



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

IMCAD

Implementarea managementului calității - administrație durabilă

Beneficiar: **Județul Neamț**

Număr de indentificare contract: **cod SIPOCA 489/ cod My SMIS 119208**

Perioadă de implementare: **23.10.2018 - 22.02.2020**

Valoarea proiectului: **622.777 lei**

Studiu de evaluare a progresului implementării sistemului de management al calității în cadrul Consiliului Județean Neamț



JUDEȚUL NEAMȚ
CONSILIUL
JUDEȚEAN

Str. Alexandru cel Bun , Nr. 27, Cod. 610004

Piatra-Neamț, Jud. Neamț

Tel.:(+04)0233/21.28.90; (+04)0233/21.36.70;

Fax: (+04)0233/21.72.21

E-mail: cjneamt@yahoo.com; Web: www.cjneamt.ro

Studiu de evaluare a progresului implementării sistemului de management al calitatii în cadrul Consiliului Județean Neamț

I. INTRODUCERE - Prezentarea Consiliului Județean Neamț

Invecinat cu județele Suceava la nord, Harghita la vest, Bacău la sud și cu județele Iași și Vaslui la est, Județul Neamț este situat în partea central-estică a României în regiunea Nord Est și se încadrează, din punct de vedere geografic, între 46°40' și 47°20' latitudine nordică și 25°43' și 27°15' longitudine estică. Formele de relief au înălțimi cuprinse între 1907m (varful Ocolasul Mare) și 169 m (lunca Siretului).



Județul Neamț prezintă un relief variat, muntos în partea de vest, coborând în trepte către Podisul Central Moldovenesc și culoarele râurilor Siret și Moldova în partea de est.

Principalele unități muntoase au altitudini situate între 1664m în Munții Tarcau, la sud de valea Bicăzului și la est de valea Damucului și 1907 m în masivul Ceahlău.

În zona estică, teritoriul județului Neamț cuprinde depresiunile Neamț, Cracău-Bistrita și o parte din depresiunea Tâzla. Unitatea de podis are caracteristicile generale ale Podisului Central Moldovenesc.

Clima județului Neamț este temperat continentală, iar caracteristicile acesteia sunt determinate de particularitățile circulației atmosferice, de altitudine, de formele



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

și fragmentarea reliefului, dar și de suprafețele lacustre ale amenajării hidroenergetice a râului Bistrita.

În ceea ce privește regimul climatic, acesta prezintă un caracter continental în estul județului unde aerul este mai uscat decât în zona montană. În cazul maselor de aer rece, zona montană deviază înaintarea acestora, determinând geruri intense în condițiile existentei unor depresiuni barice adânci deasupra Marii Negre și Marii Mediterane. Astfel de efecte contribuie la apariția unor viscoleviolente în zona estică a județului. În cazul maselor de aer instabile, ascensiunea forțată a aerului umed pe versanții estici contribuie la producerea efectelor de foehn în masivul Ceahlău spre valea Bistritei și în depresiunile subcarpatice Neamț și Cracau-Bistrita.

În ceea ce privește regimul precipitațiilor, maximumul de precipitații se înregistrează în luna iunie și minimumul în lunile ianuarie - februarie, în zona montană minimumul înregistrându-se în luna octombrie.

II. RAPORT DE ANALIZĂ PRELIMINARĂ privind evaluarea și diagnoza inițială în cadrul proiectului “Implementarea managementului calității - administrație durabilă - IMCAD”, cod SIPOCA 489 și cod MySMIS 119208, în cadrul Consiliului Județean Neamț

Generalități

Consiliul Județean Neamț este autoritatea administrației publice locale constituită la nivel județean, pentru coordonarea activității consiliilor comunale și orașenești în vederea realizării serviciilor publice de interes județean și de gestionare, în numele și în interesul colectivității județene pe care o reprezintă, a treburilor publice, în condițiile legii.

Ca structură organizatorică, Consiliul Județean Neamț este alcătuit din consilieri județeni și un președinte, aleși prin vot universal, egal, direct, secret și liber exprimat, în condițiile stabilite de Legislația privind alegerile locale.

