

Висше Строително Училище “ Любен Каравелов”	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000		Лист: 1 / 9
Означение на Процедурата ПК 08_02	Изменение, дата	ВЕРСИЯ 01	Дата на утвърждаване: 08.06.2005г.
Наименование на Процедурата УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩ ПРОДУКТ/УСЛУГА/ПРОЕКТ/ПРОЦЕС			Дата на влизане в сила: 08.06.2005г.

Разработил: гл. ас инж. З. Александрова
/Упълномощен представител на
ръководството/

Утвърдил: доц. д-р инж Г. Годинячки
/Ректор/

Подпис:

Подпис:

1. ОБЕКТ

Обект на Процедурата е определяне на реда, компетенциите и отговорностите на персонала за откриване на проблеми, свързани с управлението на процесите в случай, че не съответстват на определените изисквания, и предприемане на съответните коригиращи действия по отстраняване на несъответствието.

2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Изискванията на Процедурата са задължителни за всички Длъжностни лица в Организацията.

3. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

За целите на Процедурата се използват следните съкращения и определения:

- **ВСУ “Любен Каравелов”** – Висше Строително Училище “ Любен Каравелов”;
- **Организацията** – ВСУ “ Любен Каравелов”;
- **Ръководството** – Ректорът, Заместник Ректорите, Помощник- Ректорът, Деканите на Факултетите, Директорът на Колежа и Ръководителите на Катедри;
- **ПК** – Процедура по качеството;
- **ДК** – Документ по качеството;
- **Наръчник по качеството** – Документ, определящ Системата за управление на качеството на една Организация;
- **Процедура по качеството** – определен начин за изпълнение на дейност или процес, който може да бъде документиран или недокументиран;
- **Документ по качеството** – информация и нейните носители;
- **Запис по качеството** – Документ, съдържащ достигнати резултати или предоставящ доказателства за извършени дейности;
- **Изискване** – потребност или очакване, което е заявено, обичайно предполагаемо или задължително и се отнася до присъщите характеристики на продукта;
- **Несъответствие** – неизпълнение на изискване за присъщи характеристики на продукт, процес или система;
- **Управление на несъответстващ продукт/услуга/проект/процес** – действие, предприето за отстраняване на възникнало неизпълнение на определените изисквания, установяване на причината и предприемане на действия, предотвратяващи неговата повторна поява;
- **Коригиращо действие** – действие, предприето за отстраняване на причина за открито несъответствие или друга нежелана ситуация.

Висше Строително Училище “ Любен Каравелов”	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000		Лист: 2 / 9
Означение на Процедурата ПК 08_02	Изменение, дата	ВЕРСИЯ 01	Дата на утвърждаване: 08.06.2005г.
Наименование на Процедурата УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩ ПРОДУКТ/УСЛУГА/ПРОЕКТ/ПРОЦЕС			Дата на влизане в сила: 08.06.2005г.

4. ПРАВИЛА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

4.1. Откриването на несъответствия в Организацията се извършва при:

- проведените Прегледи на ръководството, съгласно Раздел 5, т.5.6 от НК;
- проведените Вътрешни одити по качество, съгласно ПК 08_01;
- преглед и проверка на правилно, точно и срочно изпълнение на възложените доставки /входящ контрол/:
 - материални ресурси;
 - интелектуални ресурси;
- контрол на ресурсите, продуктите, услугите, проектите и процесите при реализиране на дейностите в Организацията /текущ контрол/;
- краен контрол на продуктите, проектите и услугите;
- постъпване на оплаквания / жалби / рекламации / установяване на неудовлетвореност на Клиенти;
- проверка на пригодността на използваното оборудване.

4.2. Ред за уреждане на несъответствия

4.2.1 Преглед на ръководството

В случай, че несъответствието е установено по време на проведен Преглед на ръководството, Упълномощеният представител на ръководството попълва **Искане за коригиращо действие ДК 08_01-03** /Приложение 3 от ПК 08_01/ и процесът протича съгласно ПК 08_03.

