
5.1.	Generalități	6
5.2.	Resurse necesare	6
5.3.	Modul de lucru	7
6.	Responsabilități	9
7.	Înregistrări	10
	Anexe:	
	Anexa nr. 1. Schema procesului de tratare a produsului neconform	11
	Anexa nr. 2. Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate	12
	Lista de distribuire a procedurii	13

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește modul de:

- identificare, documentare, evidență, analiză și tratare a neconformităților, care pot să apară în oricare dintre fazele ciclului de activitate al Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova, soluționarea și prevenirea repetării acestora;
- tratare a reclamațiilor primite de la cetățeni/colaboratori/organizații, astfel încât să fie asigurată conformitatea serviciilor oferite cu condițiile prestabilite.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în cazul detectării neconformităților în toate compartimentele BNRM, care dezvoltă sau prestează servicii și creează produse pentru utilizatori.

Tipurile de neconformități la care face referire prezenta procedura sunt următoarele:

- neconformități ale documentației SMC al BNRM față de cerințele SR EN ISO 9001:2008;
- neconformități privind modul în care sunt identificate, actualizate și modificate documentele;
- neconformități ale produselor/serviciilor achiziționate;
- neconformități ale produselor/serviciilor care nu satisfac cerințele specificate în legislație sau care se abat de la prevederile documentelor SMC, standardelor, instrucțiunilor/procedurilor de lucru;
- neconformități privind termenele de finalizare a anumitor activități;
- neconformități privind instruirea personalului pentru managementul calității;
- neconformități constatate la analiza contractelor încheiate cu furnizorii;
- neconformități ale documentațiilor (documentația cu date incomplete sau neconforme cu cerințele specificate);
- neconformități privind arhivarea și/sau păstrarea produselor activității desfășurate;
- alte neconformități rezultate din monitorizarea proceselor SMC.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității. Cerințe

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

- SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR ISO 10011-1:1994 – Linii directoare pentru auditul sistemelor calității.
- SR ISO 10011-2:1993 – Ghid pentru auditarea sistemelor calității.
- MSMC-01 Manualul de management al calității
- Regulament de ordine interioara, ROF

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

DEFINIȚII

AȚIUNE CORECTIVĂ	acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite
AUDITUL CALITĂȚII	examinare sistematică și independentă în scopul de a determina dacă activitățile referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite, precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor
CONFORMITATE	îndeplinirea unei cerințe
CORECȚIE	acțiuni de eliminare a unei neconformități detectate
IDENTIFICARE	stabilirea pe baza însușirilor caracteristice specifice unui produs/serviciu și posibilitatea de diferențiere între acestea și alte produse/servicii similare
NECONFORMITATE	nesatisfacerea cerințelor specificate
PRODUS	rezultat al unui proces (SR EN ISO 9000:2006)
REPRELUCRARE	acțiune asupra unui produs neconform, pentru a-l face conform cu cerințele

ABREVIERI

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

Abrevieri	Termenul abreviat
BNRM	Biblioteca Națională a Republicii Moldova
NC	neconformitate
SMC	sistemul de management al calității
AC	acțiuni corective

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalități

BNRM se asigură că produsele/serviciile care nu sunt conforme cu cerințele specificate sunt identificate și menținute sub control.

În cazul constatării unor abateri de la calitate, se introduc măsuri adecvate imediate de înlăturare a deficiențelor pentru ca, în ciuda apariției erorilor, nevoile utilizatorului să fie satisfăcute.

Activitățile de menținere sub control a produsului/serviciului neconform constau de regulă în:

- a. identificarea produsului/serviciului neconform;
- b. înregistrarea produsului/serviciului neconform;
- c. analiza produsului/serviciului neconform;
- d. tratarea produsului/serviciului neconform.


5.2. Resurse necesare

a. Resurse materiale:

- cadrul legislativ actualizat;
- computere, laptopuri;
- acces la internet;
- publicații de specialitate;
- birotică + consumabile.

b. Resurse umane

Personalul implicat în cadrul procesului are competența necesară din punctul de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței.