Consiliul Județean Neamț se organizează și funcționează pe temeiul principiilor generale ale administrației publice prevăzute la partea I titlul III din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 571/2001 privind Codul administrativ și al principiilor generale prevăzute în Legea nr. 199/1997 pentru ratificarea Cartei europene a autonomiei locale, adoptată la Strasbourg la 15 octombrie 1985.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

Aspecte urmarite in cadrul analizei initiale a sistemului de management

Pentru a demara actiunea de implementare a unui sistem de management, este necesar sa cunoastem si sa intelegem care este nivelul de la care pornim. Astfel, in perioada 23.05.2019 - 22.08.2019, s-a facut o analiza asupra urmatoarelor aspecte:

- Sistemul real de lucru care a fost comparat cu cerintele standardului ISO 9001:2015;
- Elementele tehnico-organizatorice si a practicile curente care vor constitui bazele viitorului sistem de management;
- Situatiile neconforme fata de cerintele standardului ISO 9001:2015;
- Punctele critice ale fluxului de activitati, care pot provoca intarzieri, deficiente si implicit costuri suplimentare;
- resursele umane si materiale existente;
- sistemele de inregistrari si evidenta existente;
- documentele si formulare utilizate incadrul institutiei, in vederea integrarii acestora in noul sistem de management.

Constatările si recomandările echipei de consultanți:

1. Nu este identificat contextul in care activeaza organizatia in conformitate cu cerinta 4.1 din standardul ISO 9001:2015;
Recomandare: intocmirea unei analize SWOT in vederea identificarii contextului extern (amenintari, oportunitati) si contextului intern (puncte slabe, puncte tari).
2. Nu sunt identificate partile interesate si asteptarile acestora in conformitate cu cerinta 4.2 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: intocmirea unei liste cu partile interesate si asteptarile acestora.
3. Nu este actualizata structura sistemului de management al calitatii in conformitate cu cerinta 4.4 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: actualizarea unei structuri a sistemului de management al calitatii, harta proceselor si interactiunea dintre acestea; revizuirea manualului calitatii si armonizarea cu sistemul de control intern managerial
4. Politica referitoare la calitate nu este actualizata, in conformitate cu cerinta 5.2 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: actualizarea si comunicarea unei politici in domeniul calitatii





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

5. Nu sunt trasate responsabilitati personalului referitor la SMC in conformitate cu cerinta 5.3 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: actualizarea fiselor de post si introducerea de responsabilitati referitoare la SMC

6. Nu sunt identificate toate riscurile in conformitate cu cerinta 6.1 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: actualizarea/completarea registrului riscurilor din SCIM in conformitate cu cerintele clauzei 6.1 din standardul ISO 9001:2015

7. Nu este evaluata satisfactia clientului in conformitate cu cerinta 9.1.2 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: intocmirea unei proceduri si a formularelor aferente in vederea evaluarii satisfactiei clientilor referitoare la masura in care au fost indeplinite necesitatile si asteptarilor lor

8. Nu sunt desfasurate audituri interne in conformitate cu cerinta 9.2 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: intocmirea unei proceduri si a formularelor aferente in vederea efectuarii auditurilor interne la intervale planificate pentru a furniza informatii referitoare la sistemul de management al calitatii; Instruirea personalului; Efectuarea auditului intern.

9. Nu este analizat sistemul de management al calitatii in conformitate cu cerinta 9.3 din standardul ISO 9001:2015
Recomandare: actualizarea procedurii si a formularelor aferente in vederea efectuarii analizelor de management referitoare la sistemul de management al calitatii; Efectuarea analizei de management; Stabilirea unui program de imbunatatire a sistemului de management implementat in Cadrul Consiliului Judetean Neamt si a unitatilor subordonate

10. Mecanismul de identificare a neconformitatilor si de implementare a actiunilor corective in conformitate cu cerinta 10.2 din standardul ISO 9001:2015, nu este actualizat
Recomandare: intocmirea unei proceduri si a formularelor aferente in vederea stabilirii unui mecanism de identificare neconformitati si implementare actiuni corective.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

III. Evaluarea percepției angajaților din cadrul CONSILIULUI JUDEȚEAN NEAMȚ referitor la sistemul de management al calității

Cercetările asupra fenomenelor sau evenimentelor sociale sunt procese complexe ce se bazează pe structuri teoretice care definesc un corpus de concepte și clasificări complexe.

Conceptele de **paradigma**, **metodologie**, **metoda** și **tehnica** sunt deosebit de importante în orice domeniu de cercetare. Paradigma reprezintă un set de propoziții care explică modul în care este reprezentată lumea. Acest set de informații presupune o descriere a realității, un mod de percepere a lumii și modalitățile de înțelegere a acesteia. Paradigma este explicație sau o teorie foarte generală asupra lumii.

