



IMCAD

Implementarea managementului calității - administrație durabilă

Beneficiar: **Județul Neamț**

Număr de indentificare contract: **cod SIPOCA 489/ cod My SMIS 119208**

Perioadă de implementare: **23.10.2018 - 22.02.2020**

Valoarea proiectului: **622.777 lei**

PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL NECONFORMITĂȚILOR

Cod : PS CJN 08 - 01



**JUDEȚUL NEAMȚ
CONSILIUL
JUDEȚEAN**

Str. Alexandru cel Bun , Nr. 27, Cod. 610004

Piatra-Neamț, Jud. Neamț

Tel.:(+04)0233/21.28.90; (+04)0233/21.36.70;

Fax: (+04)0233/21.72.21

E-mail: cjneamt@yahoo.com; Web: www.cjneamt.ro





PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL NECONFORMITĂȚILOR

Cod : PS CJN 08 - 01

Ediția I, Revizia 0

Ianuarie 2020

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele si prenumele	Funcția	Semnătura
1	2	3	4
Avizat, Președinte al Comisiei de monitorizare	SOROCEANU Daniela	Secretarul general al județului, Consiliul Județean Neamț	
Verificat, Direcția de Management	VASILIU Veronica	Director executiv, Direcția de Management	
	BUZENSCHI Nicoleta	Șef serviciu, Serviciul Resurse Umane	
Elaborat, Secretariat tehnic al Comisiei de monitorizare	HÂRLEA Alina - Mariana	Consilier, Compartiment Managementul Calității	





CUPRINS

Numarul componentei in cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Pagina de gardă	
0	Cuprins	2
1	Scop	3
2	Domeniul de aplicare	3
3	Documente de referință	3
4	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura de sistem	3
5	Descrierea procedurii	5
6	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	10
7	Formular evidență modificări	13
8	Formular analiză procedură	14
9	Formular difuzare procedură	15
10	Anexe, înregistrări, arhivări	16
Anexa nr. 1	Raport de neconformitate, Cod: F – PS CJN 06.04;	
Anexa nr. 2	Raport de acțiuni corective, Cod: F – PS CJN 06.05;	
Anexa nr. 3	Registru de reclamații, , Cod: F – PS CJN 07.01;	



1. SCOP

- Această procedură descrie acțiunile întreprinse în cadrul **Consiliului Județean Neamț** pentru identificarea, izolarea, scoaterea din uz, analizarea și tratarea neconformităților.
- Procedura descrie modul de identificare, menținere sub control și tratare a neconformităților, precum și responsabilitățile personalului implicat în aceste activități.

2. DOMENIU DE APLICARE

- Procedura se aplică pentru toate procesele care nu satisfac cerințele de calitate.
- Procedura se aplică în cadrul instituției, pe întreg ciclul de realizare a serviciilor, la interfața cu cetățenii, furnizorii și/sau organisme de certificare/autorizare, unde abaterile de la proceduri, standarde și norme sau cerințe contractuale pot genera servicii neconforme identificate în urma activităților de măsurare – monitorizare, audit sau recepție, inclusiv în cazul reclamațiilor și sesizărilor.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Manualul de Management al Calității, cod MMC CJN 01-01.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții

- **Entitate publică** - Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/ administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
- **Structură** - Direcție generală/ direcție/ serviciu/ birou/ compartiment cu coordonator;
- **Conducătorul structurii** - Director general/director executiv/șef serviciu/șef birou;
- **Procedură** - Prezentarea în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
- **Procedură de sistem** - Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul entităților publice;



