

**Процедура
«ПОРЯДОК УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПОСЛУГОЮ»
ПР 002-05-2018**

1. Вступ

1.1. Дана процедура якості розповсюджується на порядок управління невідповідною послугою.

1.2. Ціль процедури – аналіз та впровадження дій для попередження необґрунтованих чи необ'єктивних дій при виконанні робіт, які впливають на кінцевий результат і підтримку необхідного рівня компетентності а також об'єктивності при наданні послуг.

2. Нормативні посилання

2.1. В процедурі використані посилання на наступні нормативні документи:

- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю Основні положення та словник термінів;
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю Вимоги.

3. Прийняті в тексті скорочення

- Виконавчий комітет Довгинцівської районної в місті ради – виконком.
- СУЯ – система управління якістю.

4. Терміни та визначення

4.1. Вимога – сформульовані потреба або очікування, загально-зрозумілі або обов'язкові.

4.2. Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

4.3. Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

4.4. Невідповідність – невиконання вимоги.

4.5. Коригувальна дія – дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

4.6. Запобіжна дія – дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

5. Загальні положення

5.1. Виявлення необґрунтованих чи необ'єктивних дій при наданні послуг, які вплинули або можуть вплинути на кінцевий результат, здійснюється шляхом оперативного контролю з боку відповідальних виконавців або в процесі аналізу рекламацій замовників.

5.2. У кожному структурному підрозділі повинні бути чітко визначені вимоги та умови протікання кожного процесу.

5.3. У разі виявлення необґрунтованих чи необ'єктивних дій при виконанні робочих процедур кожен співробітник повинен негайно довести це до відома відповідального виконавця за процесом та зареєструвати випадок невідповідності у відповідному протоколі, форма якого та зміст наведений в документах якості підрозділу.

6. Контроль невідповідної послуги

Виконком має визначити :

- прийнятні механізми для виявлення невідповідної послуги;
- засоби ідентифікування невідповідної послуги;
- контрольні заходи для запобігання ненавмисному застосуванню чи надаванню невідповідної послуги;
- прийнятні дії для уникнення повторного надання невідповідної послуги.

7. Аналізування та усунення невідповідностей під час надання послуги

7.1. У разі допущення та можливості виникнення невідповідності під час надання послуг, повинні бути відображені в документах СУЯ підрозділу дії щодо запобігання незручностей або відшкодування, якщо невідповідність виявлена після отримання (надання) послуги замовнику. У документах СУЯ підрозділів повинні бути наведені шляхи повідомлення замовника про невідповідну послугу для недопущення застосування її наслідків замовником.

7.2. Усі випадки надання невідповідної послуги мають реєструватися у відповідних журналах структурних підрозділів. Форма протоколу якості щодо реєстрації невідповідності наведена у додатку А (Каталог типових форм).

7.3. Кожен випадок невідповідностей обов'язково підлягає ретельному аналізу та пошуку можливих причин виникнення невідповідності. Під час проведення робіт усі дії щодо запобігання незручностям або відшкодування повинні бути відображені в документах СУЯ підрозділу.

7.4. Аналіз певної невідповідності проводиться спеціально створеною комісією, склад якої формується в залежності від специфіки невідповідності і затверджується представником вищого керівництва. Комісія розглядає причини та наслідки невідповідності з метою їх усунення.

7.5. Усі невідповідності являються вхідними даними до аналізування з боку керівництва під час розгляду цілей щодо зменшення невідповідностей

та потреб у ресурсах. За результатами аналізів обов'язково проводяться коригувальні та запобіжні дії.

7.6. У разі невідповідності, що безпосередньо стосується замовника/громадянина, виконком має передбачити:

- плани дій у надзвичайних ситуаціях;
- перенесення потреб замовника/громадянина до інших програм;
- розробляння планів та програм дій щодо поліпшення на подальші бюджетні періоди;
- прийнятні стратегії керування конфліктами.

Додаток А
Форма протоколу якості щодо
реєстрації невідповідності

Дата	Заявник	Виконавці робіт	Характер невідповідності	Причина невідповідності	Коригувальні дії	Результат коригувальних дій	Відповідальні особи	Примітки
1	2	4	5	6	7	8	9	10

Аркуш ознайомлення

ШБ	Посада	Дата	Підпис	Примітки
1	2	3	4	5

Аркуш реєстрації змін

Номер зміни	Номер аркуша (сторінки)				Дата	Підпис	Дата внесення змін	Дата введення змін
	зміненого	заміненого	НОВОГО	анульованого				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Керуючий справами виконкому

О.Гижко