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

Procesul de planificare, instruire și perfecționare, testare și certificare a achiziției de cunoștințe și formarea de deprinderi pentru implementarea sistemului de management al calității conform standardelor de referință este reglementat și realizat urmărind realizarea obiectivelor calității.

5.3. Modul de lucru

Neconformitățile se pot referi la:

- produse/servicii care nu satisfac cerințele specificate în legislație sau care se abat de la prevederile documentelor sistemului de management al calității sau a instrucțiunilor de lucru;
- documentația cu date incomplete sau neconformă cu cerințele specificate.

Identificarea și modul de tratare a neconformităților depind de faza procesului, de locul/activitatea în care acestea sunt identificate.

5.3.1. Depistarea, identificarea, înregistrarea și izolarea neconformităților

- Depistarea neconformităților, în oricare din etapele fluxului desfășurării proceselor, se realizează în urma:

a) măsurării și monitorizării produselor/proceselor de către funcțiile competente care realizează activități în cadrul BNRM:

- la recepția materialelor/ produselor aprovizionate de BNRM;
- la furnizarea produsului/serviciului;
- în timpul auditurilor interne și/sau externe;
- pe fluxul procesului de execuție.

b) reclamațiilor/sesizărilor venite din partea utilizatorilor, colaboratorilor sau organizațiilor.

- Identificarea, înregistrarea și izolarea neconformităților se realizează după cum urmează:

Identificarea și modul de tratare a neconformităților depind de faza procesului, de locul/activitatea în care acestea sunt identificate.

Neconformitățile depistate sunt documentate prin înregistrarea acestora în *Registrul de neconformități, cod R-PS-03 / 01* (vezi Anexa nr. 2).

Izolarea/tratarea neconformităților se face prin responsabilitățile personalului din compartimentul unde s-a constatat neconformitatea, în scopul împiedicării utilizării neintenționate a produselor neconforme.

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

Atunci când se semnalează starea de neconformitate, după înregistrarea acestora și informarea funcțiilor competente:

- este sistată orice activitate referitoare la neconformitatea constatată până la stabilirea deciziei de tartare;
- se anunță furnizorul pentru prezentare și remediere, înlocuirea sau returnarea produselor necorespunzătoare.

5.3.2. Analiza și tratarea neconformităților

Analiza neconformității presupune stabilirea cauzelor care au condus la apariția neconformității și alegerea celui mai potrivit mod de tratare a acesteia.

Decizia de tratare (corecție) a neconformității poate fi:


- acceptarea ca atare,
- corectarea neconformității în scopul satisfacerii cerințelor,
- respingerea și/sau neacceptarea la plată (în cazul documentelor predate, produselor/serviciilor contractate etc.).

Pentru neconformitățile care implică modificări majore în structura organizației sau atunci când soluția de remediere implică investiții semnificative, decizia de tratare este stabilită în urma unei ședințe a Comitetului director.

Dacă analiza produsului/serviciului neconform demonstrează că există cauze sistematice, care ar putea duce la reapariția acestuia, se aplică procedura de sistem PS-05: Acțiuni corective și preventive.

5.3.3. Completarea raportului de neconformitate (RNC)

- a. Persoana care depistează neconformitatea completează rubricile cu privire la locul unde s-a identificat neconformitatea, tipul neconformității, descrierea neconformității (vezi Anexa nr. 3).
- b. Datele privind neconformitatea constatată sunt aduse la cunoștința responsabilului de activitate care semnează de luare la cunoștință.
- c. Persoana responsabilă de activitate stabilește cauzele neconformităților care au condus la apariția acesteia.
- d. Se stabilește decizia de tratare a neconformității (corecția) și/sau, după caz, acțiunile corective/preventive ce se impun de către factorii competenți, termenul și persoanele responsabile de aplicarea acestora.
- e. La termenul stabilit se verifică dacă a fost aplicată decizia de tratare a neconformității, precum și dacă acțiunile corective sau preventive stabilite au fost eficace.