Metodologia se poate defini în cel puțin două accepțiuni. Într-o accepțiune, metodologia este considerată identică cu modelul de cercetare utilizat într-un studiu particular, incluzând informațiile teoretice adiacente temei cercetate și metodele utilizate pentru verificarea ipotezelor propuse. Astfel înțeleasă, fiecare cercetare are o metodologie distinctă, fiecare cercetător utilizează propria sa metodologie care diferă de la un studiu la altul. Și astfel, ajungem cu ușurință la concluzia că există tot atâtea metodologii câte proiecte de cercetare există.

Metodologia este dependentă de paradigma și definește standardele și principiile necesare pentru alegerea metodelor în conformitate cu aceasta. Metodele reprezintă totalitatea instrumentelor utilizate într-o cercetare pentru culegerea și prelucrarea datelor. Chiar dacă uneori metodele au aceleași denumiri (spre exemplu, interviu, observație), ele pot diferi din punct de vedere al structurii în funcție de paradigma sau teoria careia i se subsumează cercetarea. Tehnica este un concept definit relativ ambiguu în literatura de specialitate și la care tinde să se renunțe în ultima vreme. Vom considera tehnica un demers operational al cercetării. Spre exemplu, **metoda este ancheta, iar chestionarul și interviul sunt tehnici.**

Metode și tehnici utilizate

Documentarea: este o tehnică principală de cercetare care presupune identificarea faptelor, proceselor și fenomenelor sociale prin contact nemijlocit cu acestea sau prin intermediul documentelor anterioare care reflectă fenomenul studiat. Documentarea poate fi *teoretică*, ceea ce presupune obținerea de informații despre fenomenul cercetat prin consultarea altor cercetări despre acest fenomen, identificarea teoriilor și paradigmatelor de interpretare care pot fi aplicate domeniului respectiv, sau *faptică* ceea ce presupune identificarea existenței fenomenului și manifestarea acestuia la nivel individual sau de grup, inclusiv produse sociale ale acestora.



Studiul de caz: este una dintre multiplele metode de cercetare in domeniul stiintelor sociale. In general, studiile de caz se folosesc atunci cand se pun intrebari de genul „cum?” si „de ce?”, cand se doreste cercetarea unui fenomen contemporan vazut intr-un context din viata reala. Este folosit pentru a imbogati cunostinte cu privire la indivizi, grupuri, organizatii, societate, politica si alte fenomene inrudite.

Observatia: este o tehnica de lucru folosita in investigatiile sociologice si totodata reprezinta o etapa a demersului sociologic.

Observatia initiala da nastere unor ipoteze care, pe parcurs, trebuie demonstrate, iar **observatia finala** le confirma sau le infirma. Independent de rezultatul cercetarii, ciclul trebuie parcurs de mai multe ori si dupa succese repetate putem considera ipotezele verificate.

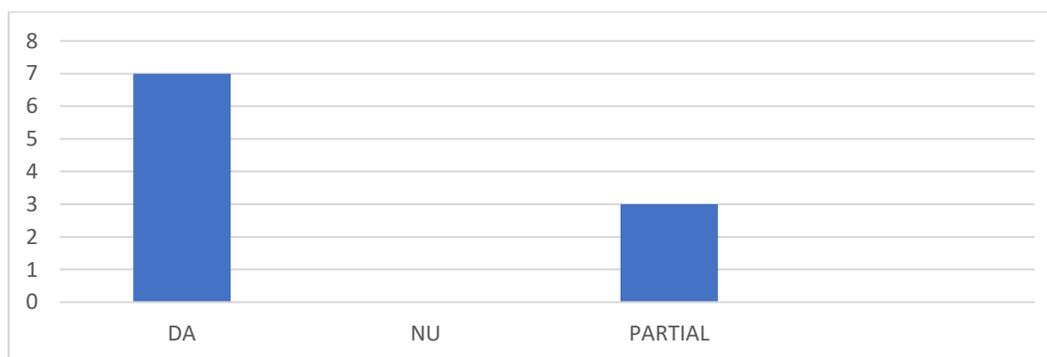
Observatia stiintifica este fundamentata teoretic, sistematica, analitica, metodică, repetata, verificata si este diferita de **observatia spontana** care este intamplatoare, neselectiva, fragmentara, imprecisa, subiectiva si neprelucrata logic.

