



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

Organization: <i>Организация:</i>	Municipal Administration Svishtov Общинска Администрация Свищов				
Address: <i>Адрес:</i>	2, Tzanko Tzerkovski Str., Svishtov; Bulgaria Ул. 2 Цанко Церковски; Свищов; България				
Standard(s): <i>Стандарт(и):</i>	ISO 9001:2008		Accreditation Body(s): UKAS <i>Акредитиращ орган:</i>		
Representative: <i>Представител:</i>	Mrs. Varbinka Konova – General Secretary Г-жа Върбинка Конова – Секретар				
Site(s) audited: <i>Одитиран(и) обект(и):</i>	2, Tzanko Tzerkovski Str., Svishtov; Bulgaria		Date(s) of audit(s): <i>Дата(и) на одита:</i>		
EAC Code: <i>EAC Код:</i>	36	NACE Code: <i>NACE Код:</i>	75.11	Technical Area code:	36.1
Effective No. of Personnel: <i>Ефективен брой персонал:</i>	93		No. of Shifts: <i>Брой смени:</i>	1	
Lead auditor: <i>Водещ одитор:</i>	Stoyko Enchev (SE)		Additional team member(s): <i>Допълнителни членове на одиторския екип:</i>	---	
Additional Attendees and Roles <i>Допълнителни участници и функции</i>	Nina Dankolova (ND)				
<p>This report is confidential and distribution is limited to the audit team, client representative and the SGS office. <i>Този доклад е поверителен и разпространението му е ограничено до членовете на екипа, клиента и офиса на SGS.</i></p>					

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.

Job n°:	150895	Report date:	19.11.2013	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	3
CONFIDENTIAL		Document:	BGGS0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	15	Page n°:	1 of 7

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 сертификацията, 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 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.

Job n°:	150895	Report date:	19.11.2013	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	3
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	15	Page n°:	2 of 7



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 / 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 Да No Не

Документиранията 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 and is capable of achieving its policy objectives. Yes Да No Не

Организацията показва ефективно внедряване и поддържане / подобряване на системата си за управление и е в състояние да постигне целите на политиката си.

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement. Yes Да No 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 Да No 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 Да No 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 Да No 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 and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. N/A Не е приложено Yes Да No Не

Позоваването на сертификацията е в съответствие с процедурите на SGS и организацията ефективно контролира използването на сертификационните документи и знаци.

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 nonconformity was registered last audit

Observations and opportunity for improvement were reviewed

- Relating to this Audit, including any significant changes (eg: to key personnel, client activities, management system, level of integration, etc.); / Свързани с настоящия одит, включително всякакви значителни промени (напр. основен персонал, дейност на фирмата, система за управление, степен на интегрираност и т.н.)

No significant changes in personnel, QMS and activities were registered last year

Certification and accreditation marks are used on information materials

Job n°:	150895	Report date:	19.11.2013	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	3
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	15	Page n°:	3 of 7

Mayor, Vice 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 o management review

Annual quality objectives for 2013 dated 20.03.2013

Report for annual quality objectives for 2012

Order № 142-RD-01-03 / 21.02.2013 for management review

Necessary input data for management review are available

Report from Directorate APOUPEV February 2013

Report from department DKTOKS February 2013

Report from Mayor for 2012

Report from UTR department February

Report from management representative dated 20.02.2013

Report from management review dated 20.03.2013

Nine decisions are available as 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

I 04-01-01 Control of documents in electronic type – rev. 02 / 31.08.2013

F 04-01-01 List of QMS documents

F 04-01-02 List of subscribers of QMS documents

F 04-01-03 Register of changes, revisions and subscribers of QMS documents with last record on 10.09.2012

F 04-01-04 List of forms for services to clients

F 04-02-01 List of QMS records

F 08-01-01 Annual schedule for internal audits dated 02.04.2013

F 08-01-02 Plan for internal audit dated 14.08.2013

F 08-01-03 Question form for internal audit dated 16.08.2013

F 08-01-04 Report from internal audit№ 6 / 16.08.2013

F 08-01-05 Corrective / preventive actions request № 1 / 16.08.2013 – closed out on 23.08.2013

Control of property, economic activities, public auction and privatization – Mrs. Margarita Vutova -

Documents: QM, P 07-01, P 08-02

- Change of state of land

Decision № 537 / 25.04.2013

Draft № F06676

Request №94-3-809 / 13.06.2013 from client

Proposal № 6100-367

Experts evaluation dated 15.06.2013

Decision № 587 / 26.06.2013

Order № 936-RD-01-03 / 25.07.2013 for public tender

Protocol from tender dated 20.08.2013

Contract № 94-D-758 / 23.10.2013

- Rent of room

Proposal № 26-00-321 / 05.03.2013 from Telelink

Order № 308-RD-01-03 / 15.04.2013 for tender

Order № 445-RD-01-03 / 13.05.2013 for commission

Protocol from commission dated 13.05.2013

Contract № 14 / 30.05.2013 for rent of room

- Privatization of shop

Decision № 447 / 28.02.2012 for privatization of shop

Investment intention № 94-3-931 / 12.11.2012

Attitude from Mayor dated 08.11.2012

Contract № 94-D-183 / 15.03.2013 with Mr. Krasimir Kunev for legal analyze and expert evaluation

