



## ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ Л О М

### ПРОЦЕДУРА П – 04 «УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯ»

#### 1. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Процедурата описва политиката на Общинска администрация Лом относно управлението на констатирани несъответствия.

#### 2. ОТГОВОРНОСТИ И РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

Структурни звена/Длъжностни лица	Отговорности	Абонати
Деловодство	✓	Оригинал
Ръководство	✓	КК_1
Дирекция „Обща администрация и финанси“	✓	Електронно копие
Дирекция „Местно икономическо развитие, общинска собственост и управление на проекти“	✓	Електронно копие
Дирекция „Териториално селищно устройство и благоустройство“	✓	Електронно копие
Дирекция „Хуманитарни дейности и международно сътрудничество“	✓	Електронно копие
Дирекция „Социална политика и интеграция“	✓	Електронно копие

#### 3. ВРЪЗКА С ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

Позовавания:

ISO 9000:2005	Системи за управление на качеството. Основни правила и речник.
ISO 9001:2000	Системи за управление на качеството. Изисквания.
ISO 9004:2000	Системи за управление на качеството. Указания за подобряване на работата.
ISO 14001:2004	Системи за управление по околна среда. Изисквания и указания за прилагане.

Препратки:

НКОС	Комуникация с потребителите на услуги
НКОС	Закупуване. Обществени поръчки, търгове и др.
П – 03	Вътрешен одит
П – 07	Административни услуги

#### 4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Основни термини и определения: съгласно ISO 9000:2005 и ISO 14001:2004

Специфични термини и определения: няма

Съкращения:

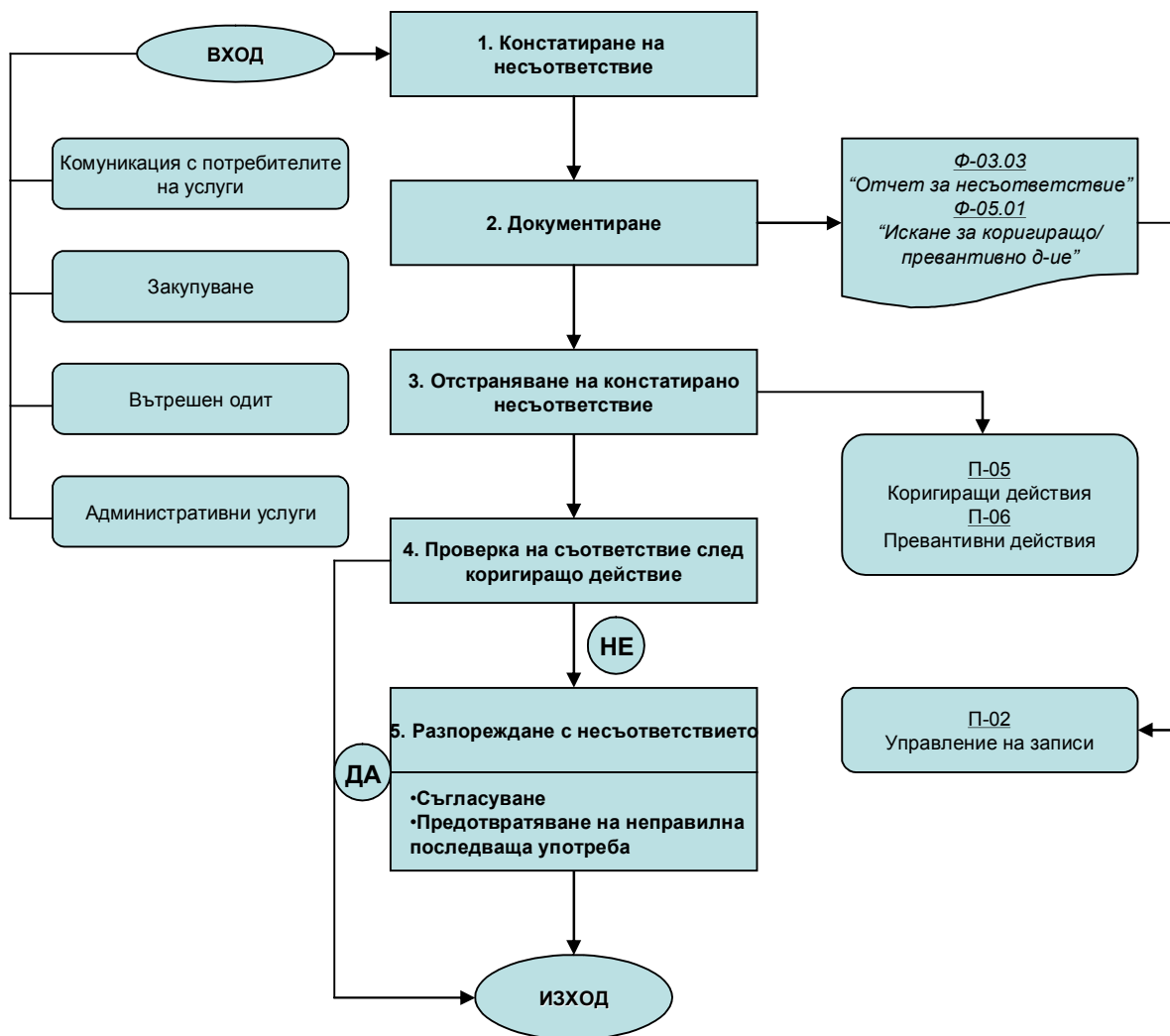
АПК	Административно процесуален кодекс
НКОС	Наръчник по качеството и околната среда
КК	Контролирано копие

