
 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

PROCEDURĂ DE SISTEM ACȚIUNI CORECTIVE

Cod: PS - 04


ELABORATĂ	VERIFICATĂ	APROBATĂ
Șef secție Relații internationale și suport managerial Svetlana Barbei	Prim Director adjunct Aliona Tostogan	Director general Elena Pintilei
		
VALABILĂ DIN DATA DE <u>07.10.2021</u>		

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

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0


EVIDENȚA REVIZIILOR ȘI MODIFICĂRILOR ÎN CADRUL PROCEDURII

Rev.	Data rev.	Pag.	Descriere modificare	Semnătură

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

CUPRINS

<i>Pagina de gardă</i>	1
<i>Evidența reviziilor și modificărilor în cadrul procedurii</i>	3
1. Scop	4
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	4
4. Definiții și abrevieri	5
5. Descrierea procedurii	5
5.1. Generalități	5
5.2. Resurse necesare	6
5.3. Modul de lucru	6
6. Responsabilități	7
7. Înregistrări	8
<i>Anexe:</i>	
Anexa 1 – Diagrama flux: Acțiuni corective	9
Anexa 2 – Raport de acțiuni preventive (RNAC)	10
<i>Lista de distribuire a procedurii</i>	11

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

1. SCOP

Procedura stabilește modul cum se desfășoară și controlează, în Biblioteca Națională a Republicii Moldova, procesul prin care se identifică toate cauzele care au determinat produse neconforme, precum și totalitatea acțiunilor prin care cauzele identificate sunt eliminate și se realizează îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate (inițierea, realizarea și urmărirea acțiunilor corective).

Prevederile prezentei proceduri au drept să asigure:


- Identificarea neconformităților, inclusiv a celor referitoare la cerințele utilizatorilor;
- Identificarea și analiza tuturor informațiilor referitoare la procesele SMC, pentru a determina cauzele neconformităților constatate;
- Stabilirea acțiunilor corective necesare și verificarea eficacității acestora;
- Informațiile relevante referitoare la acțiunile întreprinse și evaluate cu prilejul analizei efectuate de conducerea BNRM;
- Precizarea responsabilităților și a competențelor decizionale pentru stabilirea și urmărirea aplicării acțiunilor corective referitoare la SMC.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică de către întregul personal ce desfășoară activități ce pot afecta calitatea produselor, proceselor, serviciilor și care trebuie să se implice în detectarea și tratarea neconformităților prin inițierea de acțiuni corective.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- a) SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
- b) SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de Management al Calității. Principii esențiale și vocabulary.
- c) MMC – 01 – Manualul Managementului Calității.
- d) Procedura PS-03 - Controlul produsului/ serviciului neconform.
- e) Procedura PS-04 - Acțiuni corective.
- f) Procedura PS-06 - Auditul intern.

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții

Acțiune corectivă	Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.
Acțiune preventivă	Acțiune de eliminare a cauzelor unor neconformități sau a unor situații nedorite posibile, dar care nu s-au manifestat efectiv, în orice etapă a managementului calității.
Corecție	Acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.
Defect	Neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.
Eficacitate acțiune corectivă	Verificare după o anumită perioadă de timp pentru a vedea dacă neconformitatea a mai apărut.
Identificare	Stabilirea pe baza însușirilor caracteristice specifice unui produs/ serviciu și posibilitatea de diferențiere între acestea și alte produse/ servicii similare.
Neconformitate	Neîndeplinirea unei cerințe.

4.2. Abrevieri

AC – Acțiune corectivă

BNRM – Biblioteca Națională a Republicii Moldova

RAP – Raport de acțiuni preventive

RNAC – Raport de acțiuni corective

SMC – Sistemul de management al calității


5. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

5.1. Generalități

Acțiunile corective (AC) se stabilesc pentru neconformitățile depistate și în urma reclamațiilor din partea utilizatorilor.

Reclamația utilizatorului poate viza:

- calitatea și sau conformitatea serviciul prestat,
- documentele emise,

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

- comportamentul personalului instituției etc.,
- măsurile întreprinse de instituție pentru realizarea unor obiective propuse.

Neconformitățile pot fi generate de instruire neadecvată, de neatenție, de materiale sau echipamente defecte, de organizare și conducere defectuoasă.

Apariția neconformităților poate avea cauze întâmplătoare sau sistematice, frecvente.

Activitățile de identificare, analizare și înregistrare a cauzelor care au generat neconformitățile depistate sunt descrise în procedurile de sistem „Controlul produsului neconform”, cod PS-04 și „Audit intern”, cod PS-03.