- **Procedură operațională** - Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unui sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice;
- **Audit** - Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;
- **Program de audit** - Ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume;
- **Criterii de audit** - Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință;
- **Dovezi de audit** - Înregistrări, enunțarea faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile;
- **Constatări ale auditului** - Rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit;
- **Concluzii ale auditului** - Rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor de audit și a tuturor constatărilor de audit;
- **Neconformitate** - Neîndeplinirea unei cerințe;
- **Acțiune corectivă** - Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități sau a altei situații nedorite detectate;
- **Acțiune preventivă** - Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite potențiale;
- **Corecție** - Acțiune pentru a elimina o neconformitate constatată;
- **Specificație** - Document care stabilește cerințe;
- **Caracteristică** - Orice atribut sau proprietate distinctă a unui proces, produs sau serviciu care se poate descrie sau măsura pentru a determina conformitatea cu cerințele specificate;
- **Neconformitate majoră** - Absența sau insuccese în implementarea sau menținerea uneia/mai multor cerințe ale sistemului de management sau o situație care, pe baza de dovezi obiective, induce îndoieli semnificative asupra capacității SMC de a realiza politica/obiectivele organizației sau calitatea declarată a produselor furnizate;
- **Neconformitate minoră** - Neîndeplinirea unei cerințe a referențialului care, dacă nu este corectată, va afecta eficacitatea și/sau menținerea sistemului de management;
- **Acceptare** - Acceptarea deviației procesului/produsului așa cum este dar cu derogare scrisă de către funcția autorizată să ia o astfel de decizie;
- **Derogare** - Autorizare de utilizare/eliberare a unui produs care nu este conform cu cerințele specificate, acordată pentru o cantitate sau o durată de timp limitată;
- **Reprelucrare/ refacere** - Acțiune întreprinsă asupra produsului neconform prin care el este readus la conformitate cu cerințele specificate prin



completare, refacere sau prin alte mijloace de corectare, produsele reproduse fiind reinspectate pentru evaluarea conformității;

- **Reparare/ remediere** - Acțiune asupra unui produs neconform de a-l face acceptabil pentru utilizarea intenționată, care poate afecta sau schimba părți ale produsului neconform;
- **Reclasare** - Modificarea clasei produsului neconform pentru a-l face conform cu cerințe diferite de cele inițiale, pentru o utilizare alternativă la care produsul poate satisface cerințele respective;

4.2. Abrevieri

- **CJN** – Consiliul Județean Neamț;
- **CM** - Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial la nivelul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț, înființată conform Ordinului Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- **PS/PO** - Procedura formalizată de sistem/operațională;
- **MR** – Managementul riscurilor;
- **SCIM** – Sistem de control intern managerial;
- **SMC** – Sistem de management al calității;
- **RM** – Reprezentantul managementului pentru calitate;
- **RMC** – Responsabil cu managementul calității;
- **RAC** – Raport de acțiuni corective;
- **RAP** – Raport de acțiuni preventive;
- **NC** – Neconformitate;
- **AC** – Acțiuni corective;
- **AP** – Acțiuni preventive.

Notă: Termenii și definițiile utilizate în procedură se regăsesc în Manualul de Management al Calității, cod MMC CJN 01 – 01, precum și în SR EN ISO 9000:2015.

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU PROCESULUI

• . Generalități

- a) Controlul neconformităților în domeniul calității cuprinde următoarele etape:
 - identificarea neconformităților de calitate;
 - înregistrarea NC identificate, marcarea și izolarea produselor/ oprirea proceselor neconforme, pe cât posibil;
 - evaluarea, analizarea și dispunerea asupra neconformităților (corecții);
 - evaluarea, analizarea și dispunerea asupra cauzelor care au generat neconformități (acțiuni corective);
 - implementarea corecțiilor/acțiunilor corective și urmărirea implementării dispozițiilor și a eficacității lor.
- b) Organizația este responsabilă pentru dispunerea modului de tratare a proceselor neconforme identificate pe parcursul desfășurării proceselor/activităților:

• tehnico – economice referitoare la:

- analiza documentelor contractuale privind identificarea completă și fără ambiguități a tuturor cerințelor privind serviciile furnizate (ale clienților, legale, de reglementare și alte cerințe aplicabile instituției);
- aprovizionare cu materii prime, materiale, echipamente/sisteme de lucru și de protecție;
- execuția proceselor de realizare a serviciilor;
- monitorizarea și măsurarea factorilor de mediu, monitorizare emisii, gestionare deșeuri și ambalaje;
- evaluarea satisfacției clienților (reclamații/sesizări);
- monitorizarea și măsurarea activităților și locurilor de muncă privind condiții și factori ce afectează starea de sănătate a personalului propriu, subcontractanților și a oricăror vizitatori aflați în perimetrul organizației;
- activitățile de instruire personal și mentenanță echipamente/sisteme tehnice de lucru.