4.2.2. Вътрешен одит

В случай, че несъответствието е установено по време на проведен Вътрешен одит по качеството, Ръководителят на одита попълва **Искане за коригиращо действие** и процесът протича съгласно ПК 08_03.

4.2.3. Преглед и проверка за изпълнение на възложение до Доставчик съгласно Заявката/Договора

А) Материални ресурси

В случай, че се установи несъответствие или дефект по отношение на закупен продукт спрямо Заявка/Договор с Доставчика при извършване на входяща физическа и документална проверка, Длъжностно лице на ВСУ “ Любен Каравелов”, приело доставения продукт прави рекламация към Доставчика, като преди това уведомява за това представител на Ръководството. Несъответствието се регистрира от приелия доставката в **Регистър на несъответстващи входящи продукти ДК 08_02-01** /Приложение 1/. Документът служи за проследяване и обобщаване на несъответствията и представлява база за анализ на данните и предприемане на нужните действия с Решения на Ръководството. **Регистърът се поддържа и съхранява в Направления Учебна дейност, Научно-изследователска дейност и управлението на легловата база на Общежитията.** В случай, че несъответствието по доставката на продукта следва да се отрази негативно на изпълнение на Заявка/Поръчка/Договор с Клиент, последният се уведомява за това от Ръководството в подходящ срок с цел предприемане на съгласувани действия по удовлетворяване изискванията на Клиента.

Б) Интелектуални ресурси

- В случай, че при кандидатстване на Преподавател/външен Специалист на конкурс за оказване на услуги във ВСУ “ Любен Каравелов” се установи несъответствие на

Висше Строително Училище “ Любен Каравелов”	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000		Лист: 3 / 9
Означение на Процедурата ПК 08_02	Изменение, дата	ВЕРСИЯ 01	Дата на утвърждаване: 08.06.2005г.
Наименование на Процедурата УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩ ПРОДУКТ/УСЛУГА/ПРОЕКТ/ПРОЦЕС			Дата на влизане в сила: 08.06.2005г.

неговите знания/предоставени Документи спрямо изискванията в конкурсните Документи и съответните Правила, същият не се допуска до участие в конкурса.

- В случай, че се установи несъответствие в постъпила документация по изпълнение на проект на Клиент, Ръководителят по проекта изследва причините за това и предприема съответните действия съгласно установените резултати.

4.2.4 Контрол на ресурсите, продуктите, услугите, проектите и процесите при реализиране на дейностите в Организацията /текущ контрол/

- Контролът на използваните материални ресурси се осъществява в оперативен порядък и чрез **Заявките за закупуване ДК 07_00-02**. В случай, че се установи прекомерно изразходване / липса / недостиг / лошо качество / други на определени ресурси, Ръководството и служителите изследват коренните причини и:
 - ако причината е в качеството на ресурса, се предприемат действия по преоценка на Доставчика;
 - ако причината е в служител, се предприемат действия съгласно Решение на Ректорския съвет.
- В случай, че представител на Ръководството/Служител/Клиент установи несъответствия по изпълнение задълженията на Преподавател или друго Длъжностно лице, съгласно Системата за управление на качеството, Правилниците и Правилата, Длъжностните характеристики и други административни, нормативни и/или процесни изисквания, лицето, установило несъответствието отправя писмена Жалба/Докладна записка/Паметна бележка /в свободна форма/ до Ректора на ВСУ “ Любен Каравелов” Последният изследва причините за появата на несъответствието и в съответствие с установените резултати взема Решение за предприемане на необходимите действия.
- В случай, че даден член на академичния състав не премине успешно проведена спрямо него атестация, се процедира съгласно **Правила за атестиране на академичния състав на ВСУ “ Любен Каравелов”**.
- В случай, че Длъжностното лице, обработващо Анкетни карти, попълнени от Клиенти и Сведения установи несъответствие спрямо утвърдените документираните изисквания в Организацията, същото уведомява за това Ръководството с цел предприемане на коригиращи действия, съгласно ПК 08_03.
- В случай, че се установят несъответствия по време на изпълнението на дадена Заявка/Поръчка/Договор с Клиент в съответната област на дейност на Организацията: непълно / неточно / просрочено / неправилно / липса на изпълнение, се изследват типа и коренните причини за възникване на проблема: напр. дали е:
 - по вина на Доставчик на интелектуален ресурс;
 - по вина на ВСУ “ Любен Каравелов” /при планиране, организиране, координиране, контрол на ресурсите, процесите и продуктите/услугите/;
 - по вина на Клиента;
 - други.