5.2. Resurse necesare

5.2.1. Resurse materiale

- program legislativ actualizat;
- computere, laptopuri;
- acces Internet;
- publicații de specialitate
- birotică + consumabile

5.2.2. Resurse umane

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


5.3. Modul de lucru

5.3.1. Inițierea acțiunilor corective

Procedura se referă la acțiunile corective desfășurate în cadrul BNRM pentru eliminarea cauzelor neconformităților constatate privind SMC și la cele preventive desfășurate pentru a asigura menținerea conformității SMC cu cerințele specificate.

Se inițiază o acțiune corectivă pentru:

- neconformități identificate în urma auditurilor interne sau externe;
- neconformități evidențiate în Raportul de neconformitate (cod PS-03 / F5)
- reclamații ale utilizatorilor;
- neconformități de produs, de serviciu sau de proces identificate de angajații BNRM;
- neconformități la produsele achiziționate de la furnizori.

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

5.3.2. Stabilirea și efectuarea acțiunilor corective

Personalul cu funcții de conducere (șefii direcțiilor/ compartimentelor) și reprezentantul conducerii cu managementul calității au responsabilitatea stabilirii acțiunilor corective și completării formularului „*Raport de neconformitate și acțiuni corective*”, care va fi înregistrat în „*Registrul rapoartelor de neconformități și a acțiunilor corective/ preventive*”. O copie a Raportului este păstrată la compartimentul responsabil de soluționare, iar originalul va fi păstrat în secția Dezvoltare instituțională.

După stabilirea acțiunilor corective se trece la efectuarea și implementarea acestora de către toți factorii implicați, respectându-se termenul propus în raport.

Din momentul aplicării AC, procesul de prestare a serviciului respectiv este monitorizat pentru a vedea dacă neconformitatea este eliminată sau redusă. În această etapă pot fi necesare și alte corecții suplimentare până la eliminarea în întregime a problemelor.

În cazul în care implementarea acțiunilor propuse implică alocarea de resurse materiale sau modificări în structura organizatorică a BNRM, se cere aprobarea Comitetului director al BNRM.

5.3.3. Monitorizarea și evaluarea acțiunilor corective

Monitorizarea efectuării, implementării și evaluării AC se face de către:

- responsabilul de acțiunile corective și preventive;
- secția Dezvoltare instituțională, conform procedurii PO-02 „Responsabilitatea managementului”;
- șefii de compartimente responsabili de implementare;
- auditorii interni, conform procedurii de sistem PS-06 „Audit intern”.

Închiderea raportului RNAC/RAP se face de către responsabilul cu acțiunile corective și preventive, care consemnează în raport înlăturarea neconformității și efectuarea acțiunilor propuse.


Datele referitoare la eficacitatea acțiunilor corective pot fi analizate prin metode statistice și sunt raportate în analiza efectuată de management, conform procedurii – Analiza efectuată de management, cod PO-02.

Evaluarea eficacității acțiunilor corective va fi făcută de auditorii interni în conformitate cu procedură de sistem PS-06 „Audit intern”.

6 . Responsabilități

6.1. Director general (sau director adjunct, responsabil de compartiment)

- Desemnează responsabilul de acțiunile corective și preventive;

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

- Aprobă AC, atunci când este cazul;
- Urmărește stadiul implementării AC;
- Analizează periodic AC stabilite și modul în care acestea au fost puse în aplicare;
- Asigură resursele necesare efectuării AC.

6.2. Reprezentantul conducerii responsabil de managementul calității

- Gestionează RNAC/RAC și programele de măsuri de îmbunătățire stabilite la analizele efectuate de management prin completarea lor;
- Verifică modul în care au fost aplicate AC, precum și eficacitatea acestora;
- Colaborează cu toate nivelurile și direcțiile din cadrul BNRM pentru identificarea neconformităților potențiale;
- Ține evidenta RNAC;
- Centralizează datele rezultate din RNAC.

6.3. Șefii de direcții/ compartimente

- Analizează și determină cauzele neconformităților;
- Stabilesc AC, responsabili și termene de aplicare;
- Țin Registrele de evidență a reclamațiilor de la utilizatori.

Responsabili de activitate:

- Răspund de aplicarea AC stabilite în RNAC.

Fiecare angajat are responsabilitatea de a se implica în procesul de îmbunătățire continuă și implicit în:

- Inițierea de AC;
- Detectarea/ semnalarea oricărei neconformități;
- Anunțarea persoanelor competente pentru identificarea și tratarea neconformităților;
- Eliminarea cauzelor neconformităților.

