

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

Organization: Организация:	Municipal Administration Svishtov Общинска Администрация Свищов				
Address: Адрес:	2, Tzanko Tzerkovski Str., Svishtov; Bulgaria Ул. 2 Цанко Церковски; Свищов; България				
Standard(s): Стандарт(и):	ISO 9001:2008	Accreditation Body(s): Акредитиращ орган:	UKAC		
Representative: Представител:	Mrs. V. Kopova – General Secretary Г-жа Върбинка Конова – Секретар				
Site(s) audited: Одитиран(и) обект(и):	2, Tzanko Tzerkovski Str., Svishtov; Bulgaria Ул. 2 Цанко Церковски; Свищов; България	Date(s) of audit(s): Дата(и) на одита:	19-20.11.2012		
EAC Code: EAC Код:	36	NACE Code: NACE Код:	75.11	Technical Area code:	36.1
Effective No. of Personnel: Ефективен брой персонал:	93	No. of Shifts: Брой смени:	1		
Lead auditor: Водещ одитор:	Stoyko Enchev	Additional team member(s): Допълнителни членове на одиторския екип:	Ivanka Dumanova – sector expert		
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 документиранията 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

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

Exclusion: 7.6

Административно – правно и информационно обслужване на граждани и юридически лица, управление на сигурността на градската среда

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?

Job n°:	150895	Report date:	20.11.2012	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	12	Page n°:	1 of 6

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 / *Заклучения 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 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

Одиторският екип заключи, че организацията е не е внедрила и поддържа системата 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: _____ Критични _____ 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. (Refer to Section 6 for details)

Всяко несъответствие, открито по време на предишни одити е коригирано и коригиращите действия са ефективни. (вж. точка 6 за подробности)

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.

5. Audit Findings / *Заклучения 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. Изполваните методи бяха интервюта, наблюдение на дейностите и преглед на документацията и записите.

Job n°:	150895	Report date:	20.11.2012	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	12	Page n°:	2 of 6

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.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Да	<input type="checkbox"/> No Не
<i>Документираната система за управление демонстрира съответствие с изискванията на стандарта и осигурява база за внедряването и поддържането ѝ.</i>		
The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Да	<input type="checkbox"/> No Не
<i>Организацията показва ефективно внедряване и поддържане / подобряване на системата си за управление.</i>		
The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Да	<input type="checkbox"/> No Не
<i>Организацията е поставила ключови цели и задачи за изпълнение, следи за тяхното спазване, и контролира процеса на постигането им.</i>		
The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Да	<input type="checkbox"/> No Не
<i>Програмата за вътрешни одити е напълно изпълнена и демонстрира ефективност при поддържане и подобряване на системата за управление.</i>		
The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy and effectiveness of the management system.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Да	<input type="checkbox"/> No Не
<i>Прегледът от ръководството демонстрира способност да осигури непрекъснато съответствие, адекватност и ефективност на системата за управление.</i>		
Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Да	<input type="checkbox"/> No Не
<i>По време на процеса на одита, системата за управление демонстрира пълно съответствие с изискванията на стандарта.</i>		
Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance	<input type="checkbox"/> N/A Не е	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Да
<i>Позоваването на сертификацията е в съответствие с процедурите на SGS</i>	<input type="checkbox"/> N/A Не е приложимо	<input type="checkbox"/> No 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:

- Relating to Previous Audit Results / *Свързани с резултатите от предходен одит:*

No one nonconformity is registered last surveillance audit. Observation and opportunity for improvement are discussed and actions were taken

- Relating to this Audit / *Свързани с настоящия одит:*

Mayor, Vise Mayors – Mr. Plamen Aleksandrov and Mr. Emil Dimitrov – Documents: QM

Organization chart dated 01.10.2012

Quality policy dated 31.08.2009

The policy is distributed on information boards. The policy is reviewed for actuality on management review

Quality objectives for 2012

Analyze of quality objectives for 2011

Order № 139-RD-01-03 / 26.01.2012 for management review

Report for management review from MR dated 27.02.2012

Report from APIOUPEV for 2011

Report from UTR for 2011

Filled inquiry cards are available for 2012

Analyze of client satisfaction for 2012

Report from management review № 6 / 12.01.2012

Quality objectives for 2012 are result from the review

Management representative - Mrs. Varbinka Konova, Mrs. Yanka Nikolova – Documents: QM, P 04-01, P 04-02, P 08-01, P 08-03, P 08-04