Interviul. In cazul nostru, rezulatele interviurilor au fost documentate in raportul de audit intern.

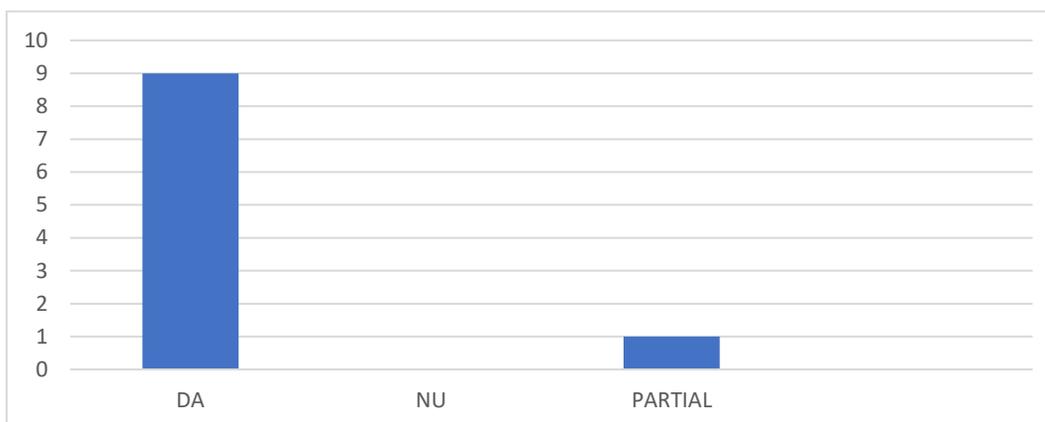
IV. Analiza gradului de implementare a sistemului de management al calitatii, pe baza de chestionare atribuite directiilor din cadrul Consiliului Judetean Neamt (25.10.2019).

4. Contextul organizatiei

4.1. Organizatia a determinat aspectele interne si externe relevante pentru scopul si directia sa strategica si care influenteaza capacitatea sa de a realiza rezultatele intentionate ale SMC?

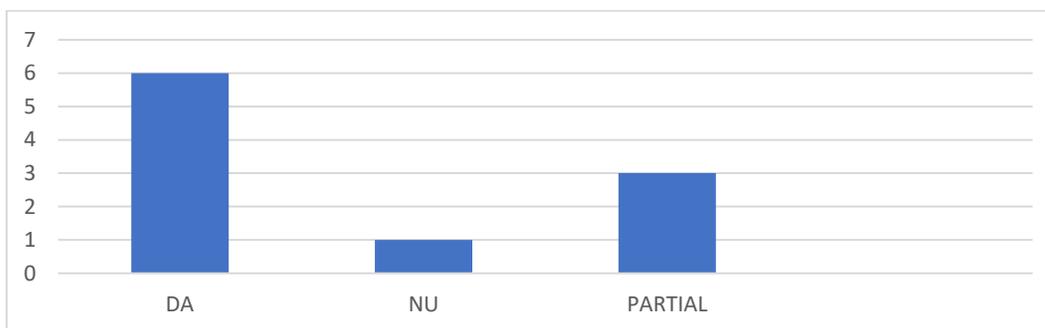


4.2. Partile interesate relevante pentru SMC si cerintele acestora au fost identificate?

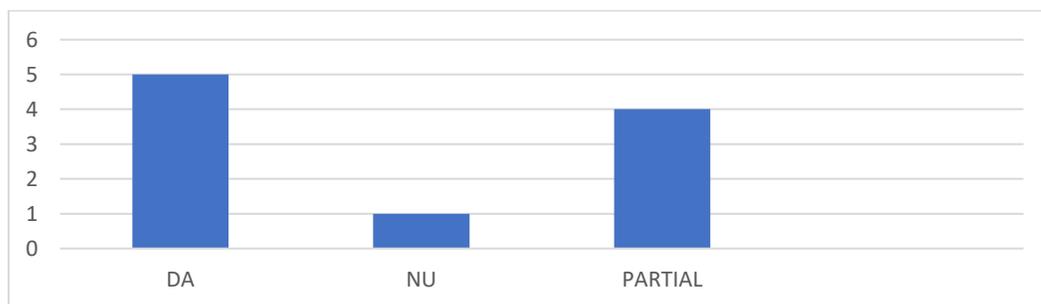


4.3. Domeniul de aplicare SMC

Este disponibil ca si informatie documentata?