и съобразно отчетените резултати Ръководството предприема необходимите действия съгласно договореностите със съответните контрагенти с оглед удовлетворяване изискванията на Клиента. Проследимост на този вид несъответствия се осигурява посредством Работни програми, Протоколи, Отчети и Регистри.

4.2.5 Краен контрол на проектите, услугите и продуктите

А) Научно-изследователска и развойна дейност

Висше Строително Училище “ Любен Каравелов”	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000		Лист: 4 / 9
Означение на Процедурата ПК 08_02	Изменение, дата	ВЕРСИЯ 01	Дата на утвърждаване: 08.06.2005г.
Наименование на Процедурата УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩ ПРОДУКТ/УСЛУГА/ПРОЕКТ/ПРОЦЕС			Дата на влизане в сила: 08.06.2005г.

- В случай, че на Катедрен или на Експертен съвет, на които съответно се утвърждават междинните и последия етап от изпълнението на даден проект се установи несъответствие по неговото осъществяване, същият излиза с предложение за коригиране и проектът се връща за преработка в съответствие с Решение на Експертния съвет.
 - В случай, че работещите в Научно-изследователски екип установят несъответствие в краен продукт по извършване на научно-изследователска дейност преди предаването му на Клиент, същите срочно уведомява за това Ръководителя на проекта, което в съответствие с вида и характера на несъответствието взема решение за предприемане на действия по неговото отстраняване. В случай, че несъответствието следва да се отрази негативно на изпълнението на Заявка/Поръчка/Договор с Клиент, последният се уведомява за това от Ръководителя на проекта в подходящ срок с цел предприемане на съгласувани действия по удовлетворяване изискванията на Клиента. В този случай несъответствието се регистрира от Ръководителя на проекта в **Регистър на несъответствията в проектантската дейност ДК 08_02-02** /Приложение 2/.
 - В случай, че постъпи оплакване или рекламация относно разработен проект, Ръководителят на проекта завежда оплакването/рекламацията в **Регистър на несъответствията в проектантската дейност ДК 08_02-02** /Приложение 2/. Решенията за управление на оплакванията/ рекламациите се взимат на заседание на Ректорския съвет с участието на Ръководителя на проекта, визиран в оплакването/рекламацията.
- Според установените резултати и в съответствие с Договора с Клиента решението за управление на оплакването/рекламацията може да бъде:
- оспорване на рекламацията;
 - преработване на проекта;
 - намаляване на цената (заплащане съответните неустойки на клиента).

Взетите решения се записват в протокол от съответното заседание на Ректорския съвет и се регистрират в **Регистър на несъответствията в проектантската дейност ДК 08_02-02** /Приложение 2.

Б) Учебна дейност

- Установяване на несъответствие по предоставена услуга по обучение се осъществява на основата на Анкетните карти, Сведенията, Изпитните протоколи, Жалби, като в съответствие с това Ръководството предприема необходимите действия.

В) Дейности по управление на легловата база на Общежитията

- Установяване на несъответствие по изпълнението на услугите в Общежитията се осъществява чрез постъпване на Жалби/оплаквания/предложения/др. от Клиенти на общежитието до Ръководството на Организацията. Същите се регистрират от Сменно-нощен портиер в **Регистър на мнения, предложения и оплаквания от Клиенти ДК 08_02-03** /Приложение 3/. Клиентите също имат достъп до Документа за попълване. Ръководството предприема нужните действия съгласно установените причини за възникналите несъответствия.

