



Management System Certification
Audit Summary Report
Доклад от одит на Система за Управление (СУ)

Organization: Организация:	Municipality Administration Svishtov Общинска Администрация Свищов				
Address: Адрес:	2, Tzanko Tzerkovski Str., Svishtov; Bulgaria Ул. 2 Цанко Церковски; Свищов; България				
Standard(s): Стандарт(и):	ISO 9001:2000	Accreditation Body(s): Акредитиращ орган:	UKAS		
Representative: Представител:	Mrs. V. Konova – General Secretary Г-жа Върбинка Конова – Секретар				
Site(s) audited: Одитиран(и) обект(и):	See above Виж по – горе	Date(s) of audit(s): Дата(и) на одита:	16 th & 17 th November 2009 16 и 17 Ноември 2009		
EAC Code: EAC Код:	36	NACE Code: NACE Код:	75.11	Broad category: Broad категория:	R
No. of Employees: Брой служители:	120		No. of Shifts: Брой смени:	1	
Lead auditor: Водещ одитор:	Ivo Bikov Иво Биков	Additional team member(s): Допълнителни членове на одиторския екип:	- -		
This report is confidential and distribution is limited to the audit team, client representative and the SGS office. Този доклад е поверителен и разпространението му е ограничено до членовете на екипа, клиента и офиса на SGS.					

1. Audit objectives / Цел на одита

The objectives of this audit were: / Целите на проведения одит бяха:

- to confirm that the management system conforms with all the requirements of the audit standard / да потвърди, че документираната система за управление съответства на всички изисквания на стандарта;
- to confirm that the organization has effectively implemented the planned management system / да потвърди, че организацията е внедрила ефективно планираната система за управление;
- to confirm that the management system is capable of achieving the organization's policy objectives / да потвърди, че системата за управление е разработена така, че да постигне целите и политиката на организацията.

2. Scope of certification / Обхват на сертификация

ISO 9001:2008 Administrative-legal and information servicing of private and legal entities, control of environment, security management of social environment, incessancy and crisis management.

ISO 9001:2008 Административно – правно и информационно обслужване на граждани и юридически лица, управление на сигурността на градската среда.

Job n°: 150895	Report date: 17th November 2009	Visit Type: Surveillance	Visit n°: 2
CONFIDENTIAL	Document: BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°: Issue 10	Page n°: 1 of 7

Has this scope been amended as a result of this audit?

Yes No

Направени ли са корекции в обхвата на сертификация, в резултат от проведения одит?

This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client

Yes No

За одитите, провеждани на повече от една площадка се попълва Приложение, описващо всички площадки и/или отдалечени райони, което се съгласува с клиента (приложено към доклада)

3. Current audit findings and conclusions / Заключение от одита

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records.

The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit planning matrix included as annexes to this summary report.

Одиторският екип осъществи одит, базиран на процесите в организацията и фокусиран върху важни аспекти/рискове/цели, изисквани от стандарта. Изполваните методи за проверка бяха интервюта, наблюдение на дейностите, и преглед на документацията и записите.

Одитът беше организиран в съответствие с плана за одита и приложената към този доклад Матрица за Планиране на Одита.

The audit team concludes that the organization has has not established and maintained its

Одиторският екип заключи, че организацията е не е внедрила и поддържа

management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives

система за управление съгласно изискванията на стандарта и демонстрира способността на системата систематично да реализира съгласуваните изисквания за продуктите или услугите, включени в обхвата, целите и политиката на организацията

Number of nonconformities identified: 0 Major 0 Minor

Брой на установените несъответствия: 0 Критични 0 Второстепенни

Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be:

Базирайки се на резултатите от този одит и показаното ниво на развитие на системата, одиторският екип препоръчва, сертификацията на системата за управление да бъде:

Granted / Continued / Withheld / Suspended until satisfactory corrective action is completed.

Разрешена Продължена Отказана Прекратена докато не се проведат задоволителни коригиращи действия.

4. Previous Audit Results / Резултати от предишния одит

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:

Резултатите от последния одит на системата бяха прегледани, за да се докаже, че подходящи коригиращи действия са били предприети за отстраняване на всички открити несъответствия. В следствие на това се заключи, че:

Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective.

Всяко несъответствие, открито по време на предишни одити е коригирано и коригиращите действия са ефективни.

The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report.

Откритите по време на предишния одит несъответствия не са отстранени и в резултат на това отново са записани като такива в настоящия доклад.

Job n°: 150895	Report date: 17th November 2009	Visit Type: Surveillance	Visit n°: 2
CONFIDENTIAL	Document: BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°: Issue 10	Page n°: 2 of 7

5. Audit Findings / Заключение от одита

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records.

Одиторският екип проведе одит, фокусирайки се върху значимите аспекти/рискове/цели. Използваните методи бяха интервюта, наблюдение на дейностите и преглед на документацията и записите.