Quality manual – rev. 03 / 31.08.2009

F 04-01-01 List of QMS documents

F 04-01-02 Register of subscribers of QM with last record on 29.10.2012

Job n°:	150895	Report date:	20.11.2012	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	12	Page n°:	3 of 6

I 04-01-01 Control of documents in electronic type
 F 04-01-03 Register of changes in QM with last record on 10.09.2012
 F 04-01-03 Register of changes and subscribers of P 08-01 with last record on 02.09.2009
 F 04-01-04 List of forms for servicing
 F 04-02-01 List of records
 F 08-01-01 Annual schedule for internal audits in 2012 dated 27.02.2012
 F 08-01-02 Plan for internal audit for 2012 dated 07.08.2012
 Question form for internal audit dated 10.08.2012
 F 08-01-04 Report from internal audit № 5 / 10.08.2012
 No one corrective action was registered last year
 Preventive actions are result from the internal audit and management review
Human resources – Mrs. Todorka Ivanova – Documents: QM
 Dossier of Mrs. Detelina Marinovo – main expert was reviewed
 Form for assessment of Mrs. Marinova dated 01.12.2010
 Diploma of Mrs. Detelina Marinova № 74323 / 26.02.2010 from D. Tsenov – Svishtov University
 Job description of Mrs. Marinova dated 03.11.2008
 Order № 839-AD-08-01 / 09.08.2012 for appointment
 Dossier of Mrs. Liuba Angelova – main expert PRP was reviewed
 Annex № 814-AD-0801 / 09.08.2012 to contract with Mrs. Angelova
 Form for assessment of Mrs. Angelova dated 01.12.2011
 Job description of Mrs. Angelova 2008
 Diploma № 0003607 of Mrs. Angelova from D. Tsenov – Svishtov University
 Personal plan for training of Mr. Svetoslav Jordanov in 2012
 Personal plan for training of Mr. Ognian Zemfirov in 2012
 Personal plan for training of Mr. Stefan Kirchev in 2012
 Personal plan for training of Mr. Tamara Donkova in 2012
 Annual schedule for compulsory and special training in 2012
 Annual schedule for training in 2012
 Training of Mrs. Ivanova was reviewed
 Certificate from training about KSO of Mrs. Ivanova from TOLA
 Certificate № K 07-31-3 /1/ 0153 for internal auditor of Mrs. Ivanova from InterConsult Nova
 Certificate from training about legislation of MRs. Ivanova from SIP – 2000 Petev and Radeva OOD
Administrative and legal information services, management of projects, management in crises, defense and mobilization – Mr. Stoyan Parashkevov, Mrs. Gergana Atanasova, Mr. Nikolay Tsakov, Mr. Emil Martinov– Documents: QM, P 07-01, P 08-02
 Akstar software is used for administrative services
 Request No 94-TSU-14-25
 Certificate for tolerance № 94-TSU-14-25 / 17.08.2012
 Request for sketch № 94-TSU-154 / 20.11.2012
 Diary for transfer of documents with last record on 20.11.2012
 Request for certificate for inheritors № 2387 / 08.11.2012
 Certificate for inheritors № 06-09-1170
 Request № 2436 / 19.11.2012 for nepotism
 Certificate for nepotism № 06-08-601 / 19.11.2012
 Request for certificate for identity of names № 2441 / 19.11.2012
 Certificate № 06-11-90 / 20.11.2012 for identity of names
 Project Building of schools in Svistov city with high level of energy effectiveness was reviewed
 Letter № 04-00-137 / 04.04.2012 with data for team working
 Letter № 334 / 10.04.2012 for confirmation of team MRRB
 Order № 450-RD-01-03 / 18.04.2012 for manager of project
 Contract with MRRB № BG 161PO001/1-1/2010/038
 Linear schedule for performance of project
 Tender documents are available
 Technical order
 Protocol № 2 / 10.09.2012 with Decision for choice of subcontractor
 Decision for choice of subcontractor № 1308-RD-01-03 / 20.09.2012
 Contract № 94-D-635 / 09.10.2012 with subcontractor
 Emergency plan of Svishtov Municipality
 Emergency plan of dam lake Livadata

