

**Процедура**  
**ПОРЯДОК УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПОСЛУГОЮ**  
**ПР 002-05-2015**

**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 9000:2007 Системи управління якістю Основні положення та словник термінів;
- ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю Вимоги;
- ДСТУ IWA 4:2009 Системи управління якістю. Настанови щодо застосовування ISO 9001:2008 в суб'єктах місцевого самоврядування.

**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, загальнозрозумілі 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 НЕВІДПОВІДНОСТІ 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 поліпшування на подальші бюджетні періоди;
- прийнятні стратегії керування конфліктами.

**Додаток А**  
Форма протоколу якості щодо  
реєстрації невідповідності

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

**Аркуш ознайомлення**

<b>ПІБ</b>	<b>Посада</b>	<b>Дата</b>	<b>Підпис</b>	<b>Примітки</b>
1	2	3	4	5

**Аркуш реєстрації змін**

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

КЕРУЮЧИЙ СПРАВАМИ ВИКОНКОМУ

О.О. ГИЖКО