• de management al calității privind:

- monitorizarea performanțelor SMC și a programelor de management de calitate;
 - auditarea internă a adecvării și eficacității SMC implementat;
 - auditarea externă a conformității SMC implementat cu standardele de referință, efectuată de organisme de reglementare, de certificare și/sau de clienți.
- c) Toate sesizările/petițiile/reclamațiile primite de la cetățeni și/sau alte părți interesate privind calitatea serviciilor furnizate, care sunt susținute cu dovezi, sunt considerate neconformități majore și se tratează conform prezentei proceduri.



- d) O neconformitate de orice tip este identificată și descrisă în RNC (NC de calitate) respectiv în RAC, numai în raport cu specificația de conformitate în vigoare aplicabilă (ex.: comenzi, contracte de aprovizionare, legislație, normative și reglementări, Manualul de management al Calității, proceduri, specificații tehnice, fișe tehnice de securitate, documente de calitate furnituri, decizii, etc.).
- e) Pentru a se asigura participarea directă la îmbunătățirea continuă a SMC, neconformitățile pot fi sesizate și semnalate de întregul personal al institutiei, dar competența celor care le înregistrează și dispun asupra modului de tratare a produselor/ proceselor neconforme este limitată.
- f) Excepție de la această reglementare fac auditorii interni/externi care identifică și documentează neconformitățile referitoare la sistemul de management al calității, în RAC/ RNC asociate auditului.

g) Identificarea și marcarea neconformităților

- h) Neconformitățile în domeniul managementului calității sunt identificate în urma derulării activităților de măsurare/monitorizare privind:
 - produse/servicii aprovizionate, cu abateri de la cerințele specificate în documentele de aprovizionare;
 - procese/faze de realizare a serviciilor, cu abateri de la cerințe specificate;
 - servicii realizate/ furnizate, cu abateri de la cerințele din documente de reglementare în vigoare și/sau contractuale.
- i) Conducătorii structurilor și/sau RM, identifică produsele/fazele proceselor neconforme cu cerințele specificate în:
 - documente de aprovizionare (comenzi, contracte, necesare de furnituri);
 - documente de planificare (contracte, comenzi, etc.).
- j) Raportul de neconformitate conține, sub semnătură, informații referitoare la:
 - descrierea neconformității, inclusiv identificarea produsului/serviciului neconform;
 - locul apariției și modul de identificare (referința în raport cu care s-a încadrat ca NC);
 - modul de tratare (corecția), responsabilul și termenul pentru implementarea corecției;
 - persoana responsabilă cu reinspectarea după efectuarea corecției (confirmarea implementării).
- k) Înregistrarea NC în domeniul calității, identificată intern în diferitele etape ale proceselor SMC, se inițiază, după caz, atât de către coordonatorii de procese și/sau RM, cât și de către Comisiile de recepție, prin completarea datelor de identificare a neconformității, în secțiunea corespunzătoare a formularului „Raport de neconformitate”.
- l) Neconformitățile la furniturile aprovizionate (produse și servicii) sunt identificate de către Comisia de recepție conform procedurilor privind