Job n°:	150895	Report date:	19.11.2013	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	3
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	15	Page n°:	4 of 7

Expert evaluation of object dated 04.04.2013

Legal analyze

Decision for accepting of legal analyze, expert evaluation and information data

Tender documents

Request from Mr. Stefan Deshev dated 03.07.2013

Protocol from commission dated 09.07.2013

Contract № 94-D-588 / 15.08.2013

Secretary - Mrs. Varbinka Konova - Documents: QM, P 07-01, P 08-02

- Financial help

Request from Mr. Kaloyan Simeonov № 1596 / 16.10.2013

Expert decision № 1729 / 128 from MBAL Pavlikeni EOOD

Coordination from Agency for Social Help № 1625 / 25.10.2013

Project for decision dated 23.10.2013

Protocol № 20 / 31.10.2013

Decision № 693 / 31.10.2013

- Clients claim

Clients claim from Mr. Sava Petrova № 94-Z-55 / 18.04.2013

Letter to client № 94-Z-55 / 29.09.2013

Clients claim from № 94-Z-116 / 17.07.2013

Letter to client № 94-Z-116 / 14.08.2013

- Clients satisfaction

Inquiry card for clients satisfaction date 18.07.2013

Inquiry card for clients satisfaction date 10.07.2013

Inquiry card for clients satisfaction date 05.07.2013

Inquiry card for clients satisfaction date 12.07.2013

Analyze of clients satisfaction in 2013

Investment policy, public utilities, cadastre, technical services and control of construction – Mr. Ivan Mitev - Documents: QM, P 07-01, P 08-02

- Investment policy

Budget 2013

Decisions № 418 / 21.02.2013 for accepting of budget 2013

List of object for financing for 2013 accepted with decision № 418

Report for financing in 2013

- Public utilities and cadastre

Request for printing of draft № 94-TSU2-245 / 12.11.2013

Notarial act № 64 II

Payment document № 0000070161 / 12.11.2013

Draft № 349 / 14.11.2013

Request for digging № 94-Z-886 / 08.07.2013

Payment document № 0000068873 / 17.09.2013

Coordination letter with SD Zonata Nakovtsi & Sie dated 14.09.2013

Attitude № 298 / 24.06.2013 from V&K

Attitude from Videosat Nove OOD dated 13.09.2013

Attitude from Networks Bulgaria OOD dated 13.09.2013

Permission № 3 / 2013

- Technical services and constructions control

Repair of roads in 2013 was reviewed

Quantity – value accounts are available

Order № 24-RD-01-03 / 03.04.2013 for investment control

Data for necessary repairs

Contract № 94-D-239 / 03.04.2013 with Patishta OOD

Protocol № 1 / 27.05.2013 for accepting of work of Patishta OOD

Contract № 94-D-237 / 03.04.2013 with Patishta OOD

Job n°:	150895	Report date:	19.11.2013	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	3
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	15	Page n°:	5 of 7



Protocol № 1 / 27.05.2013 for accepting of work of Patishta OOD
Contract № 94-D-240 / 03.04.2013 with Patishta OOD
Protocol № 1 / 20.05.2013 for accepting of work of Patishta OOD
Protocol № 2 / 20.05.2013 for accepting of work
Information for finish of works dated 002.07.2013

7. Nonconformities / Несъответствия

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

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.

- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately **including a cause analysis**, 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, **включително анализ на причините**, 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 **including a cause analysis**, 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, **включително анализ на причините**, 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 **including a cause analysis**, 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, **включително анализ на причините**, 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.*

Job n°:	150895	Report date:	19.11.2013	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	3
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	15	Page n°:	6 of 7

- Corrective Actions to address identified minor non-conformities **including a cause analysis**, 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, **включително анализ на причините**, 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 **cause analysis** and immediate **corrective and preventative** action taken in response to each non-conformance as required.
*Подходящ **анализ на причините** и незабавни **коригиращи и превантивни** 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:*

1. В анализа за удовлетвореността на клиентите да се включат и жалбите на клиентите по отношение на административното обслужване
2. При изготвяне на новите информационни материали да се използва новия сертификационния знак
3. Много добре проведени вътрешен одит и преглед от ръководството

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

MAIN audit: <http://www.zoomerang.com/Survey/WEB227K2LQTFUN>

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
Mrs. Yanka Nikolova	QMS coordinator	Yes	Yes
Mr. Plaen Aleksandrov	Vice - Mayor	Yes	Yes
Mrs. Varbinlka Konova	Secretary	Yes	Yes
Mr. Emil Dimitrov	Vice - Mayor	Yes	Yes
Mrs. Todorka Ivanova	Manager HR	Yes	Yes
Mr. Stoyan Parashevov	Director APOUPEV	Yes	Yes

Job n°:	150895	Report date:	19.11.2013	Visit Type:	Surveillance	Visit n°:	3
CONFIDENTIAL		Document:	BGG0304 Stage 2 Audit Report	Issue n°:	15	Page n°:	7 of 7