The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system. Yes No
Да Не

Документираната система за управление демонстрира съответствие с изискванията на стандарта и осигурява база за внедряването и поддържането ѝ.

The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system. Yes No
Да Не

Организацията показва ефективно внедряване и поддържане / подобряване на системата си за управление.

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement. Yes No
Да Не

Организацията е поставила ключови цели и задачи за изпълнение, следи за тяхното спазване, и контролира процеса на постигането им.

The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system. Yes No
Да Не

Програмата за вътрешни одити е напълно изпълнена и демонстрира ефективност при поддържане и подобряване на системата за управление.

The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy and effectiveness of the management system. Yes No
Да Не

Прегледът от ръководството демонстрира способност да осигури непрекъснато съответствие, адекватност и ефективност на системата за управление.

Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard. Yes No
Да Не

По време на процеса на одита, системата за управление демонстрира пълно съответствие с изискванията на стандарта.

Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance N/A Yes No
Позоваването на сертификацията е в съответствие с процедурите на SGS Не е приложимо Да Не

6. Significant Audit Trails Followed / По-важни одитирани процеси

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout:

Прегледът на специфичните процеси, дейности и функции е детайлизиран в Матрица за Планиране на Одита и в План за Одита. По време на одита са разгледани следните по-важни процеси и следните по-важни документи:

ISO 9001:2008 transition issues were discussed with management. Changes in documents were reviewed for compliance with the requirements of the new standard

Clause 1.1a) → List of valid regulations available

Clause 4.1 → there are no outsourced processes in the municipality

Quality manual – version 03 dated 31st August 2009

Control of documents and records – OK

Management review

Report from Management Review No 3 dated 12th February 2009

Report for the conducted Corrective Actions

Analyze for trainings of the employees

Job n°:	150895	Report date:	17th November 2009	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	Issue 10	Page n°:	3 of 7

Quality objectives

Plan for the development of the Municipality available dated 2007 – 2013

Infrastructure between the town & the Rumanian border is in project to be improved (ferryboat line)

Quality policy – version 31st August 2009

Internal audits

Internal Audit report dated 27th October 2009

F 08 – 01 – 01 Annual program for conducting of internal audits dated 03rd February 2009

F 08 – 01 – 02 Plan for internal audits of QMS dated 27th October 2009

Certificate BG2009 / 10 TC 10/11 QMS internal auditing ISO 9001:2008 training course dated 21st to 23rd October 2009 of Yanka Nikolova

Certificate BG2009 / 10 TC 10/10 QMS internal auditing ISO 9001:2008 training course dated 21st to 23rd October 2009 of Vladislav Diyanov

F 08 – 01 – 05 Version 01 dated 01st August 2008 No 2 Corrective Action Request dated 27th October 2009

Close out of findings from the previous audit

F 08 – 03 – 01 List for corrective actions dated 01st September 2009

Instruction developed I 07 – 04 – 01 Selection of supplier dated 31st August 2009

F 08 – 03 – 01 List for corrective actions dated 10th February 2009

F 08 – 03 – 01 List for corrective actions dated 17th February 2009

Availability checked & found OK

F 08 – 03 – 01 List for corrective actions dated 20th February 2009

Use of marks – used on the web page of the organization

Analysis of data – OK

Continual improvement – OK

Preventive and corrective actions

P 08 – 03 Corrective Actions

P 08 – 04 Preventive Actions

Human resources

Several files of employees reviewed, including:

File of senior expert HR division

All requirements are fulfilled

Diploma for higher degree with the registration No 000455

Concurs for director of direction reviewed

Job Description included, requirements OK

List of included in the employees file documents checked, could be improved

Infrastructure – OK

Environnement – OK

Product realisation

Job n°:	150895	Report date:	17th November 2009	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	Issue 10	Page n°:	4 of 7

Box for corruption signals in the lobby

Rules for the activities of security & control to the municipal administration of Svishtov

Regulation No 1 for maintenance & preserving of the public order, cleaning, environment, public utilities & safety on the territory of the municipality of Svishtov

Claim reviewed

Registered in the document department

Order from the Economic Academy dated 09th November 2009 with income No 21 – 00 – 28 dated 06th November 2009

Answer from the municipality administration outgoing No dated 21 – 00 – 28 dated 06th November 2009

Act No 153 dated 22nd April 2009

Punishment act No NP – 237 dated 15th September 2009

Design and development

Purchasing Department

Control of monitoring and measuring equipment

Control of nonconforming product

Customer communication & Customer-related processes

Reviewed / Checked:

Internet page of the organization → www.svishtov.bg

Managing of municipality property, economic activities, public tenders & privatization

Regulation for the order of gaining, managing & ordering with property of the municipality Svishtov