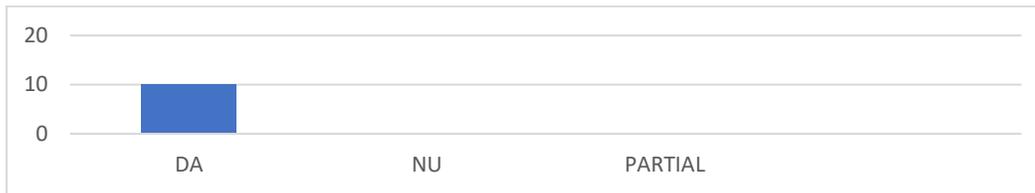


Cerintele declarate ca fiind neaplicabile sunt justificate si nu afecteaza capabilitatea SMC de a asigura conformitatea produselor si serviciilor si crestere a satisfactiei clientului?



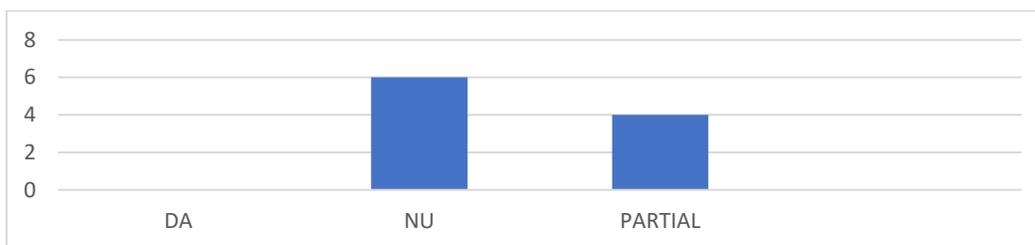
5. Leadership

5.1. Managementul de la cel mai inalt nivel demonstreaza leadership si angajament cu privire la SMC si in ce priveste orientarea catre client?

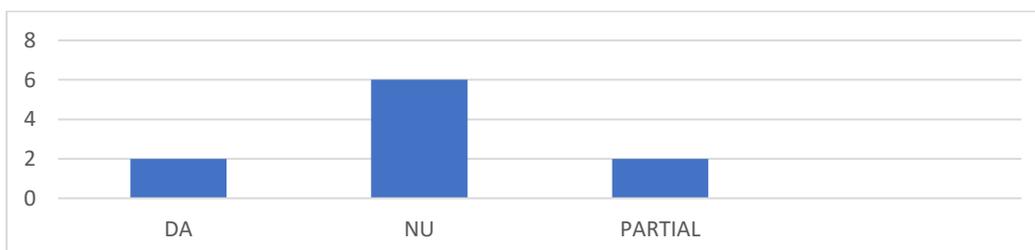


5.2. Politica referitoare la calitate

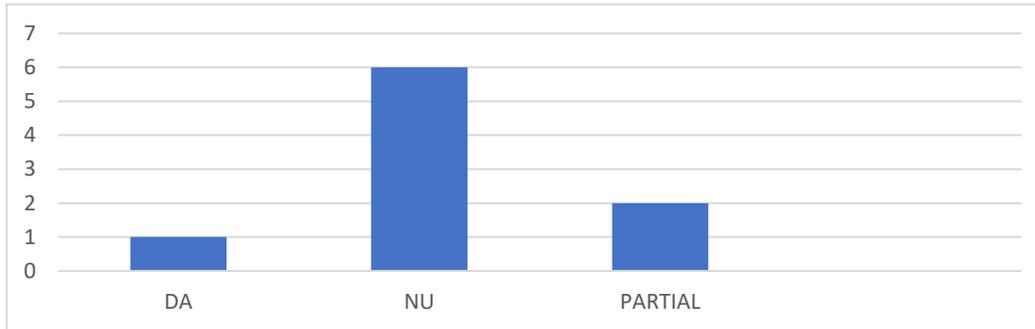
Este stabilită, menținută ca și informație documentată și implementată o politică referitoare la calitate?



Politica referitoare la calitate îndeplinește cerințele de documentare, respectiv: este adecvată scopului și contextului organizației, asigură un cadru pentru îndeplinirea obiectivelor, include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile și pentru îmbunătățirea continuă a SMC?