4.2.6 Проверка на пригодността на използваното оборудване

При установяване на текущи повреди в оборудването от Ръководителя на Сектор”Експлоатация и поддържане”, същият уведомява за това Ръководството, което в зависимост от вида и степента на повредата взема решение за:

- нейното отстраняване от квалифицирано за целта Длъжностно лице;

Висше Строително Училище “ Любен Каравелов”	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000		Лист: 5 / 9
Означение на Процедурата ПК 08_02	Изменение, дата	ВЕРСИЯ 01	Дата на утвърждаване: 08.06.2005г.
Наименование на Процедурата УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩ ПРОДУКТ/УСЛУГА/ПРОЕКТ/ПРОЦЕС			Дата на влизане в сила: 08.06.2005г.

- установяване на контакт със съответния Доставчик за предприемане на действия по своевременно отстраняване на повредата;
- бракуване съгласно нормативните изисквания. В този случай се предприемат действия по замяна/осигуряване с правилно функциониращо оборудване за осигуряване непрекъснатост на процесите в Организацията.

Несъответствията по оборудването се регистрират в Регистър на повредите в оборудването ДК 08_02-04 /Приложение 4/ от Ръководител Сектор” Експлоатация и поддръжка”.

4.3. При възникване на несъответствие, Ръководството анализира коренните причини за установените несъответствия с цел премахване на коренните причини и предотвратяване на повторното му възникване. В зависимост от установените резултати се определят и предприемат коригиращи действия, съгласно ПК 08_03.

4.4. В случай, че даден продукт прояви несъответствие по неговата предвидена употреба и подлежи на рекламация/корекция/бракуване, последният се заделя от Длъжностното лице, установило несъответствието на обособено място до уреждането на рекламацията.

4.5. В случай, че възникнало несъответствие следва да се отрази негативно върху изпълнението на изискванията на Клиента, последният се уведомява за възникналата ситуация от Ръководството с цел предприемане на съответните действия.

4.6. Всички несъответствия се идентифицират по подходящ начин и се регистрират в съответните Документи по качеството.

5. ПРИЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Приложение 1 - ДК 08_02-01 Регистър на несъответстващи входящи продукти.
- 5.2. Приложение 2 - ДК 08_02-02 Регистър на несъответствията в проектантската дейност.
- 5.3. Приложение 3 - ДК 08_02-03 Регистър на мнения, предложения и оплаквания от Клиенти.
- 5.4. Приложение 4 - ДК 08_02-04 Регистър на повредите в оборудването.

Висше Строително Училище “Любен Каравелов”	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2000		<i>Лист: 8 / 9</i>
<i>Означение на Процедурата</i> ПК 08_02	<i>Изменение, дата</i>	ВЕРСИЯ 01	<i>Дата на утвърждаване:</i> <i>08.06.2005г.</i>
<i>Наименование на Процедурата</i> УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩ ПРОДУКТ/УСЛУГА/ПРОЕКТ/ПРОЦЕС			<i>Дата на влизане в сила:</i> <i>08.06.2005г.</i>

Приложение 3
ДК 08_02-03

ВИСШЕ СТРОИТЕЛНО УЧИЛИЩЕ “ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ”

РЕГИСТЪР НА МНЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ОПЛАКВАНИЯ ОТ КЛИЕНТИ

Име и Фамилия на Клиента <i>/не е задължително да се попълва/</i>	Описание на мнението/ предложението/оплакването	Тел. за контакт с Клиента <i>/не е задължително да се попълва/</i>	Причини/предпоставки за мнението / предложението / оплакването	Взето решение <i>/попълва се от упълномощено Длъжностно лице/</i>	Предприети действия и резултати <i>/попълва се от Отговорника/</i>	Забележка