- aprovizionarea/ achiziția și sunt documentate de către președintele Comisiei de recepție.
- m) Modul de tratare a NC la furniturile aprovizionate este stabilit de Comisia de recepție cu consultarea șefilor compartimentelor de resort iar în cazul unor NC atipice este solicitat acceptul Președintelui Consiliului Județean.
- n) Pentru neconformitățile identificate la produse/servicii aprovizionate, modul de tratare poate fi:
- acceptare ca atare;
 - returnare la furnizor;
 - reclasare cu solicitarea unor facilități suplimentare (dacă este posibil);
 - remediere (solicitare documente de însoțire lipsă, completare lipsuri, înlocuire cantități neconforme, etc.).
- o) Modul de tratare a neconformităților identificate la produsele/serviciile aprovizionate este stabilit de către comisia de recepție;
- p) Responsabilul aprovizionare/comisia aprovizionare comunică furnizorului neconformitățile prin întocmirea și transmiterea în scris/ telefonic a unei sesizări/reclamații însoțită, când este cazul, de o copie a RNC completată și urmărește și confirmă soluționarea neconformității;
- q) Neconformitățile la procese de realizare serviciu (aprovizionare, mentenanță echipamente/sisteme de lucru, depozitare, etc.) sunt identificate și semnalate de către personalul cu atribuții de control de conformitate pentru fiecare domeniu de resort;
- r) Când NC se identifică după livrarea/ la utilizarea produsului, RNC este completat de către RM pe baza sesizării/reclamației primite și numai Președintele Consiliului Județean are autoritatea de a decide acțiunile (corecții, AC) corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale NC;
- s) Persoana/angajatul care a descoperit o neconformitate informează operativ responsabilii de proces despre produsul/ serviciul/ procesul neconform identificat;
- t) La identificarea unei NC în zona de responsabilitate, responsabilii de proces sau persoana care a descoperit NC, asigură (în limita autorității și unde este posibil):
- izolarea, pe cât posibil, a produsului NC în locuri distincte, corespunzător marcate, pentru a evita utilizarea sa;
 - înscrisiunea cu mențiunea/aplicarea etichetei „**PRODUS NECONFORM**” pe produse sau în zona de staționare a acestora pentru a evita amestecarea cu cele conforme;
 - oprirea derulării activității/ procesului până la aplicarea corecțiilor stabilite.
- u) **Documentarea și tratarea neconformităților**
- v) RNC//RAC deschis se transmite de către inițiator coordonatorului de proces (conducător structură) în vederea stabilirii și înscrierii numai de către acesta, în





- secțiunea corespunzătoare, a corecțiilor necesare a se aplica produsului/ procesului NC pentru a-l readuce la starea de conformitate;
- w) Metodele de tratare a neconformităților identificate pot fi:
 - întreprinderea unor corecții, acțiuni de eliminare a neconformității (înlocuire, remediere, refacere);
 - autorizarea utilizării, eliberării sau acceptării ca atare (cu acceptul clientului, când e specificat în contract);
 - întreprinderea de acțiuni care să împiedice utilizarea intenționată: rebutare, reclasare, returnare la furnizor;
 - x) Dacă la dispunerea asupra produsului NC este consemnată remedierea sau refacerea produsului, coordonatorul de proces specifică metoda refacerii sau remedierii și criteriile de acceptare la reinspectare;
 - y) După stabilirea corecției adecvate, coordonatorul procesului analizează și identifică ce cauză a generat apariția de NC în domeniul calității, defecte sau alte situații nedorite, stabilește dacă este cazul să inițieze acțiuni pentru eliminarea cauzelor generatoare și marchează opțiunea în secțiunea corespunzătoare a RNC.
 - z) Dacă a identificat necesitatea aplicării de acțiuni corective pentru prevenirea repetării/reapariției aceluiași NC în domeniul calității, defecte sau alte situații nedorite, coordonatorul de proces în colaborare cu RM, dacă e cazul, întocmesc un Raport de acțiuni corective.
 - aa) Modul de derulare a activității în cazul în care se constată că AC stabilite introduc noi riscuri este detaliat în proceduri de sistem referitoare la acțiunile corective.
 - bb) În secțiunea ce privește corecția, respectiv AC stabilită a fi necesară, coordonatorul de proces stabilește funcția/funcțiile responsabile precum și termenul/termenele pentru aplicarea deciziei de tratare.
 - cc) Dacă neconformitatea identificată în diferite etape de execuție a proceselor este atipică și tratarea ei necesită cheltuieli materiale suplimentare, se solicită aprobarea Președintelui Consiliului Județean.
 - dd) După efectuarea corecțiilor stabilite prin RNC, serviciile corectate sunt reinspectate obligatoriu în conformitate cu prevederile documentelor de referință aplicabile (proceduri, specificații, referențiale ale producătorilor, standarde, normative, etc.) pentru a se asigura utilizarea la etapele/fazele următoare ale proceselor numai a produselor conforme cu specificațiile.
 - ee) RNC prin care se documentează neconformitățile sunt înregistrate și centralizate de către RMC în dosare.
 - ff) După completarea secțiunilor RNC, coordonatorul de proces înscrie pe RNC, înainte de multiplicare în vederea difuzării, numărul curent sub care RMC înregistrează NC în evidența centralizată.
 - gg) Coordonatorul de proces păstrează originalul și asigură difuzarea RNC astfel: o copie la RMC și câte o copie funcțiilor responsabile pentru aplicarea corecțiilor stabilite.