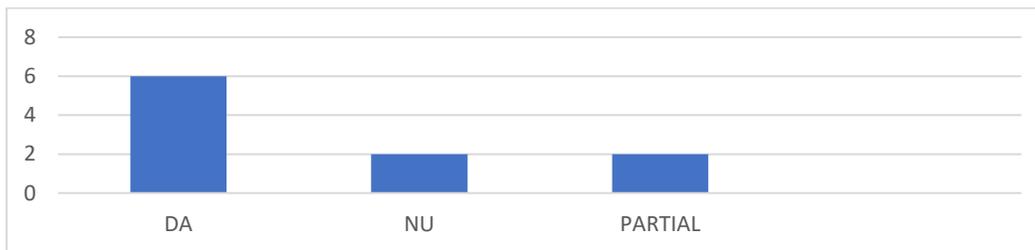


Politica referitoare la calitate îndeplinește cerințele de comunicare, respectiv: este disponibilă și menținută ca informație documentată, comunicată, înțeleasă și aplicată în organizație, disponibilă părților interesate relevante?



5.3. Roluri, responsabilitati si autoritati

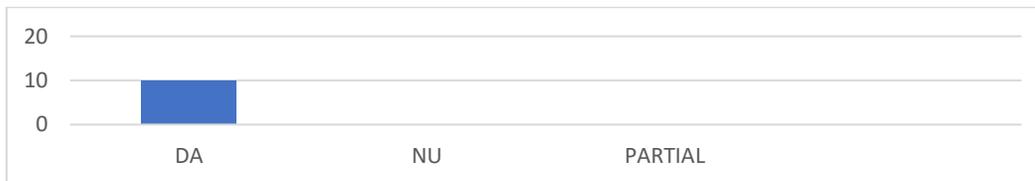
Au fost desemnate responsabilitati si autoritati pentru sistemul de management al calitatii?



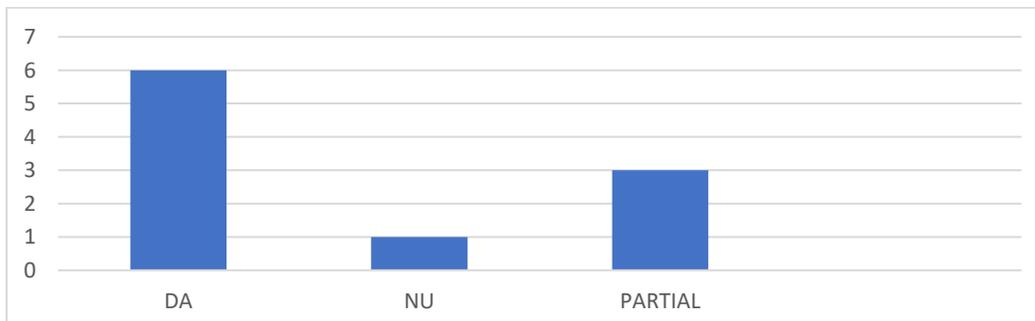
6. Planificare

6.1. Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

La planificarea SMC sunt determinate riscurile si oportunitatile ce necesita tratare?

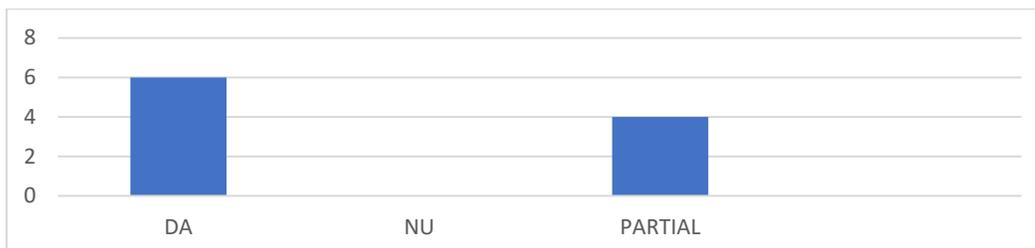


Sunt planificate actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor si moduri de integrare si implementare a acestor actiuni in SMC?