Job n°:	150895	Report date:	20.11.2012	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	12	Page n°:	4 of 6

Emergency plan for snow cleaning
 Contract with Sortovi Semena Svishov AD for snow cleaning dated 31.10.2012
 Diary for climate monitoring with last record on 20.11.2012
Territory organization Department UTS Department & Chief architect – Mr. Ilian Iliev, Mr. Viktor Maistorov, , Mrs. Nevena Ivancheva – Documents: QM, P 07-01, P 08-02
 Sketch of land property № 4060 / 17.05.2012
 Sketch of land property № 4059 / 17.05.2012
 Request for sketch of land property № 94-TSU1-153 / 09.11.2012
 Sketch of land property № 269 / 13.11.2012
 Request for registration of fair building № 94-TSU11-79 / 12.11.2012
 Ascertain protocol № dated 14.11.2012
 Certificate № 94-TSU11-79 for fair building
 Request for certificate № 94-TSU11-78 / 06.11.2012 for administrative address
 Certificate № 94-TSU11-78 / 08.11.2012 for administrative address
 Claim № 94-3-644 / 13.08.2012
 Ascertain protocol № 94-3-644 / 18.10.2012
 Request for identity of property № 94-TSU11-45 / 13.06.2012
 Certificate № 94-TSU11-45 / 15.06.2012 for identity of property
 Request № 94- TSU5-41 / 26.09.2012 for registration of construction
 Ascertain protocol № 94-TSU5-41 / 12.10.2012
 Certificate № 31 / 09.10.2012 for registration of construction
 Request № 94-TSU3-103 / 25.10.2012 for permission for construction
 All necessary documents for permission are available
 Permission for construction № 84 / 06.11.2012
 Request № 26-00-1587 / 29.10.2012 for putting of pavilion
 Permission № 7 / 13.11.2012 for putting of pavilion
 Request № 94-3-832 / 08.10.2012 for change in detailed arrangement plan
 Attitude № 94-Z-832 / 09.11.2012 from chief architect
 Approval – Order № 1627-RD-01-03 / 09.11.2012

7. Nonconformities / Несъответствия

NonConformity	N° of	<input type="checkbox"/> Major	<input type="checkbox"/> Minor
Несъответствие		<i>Критично</i>	<i>Второстепенно</i>
Department / Function:		Standard Ref.:	
<i>Отдел / Функция:</i>		<i>№ на клауза от стандарта:</i>	
Document Ref.:		Issue / Rev. Status:	
<i>№ на документа:</i>		<i>Издание / Ревизия.</i>	
		<i>Статус:</i>	
Details of Nonconformity:			
<i>Детайли на несъответствието:</i>			

- Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit: / Предложени от клиента действия за отстраняване на второстепенните несъответствия от настоящия одит:

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.

Job n°:	150895	Report date:	20.11.2012	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	12	Page n°:	5 of 6

- 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 одитора 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 одитора 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 одитора. Одиторът одобри коригиращите действия и изпълнението им ще бъде проверено по време на следващия планиран одит.
- Appropriate immediate action taken in response to each non-conformance as required. / **Подходящи незабавни действия, предприети в отговор на всяко несъответствие**

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:

Opportunity for Improvement / Възможност за Подобрене:

- От проведени вътрешен одит не става ясно дали са проверени всички звена от администрацията. Добре би било, при извършване на одит да се проверят конкретни преписки, срокове и т.н.
- На анкетните карти за удовлетвореност на клиентите да се постави дата, за да е по – ясен периода за който се отнасят
- Искане № 94-ТСУ5-41 / 26.09.2012 за регистрация на строеж не е обработено в определения седмдневен срок (Удостоверението е от 09.10.2012), но липсва запис посочващ причината за забавянето

Please submit your opinion for this audit on / Моля изразете мнението си за този одит на:

SURVEILLANCE audit: <http://www.zoomerang.com/Survey/WEB227Q8EVYPLS>

9. Opening and Closing Meeting Attendance Record / Списък с присъстващи на откриваща и закриваща срещи

Name / Име	Position / Длъжност	Opening Отриване	Closing Закриване
		See ACR5	See ACR5

Job n°:	150895	Report date:	20.11.2012	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	2
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	12	Page n°:	6 of 6