- hh) Neconformitățile depistate de către cetățean sau orice alte părți interesate sunt asociate unei petiții/reclamații înregistrate și sunt tratate respectând prevederile Ordonanței nr. 27/2002 cu modificările și completările ulterioare, privind activitatea de soluționare a petițiilor.
- ii) **Acțiuni ulterioare**
- jj) La termenele stabilite prin RNC/RAC pentru aplicarea corecției și respectiv a AC, funcțiile cu atribuții de control în sectorul în care s-a produs NC și/sau RMC (la auditul intern) verifică dacă s-a implementat decizia de tratare a NC și închid RNC//RAC prin completarea poziției privind confirmarea implementării și eficacității.
- kk) Dacă la auditul intern RMC constată că RNC//RAC întocmite nu au fost încheiate la termen sau că nu au fost eficace (NC nu a fost îndepărtată sau s-a repetat), inițiază un nou RNC/RAC.
- ll) Pe baza informațiilor înscrise în RNC/RAC, neconformitățile identificate se încadrează în tipul „minoră” sau „majoră” prin comparare cu cerințele din documentația specifică de referință.
- mm) În cazul identificării, la un interval scurt de timp, a aceluiași tip de produse/procese cu abateri minore sau a reapariției frecvente a acelorași abateri după aplicarea AC stabilite (NC sistematice), neconformitatea repetată este reclasificată ca NC majoră și este documentată obligatoriu într-un RAC de către RM.
- nn) Anual și de câte ori este necesar, responsabilii de procese, RM și Președintele Consiliului Județean, analizează în ședința analizei de management:
- situația stingerii NC identificate (efectuare corecții și eficacitatea lor) și stadiul acțiunilor corective inițiate;
 - eficacitatea măsurilor corective și preventive inițiate, propunând, după caz, noi măsuri corective.
- oo) Analiza cauzelor ce au determinat apariția NC și stabilirea AC ce se impun este efectuată, în funcție de amploare și gravitate, de către RM/Responsabil de proces, conform PS privind acțiunile corective.
- pp) Sinteza și analiza neconformităților înregistrate este documentată de către RMC în raportul înaintat conducerii în vederea efectuării analizei periodice de management.
- qq) **Resurse necesare:**
- rr) Resurse materiale
- birouri și mobilier adecvat pentru personalul din cadrul compartimentelor;
 - mobilier pentru stocarea dosarelor;
 - PC cu acces la internet (pentru accesarea poștei electronice) și la rețeaua proprie a Consiliului Județean Neamț;
 - linie telefonică;
 - aparat fax;

- copiator;
- imprimantă;
- rechizite specifice.

ss) Resurse umane

- Personalul compartimentelor implicate în desfășurarea activității procedurate;
- Alte părți interesate.

tt) Resurse financiare

- Conform bugetului Consiliului Județean Neamț, pentru anul în curs.