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

5.3.4. Înregistrarea și tratarea reclamațiilor primite de la cetățeni

Pe parcursul derulării activităților, se pot primi reclamații de la beneficiarii serviciilor (cetățeni, organizații), care sunt tratate (corectate) după cum urmează:

- a. Toate reclamațiile, indiferent de modul în care au fost transmise (petiții, verbal, telefonic, e-mail etc.), sunt înregistrate în registrul de intrări-ieșiri.
- b. Reclamația este analizată de toți factorii implicați și se decide dacă aceasta este întemeiată sau nu.
- c. În cazul în care sunt neclarități asupra reclamației, aceasta este trimisă spre analiză unei terțe părți (competente), care stabilește dacă reclamația este întemeiată sau nu.
- d. Toate înregistrările referitoare la modul de rezolvare a reclamațiilor sunt ținute în evidență în registrele de reclamații.

5.3.5. Monitorizarea procesului

Conducerea BNRM analizează rapoartele de neconformitate privind stadiul aplicării corecțiilor și acțiunilor corective/preventive inițiate.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Reprezentantul conducerii BNRM responsabil de managementul calității:

- a. monitorizează procesele înregistrând toate neconformitățile pe care le constată în funcționarea proceselor SMC;
- b. colaborează cu toate nivelele și departamentele din cadrul organizației pentru asigurarea unei funcționări corespunzătoare a SMC, făcând propuneri pentru stabilirea acțiunilor corective/preventive ce se impun;
- c. difuzează copiile RNC tuturor responsabililor de aplicarea acestora;
- d. verifică la termenele stabilite dacă deciziile de tratare au fost aplicate corespunzător și dacă acțiunile corective/preventive stabilite sunt eficiente.

6.2. Șeful secției:

- a. identifică produsele neconforme;
- b. documentează neconformitatea în Raportul de neconformitate;
- c. analizează situațiile de produs/serviciu neconform și stabilește modul de tratare a acestuia împreună cu reprezentantul compartimentului implicat;
- d. propune acțiuni corective/preventive la produsul/serviciul neconform constat;
- e. verifică modul în care aceste acțiuni au fost realizate;
- f. propune soluții pentru eficacitatea acțiunii corective.

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0


6.3. Persoana responsabilă de activitate răspunde de aplicarea deciziei de tratare a produselor neconforme stabilite în RNC atunci când este aplicabil.

6.4. Responsabilul de aprovizionare:

- a. analizează și decide împreună cu șeful secției utilizator returnarea materialelor neconforme la furnizor;
- b. analizează împreună cu șeful secției utilizator posibilitatea utilizării produsului neconform, dacă neconformitatea nu afectează calitatea produsului final.