УТВЪРЖДАВАМ КМЕТ	Версия: 01		Стр. 1 / 4
	В сила от 15.07.2008		Изменение: 0
	КОПИЕ – Екз. № _____		ПР - подпис:
Контролирано ○	НЕконтролирано ○		



5. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА: (А Л Г О Р И Т Ъ М)

УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯ



Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						

**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОМ****ПРОЦЕДУРА П – 04  
«УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯ»**

Версия: 01

В сила от:  
15.07.2008

Стр. 3 / 4

№	ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ
<b>1.</b>	<b>Служител от администрацията</b> <p>1. Несъответстваща услуга или процес по опазване на околната среда, чието възникване е в резултат на външни фактори извън контрола и правомощията на общинската администрация. Към този тип спадат влошаване на административното обслужване на гражданите поради:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) Приемане на държавни нормативи противоречащи на други държавни нормативи.</li><li>б) Приемане на държавни нормативи влизащи в сила със задна дата.</li><li>в) Приемане на държавни нормативи възлагащи дейности на общинската администрация:<ul style="list-style-type: none"><li>- в прекомерно къси за изпълнение срокове;</li><li>- без осигуряване на финансови средства и други ресурси;</li><li>- без отпускане на допълнителни щатове;</li><li>- за които няма обучени специалисти;</li><li>- други подобни влошаващи работата на общинската администрация.</li></ul></li><li>г) Актове на държавната власт намаляващи бюджета и/или щатовете на общинската администрация или орязващи правомощията ѝ.</li></ul> <p>2. Несъответстваща услуга или процес по опазване на околната среда възникнали, поради грешки и пропуски на служители на общинската администрация. Към този тип не съответстваща услуга в административното обслужване на гражданите или процес по опазване на околната среда спадат :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- грешки на служители.</li><li>- пропуски в дейността</li><li>- нарушаване на срокове</li><li>- нарушаване на изисквания на държавни и общински регламентиращи документи.</li><li>- издаване на непълни, погрешни или просрочени документи.</li><li>- несъответствие, установено в резултат на проявени претенции за качество от страна на заявителя на услугата.</li><li>- несъответствия, установени от външни институции</li><li>- несъответствие, установено в резултат на вътрешни одити.</li></ul>
<b>2.</b>	<b>Лице, констатирало несъответствието</b> <p>При констатиране на несъответстваща услуга или процес по опазване на околната среда предизвикана от външни за общината проблеми или от грешка на служител на общинската администрация, служителят констатирал несъответствието е длъжен да попълни "Доклад за възникнали проблеми" и да го предаде на прекия си ръководител, който го предава на кмета по реда на "Инструкцията за деловодната дейност и документооборота".</p>
<b>3.</b>	<b>Определено за случая длъжностно лице</b> <p>- При несъответстваща услуга или процес по опазване на околната среда предизвикана от външни за общината проблеми Кметът възлага на секретарят на общината анализ на проблема и оформяне на предложение за решаването му. При необходимост секретарят на общината се съветва и с други ръководители и специалисти в общинската администрация и предлага на кмета решение. Когато проблемът е сериозен и общината няма никаква възможност за контрол на несъответствията се прави следното: Секретарят на общината уведомява гражданите на общината чрез средствата за масова информация за причините за възникналия проблем. Кметът (при необходимост и Общинският съвет) изпращат писмо до държавният орган предизвикал проблемите с описание на последствията и предложение за решаване на проблема. Писмото се изпраща и на всички депутати от избирателния район, както и на областния управител.</p> <p>- При несъответстваща услуга или процес по опазване на околната среда предизвикана от грешка на служител или констатирана по друг начин – чрез жалба на гражданин на общината или уведомяване от друг държавен орган, кметът разпорежда отстраняване несъответствието по реда на АПК.</p>
<b>4.</b>	<b>Представител на ръководството; Ръководители на структурни звена</b> <p>Със <b>заповед</b> на кмета се определят служителите събиращи и анализиращи информация (данни за образуваните съдебни дела срещу действия и актове на общинската администрация – по същество, брой и причини; брой и вид на подадени писмени жалби и оплаквания в общината; анкетна карта на хартиен носител за проучване мнението на гражданите за услугите</p>

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



## ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОМ

### ПРОЦЕДУРА П – 04 «УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯ»

Версия: 01

В сила от:  
15.07.2008

Стр. 4 / 4

извършване от общинската администрация), която се докладва при прегледа от ръководството.

#### 5. Представител на ръководството; Ръководители на структурни звена

Секретарят на общината събира, анализира и съхранява всички "Доклади за възникнали проблеми" и докладва за извършеното по тях на най-близкия по време "Преглед от ръководството". Въз основа на неговият доклад при необходимост Кметът разпорежда извършването на превантивни или коригиращи действия по реда на съответната процедура.

#### 6. ПРИЛОЖЕНИЯ - няма

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						