6.2. Obiective referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

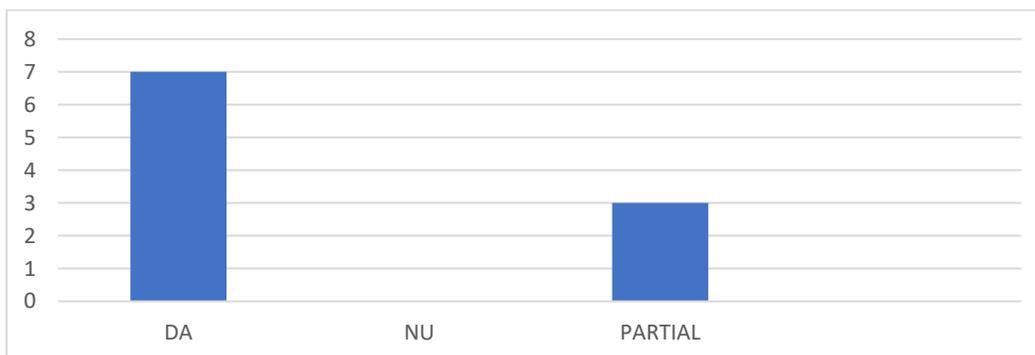
Sunt disponibile ca si informatie documentata obiective referitoare la calitate pentru functii, niveluri si procese relevante in cadrul SMC?



7. Suport

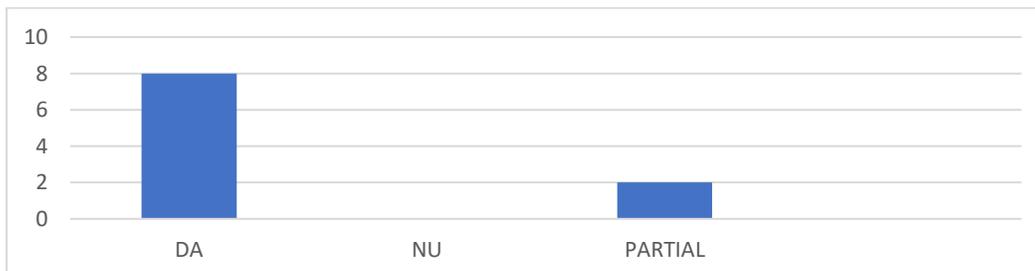
7.1.2 Personal

Organizatia detine personalul necesar pentru implementarea eficace a SMC si operarea si controlul proceselor sale?



7.1.3 Infrastructura

Infrastructura necesara (cladiri si utilitati, echipamente, resurse transport, IT si comunicatii) pentru operarea proceselor este disponibila;



7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor

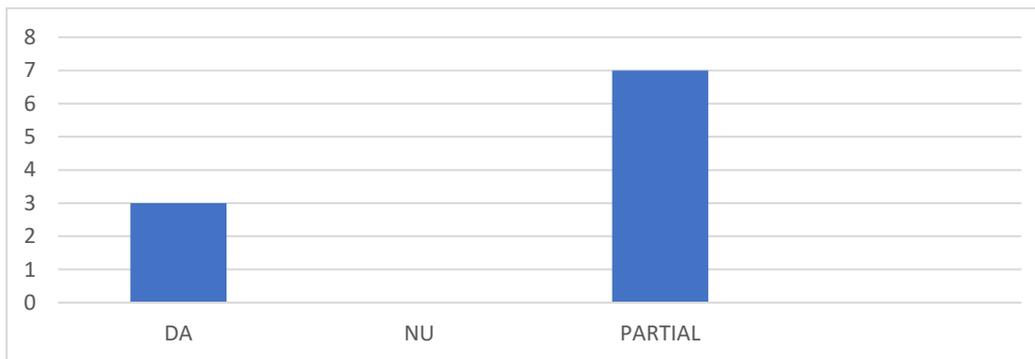
Mediul necesar pentru operarea proceselor (factori sociali, psihologici, fizici) este disponibil și menținut?



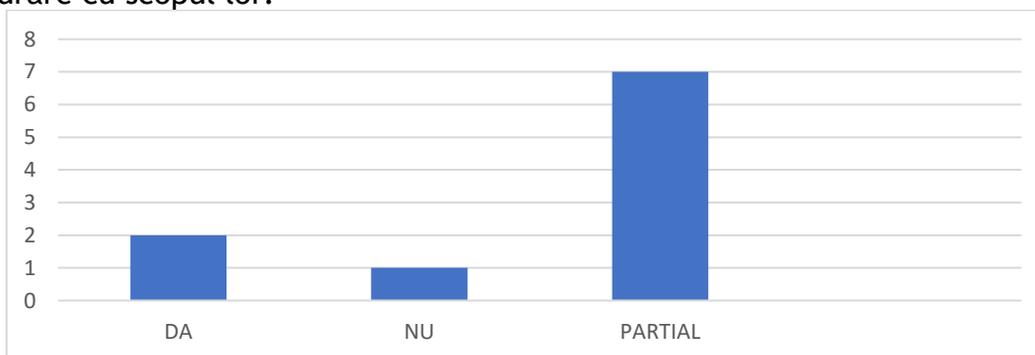
7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1 Generalități

Sunt disponibile resurse de monitorizare și măsurare adecvate pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor?