6. RESPONSABILITĂȚI:

6.1. Președinte CJ

- Analizează situația referitoare la NC înregistrate, inclusiv reclamațiile de la cetățeni, în vederea analizei periodice de management sau de câte ori este necesar.
- În cadrul analizei situației NC înregistrate, decide modul de dispunere asupra NC, analizează cauzele generatoare identificate și stabilește măsurile adecvate pentru înlăturarea și prevenirea repetării acestora.
- **Reprezentantul Managementului pentru Calitate (RM)**
- Colaborează cu responsabilii de procese la stabilirea cauzei apariției NC și la elaborarea de propuneri pentru înlăturarea cauzelor și prevenirea reapariției acestora (AC/AP);
- Verifică efectuarea tuturor inspecțiilor necesare, asupra proceselor/produselor neconforme corectate și existența înregistrării rezultatelor acestora;
- Prezintă situația la zi a NC înregistrate Președintelui Consiliului Județean;
- Verifică menținerea în zona de carantină a furniturilor/produselor identificate ca neconforme, până la implementarea hotărârilor Președintelui Consiliului Județean/funcției autorizate.
- Analizează RNC//RAC întocmite pentru a închide RNC și a identifica necesitatea inițierii unei AC.
- Întocmește RNC//RAC când corecțiile și/sau acțiunile corective stabilite inițial nu au fost implementate sau nu au fost eficace.
- **Responsabil management calitate:**
- Urmărește și verifică înregistrarea NC identificate în toate sectoarele de activitate ale instituției;

- Asigură înregistrarea NC identificate de alți angajați ai organizației și care îi sunt aduse la cunoștință;
 - Centralizează și întocmește situația la zi a NC înregistrate;
 - Urmărește izolarea, pe cât posibil, a produselor/serviciilor neconforme, după caz, și marcarea zonei de carantină prin aplicarea etichetelor avertizoare.
 - Întocmește documentația referitoare la NC înregistrate, inclusiv reclamații de la cetățeni, necesară analizei periodice de management, efectuată de către management.
-
- **Responsabili de procese (conducători structuri)**
 - Efectuează în zonele lor de responsabilitate, marcarea și izolarea pe cât posibil, a produselor NC și/sau întreruperea execuției serviciilor/proceselor NC, pentru a evita utilizarea de produse/continuarea accidentală a procesului NC, până la decizia Președintelui Consiliului Județean / funcției autorizate.
 - Deschid RNC//RAC pentru inițierea documentării tuturor NC de calitate identificate în zona de resort prin completarea secțiunii referitoare la identificarea și descrierea NC.
 - Colaborează, la cerere, cu șefii de compartimente la stabilirea cauzelor NC identificate precum și a propunerilor de acțiuni corective/preventive aplicabile, după caz.
 - Implementează corecțiile și AC aprobate de Președintele CJ, verifică rezultatele și eficacitatea lor în tratarea NC identificate și prevenirea repetării prin eliminarea cauzelor care le-au generat.
 - Asigură efectuarea inspecțiilor/ încercărilor necesare asupra produselor/ proceselor NC corectate și înregistrarea rezultatelor acestora.
 - Colaborează cu RMC la întocmirea documentației necesare, când sunt implicați, și participă la analiza de management efectuată de către Președintele CJ.
-
- **Președintele Comisiei de recepție a produselor/serviciilor aprovizionate (responsabilii cu aprovizionarea)**
 - Se consultă cu șefii compartimentelor de resort sau aplică decizia Președintelui Consiliului Județean la stabilirea modului de tratare a neconformităților identificate la produsele aprovizionate .
 - Anunță furnizorul în scris/ telefonic despre neconformitățile constatate și urmăresc stingerea lor.
-
- **Personalul de execuție**
 - Aplică toate măsurile care îi stau la dispoziție în vederea prevenirii apariției de neconformități.
 - Anunță pe linie ierarhică apariția oricărei neconformități și participă la acțiunile de tratare a acesteia.



16

17



10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Formulare anexate:

- **Anexa nr. 1** – Raport de neconformitate, Cod: F – PS CJN 06.04;
- **Anexa nr. 2** – Raport de acțiuni corective, Cod: F – PS CJN 06.05;
- **Anexa nr. 3** – Registru de reclamații, Cod: F – PS CJN 07.01;





Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice
Autoritatea de Management pentru
Programul Operațional Capacitate Administrativă

Str. Cristian Popișteanu, nr.3-5, Sector 1, București
Telefon: 021.310.40.60
Email: amdca@poca.ro



Competența face diferența!

Proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă
cofinanțat de Uniunea Europeană, din Fondul Social European

IMCAD

Implementarea managementului calității - administrație durabilă

Beneficiar **Județul Neamț**

Număr de indentificare contract: **cod SIPOCA 489/ cod My SMIS 119208**

Data publicării: **ianuarie 2020**

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene
sau a Guvernului României.