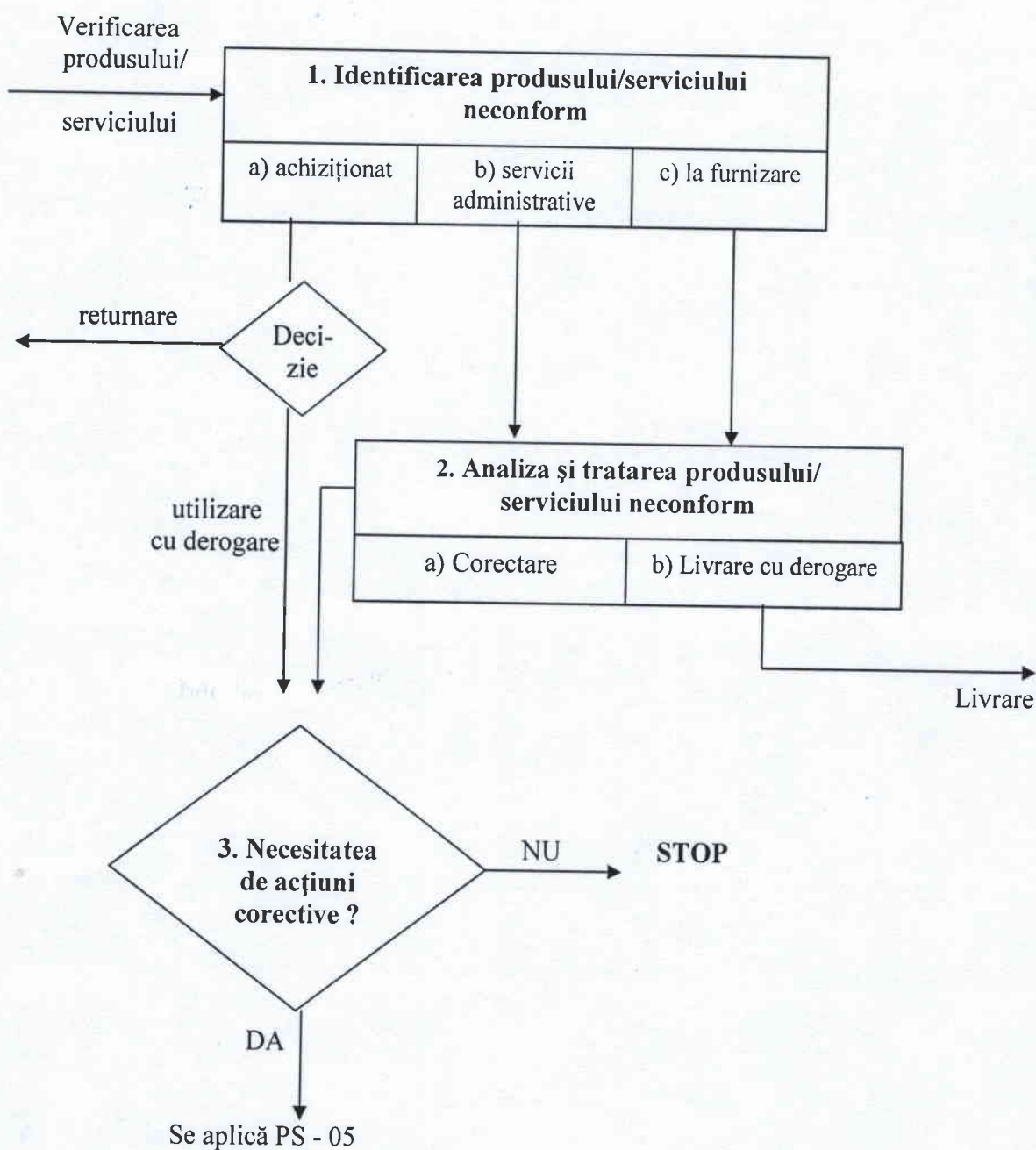
7. ÎNREGISTRĂRI


Nr. crt.	Înregistrare	Suport	Completează	Loc de păstrare	Durata
1.	Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate	R-PS-03/01	CM	CM	3 ani
2	Fișa de neconformitate	F-PS-03/01	Secții	CM	3 ani

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

Anexa nr. 1

SCHEMA PROCESULUI DE TRATARE A PRODUSULUI NECONFORM



 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

Anexa nr. 2
COD R-PS-03/01

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A RAPOARTELOR DE NECONFORMITATE

Nr. crt.	Nr. RN/data	Serviciul/ Compartimen- tul	Produsul/ Serviciul neconform	Nr. lot/ Nr. contract	Cantitate	Soluție adoptată -Corectare sau reprocesare -Rebut -Returnare la furnizor -Declasare -Utilizare ca atare	Cine a înregistrat/ data

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	Ediția 1
		Revizia 0

LISTA DE DISTRIBUIRE A PROCEDURII

Compartimen-tul	Numele, prenumele	Data	Modul de distribuire	Scopul difuzării
1	2	3	4	5
Director general	Pintilei Elena		în format de hârtie	Aprobare Evidență Aplicare
Directori adjuncți	Tostogan A., Muntean A., Borș V., Osoianu V.		în format de hârtie	Evidență Aplicare
Secția Relații internaționale și suport managerial	Barbei Svetlana		în format de hârtie	Evidență Aplicare Arhivare
Alte compartimente	șef secție		prin e-mail	Informare Aplicare