Order No 1362 for public tender dated 21st July 2009

Announcement in the domestic newspaper

Proposal for monthly rent of site – municipality property

Nomination for commission No 1517 dated 11th August 2009

Order No 1526 dated 14th August 2009 for contract

Scheme No 959 M1: 1000

Contract No 16 / 2009 for rent of not residential municipal premises from the 01st September 2009

License No 4902 for assessor

Scheme No 36 dated 22nd January 2009 M 1: 1000 parcel 3750

Act No 1734 for the private municipal property

Assessors evaluation

Announcement in the paper checked

Decreasing of the price of the property

Order No 1354 dated 15th July 2009

Contract for sales of municipal real estate dated 18th August 2009 → 149

Economic Activities

www.svishtov.bg

Job n°:	150895	Report date:	17th November 2009	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	Issue 10	Page n°:	5 of 7

Order for classification of public place for food & entertainment dated 14th September 2009

Check for the professional & language qualification of engaged in the public place people

Protocol No 582 dated 15th September 2009

Protocol 582 dated 10th September 2009

Certificate No 0581 → 2 stars

7. Nonconformities / Несъответствия

NonConformity **N° of**

Несъответствие

Department / Function:

Отдел / Функция:

Document Ref.:

№ на документа:

Details of

Nonconformity:

Детайли на

несъответствието:

Major

Критично

Standard Ref.:

№ на клауза от

стандарта:

Issue / Rev. Status:

Издание / Ревизия.

Статус:

Minor

Второстепенно

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyse the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained.

По изброените в настоящия доклад несъответствия трябва бъдат предприети действия, съгласно процеса на коригиращи действия на организацията, съобразно съответните изисквания на стандарта, включително действия за анализ на причината за възникването им и предотвратяване на повторението им, и поддържане на пълни записи.

- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a **follow up visit** within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued.

Коригиращите действия за отстраняване на критични несъответствия трябва да бъдат предприети незабавно и в рамките на 30 дни да бъде изпратено уведомление за отстраняването им до SGS. Одитор от SGS ще осъществи последваща проверка до 90 дни, с цел одобрение на предприетите коригиращи действия, оценяване на тяхната ефективност и вземане на решение за сертификация или продължаване на сертификацията.

- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately and **records with supporting evidence sent to the SGS auditor** for close-out within 90 days.

Трябва да бъдат предприети коригиращи действия, отнасящи се до установените критични несъответствия, както и да бъдат изпратени записи с придружаващи доказателства до аудитора на SGS за закриването им до 90 дни.

- Corrective Actions to address identified minor non conformities shall be documented on a action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit

Коригиращите действия за отстраняване на второстепенни несъответствия трябва да бъдат документирани в план за действие и да бъдат изпратени за преглед от аудитора от SGS в рамките на 90 дни. В случай, че одиторът от SGS одобри коригиращите действия, изпълнението им ще бъде проверено по време на следващия планиран одит.

- Corrective Actions to address identified minor non-conformities have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit.

Коригиращите действия за отстраняване на второстепенни несъответствия бяха документирани в план за действие и бяха прегледани от аудитора. Одиторът одобри коригиращите действия и изпълнението им ще бъде проверено по време на следващия планиран одит.

Job n°:	150895	Report date:	17th November 2009	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	Issue 10	Page n°:	6 of 7

Note:- Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification.

Забележка: При Първоначален, Ре-сертификационен и одит за Разширяване на обхвата – решение за сертификация не може да бъде взето, ако не е попълнена четвъртата кутийка. За ресертификационни одити посочените срокове могат да бъдат съкратени, за да бъде възможно ресертификационния процес да приключи преди изтичането на валидния сертификат.

Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on *all* identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken.

По време на следващия одит, одиторският екип на SGS ще провери всички установени на предишния одит несъответствия, с цел да потвърди ефективността на предприетите коригиращи действия.

8. General Observations & Opportunities for Improvement / Наблюдения и Възможности за Подобрене

General Observation / Наблюдение:

В организацията няма документирано нито едно превантивно действие, въпреки, че такива са предприети.

Договор за продажба на общински недвижим имот от 18 Август 2009 → 149 – не е ясно кога ще бъде преместен паметника от имота на закупилия имота гражданин.

Отдел Стопански Дейности – необходими документи за категоризация още не са публикувани на интернет страницата на общината.

Opportunity for Improvement / Възможност за Подобрене:

Да се изясни разликата и използването на формуляри: Ф 08 – 03 – 01 и Ф 08 – 01 – 05. Добре би било да се обмисли каква е ползата от използването на двата формуляра.

Добре би било да се иска писменото съгласие на служителите за това, че трудовата им книжка се съхранява в организацията.

Препоръка е 'Военна Книжка' да отпадне от списъка за комплектоване на лично досие на служителя

Job n°:	150895	Report date:	17th November 2009	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	Issue 10	Page n°:	7 of 7