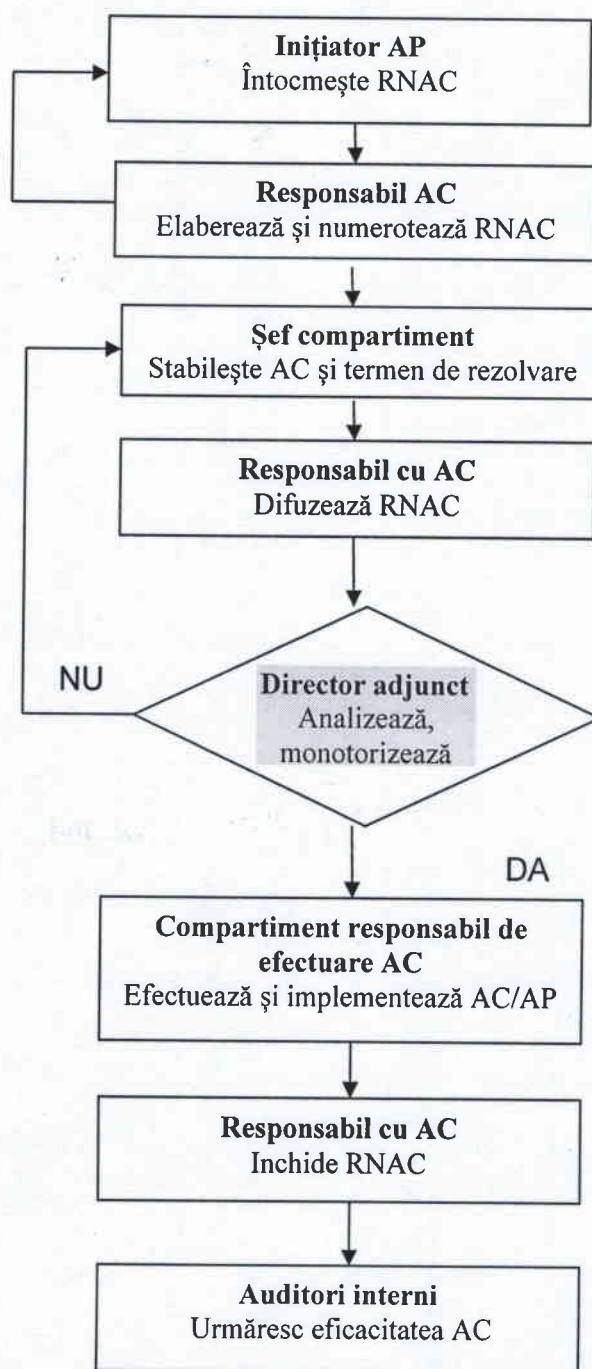
7. Înregistrări


Nr. crt.	Înregistrare	Suport	Completează	Loc de păstrare	Durata
1.	Raport de acțiuni corective (RNAC)	PS-04/F-01	Reprezentantul conducerii de managementul calității	Îndosariate	3 ani



ANEXA NR.1

DIAGRAMA FLUX: ACȚIUNI CORECTIVE




 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

ANEXA NR. 2
la PS-04 Acțiuni corective

RAPORT DE NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNI CORECTIVE

1 – INIȚIATOR			
Inițiator RNAC: (nume, semnătură)		Compartiment:	
Întocmit ca urmare a:			
Audit	Reclamație	Control curent	Analiza efectuată de management
Descrierea neconformității:			
2 – ACȚIUNEA CORECTIVĂ PROPUȘĂ			
Sef compartiment: (nume, semnătură)	Compartiment:		Termen de rezolvare:
Cauza:			
Acțiunea corectivă propusă (se completează de șeful compartimentului responsabil de efectuare)			
3 – URMĂRIREA ÎNLĂTURĂRII NECONFORMITĂȚII			
Responsabil de acțiunile corective și preventive: (nume, semnătură)			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Înălăturată	<input type="checkbox"/> În curs de înlăturare		<input type="checkbox"/> Neînlăturată
Observații:			
Data:			
4 – VERIFICAREA EFICIENȚEI AC			
Auditori interni: (nume, semnătură)			
<input type="checkbox"/> A fost eficienta AC ? Da Nu		Data:	Nou RNAC (daca este cazul) Nr.
5 – DIFUZARE			
Compartiment	Nume	Semnătura	Data

 Biblioteca Națională a Republicii Moldova	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 1
		Revizia 0

LISTA DE DISTRIBUIRE A PROCEDURII

Compartiment	Nume și prenume	Data	Modul de distribuire	Scopul difuzării
2	3	4	5	6
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
Relații internaționale și suport managerial	Barbei Svetlana		în format de hârtie	Evidență Aplicare Arhivare
Alte compartimente	șef secție		prin e-mail	Informare Aplicare