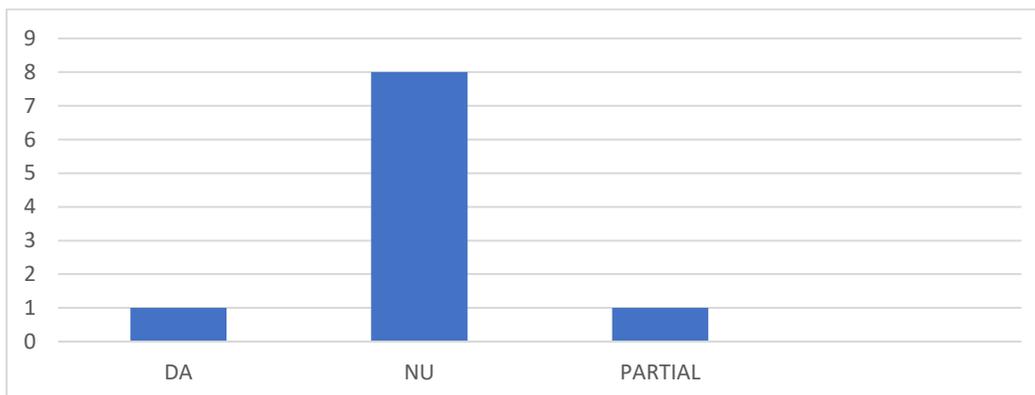


Sunt disponibile informații documentate privind adecvarea resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor?

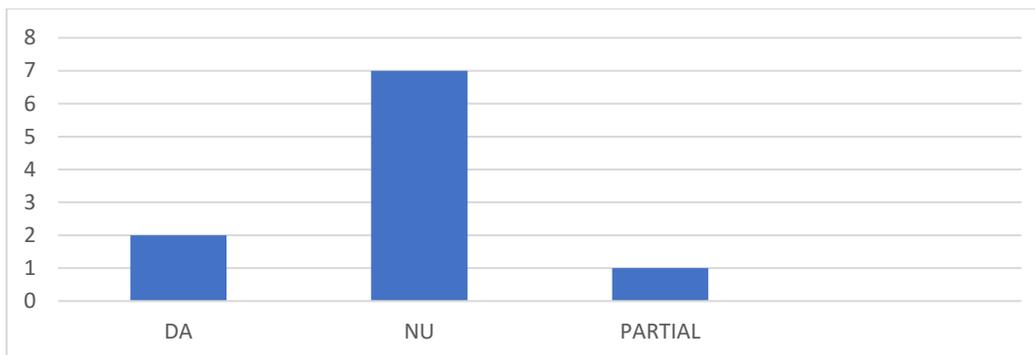


7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor

Atunci când trasabilitatea măsurării este o cerință, sunt utilizate echipamente de măsurare care necesită verificare sau etalonare la intervale planificate?

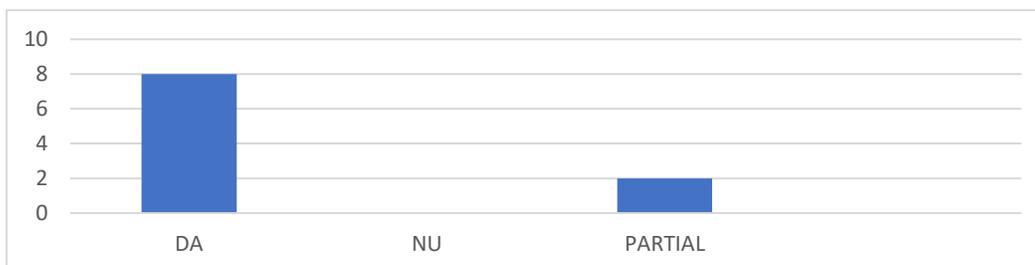


Sunt întreprinse acțiuni (atunci când un echipament de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său) pentru validarea rezultatelor măsurării?



7.1.6. Cunoștințe organizatorice

Sunt disponibile cunoștințele organizatorice necesare pentru operarea proceselor și realizarea conformității produselor și serviciilor?

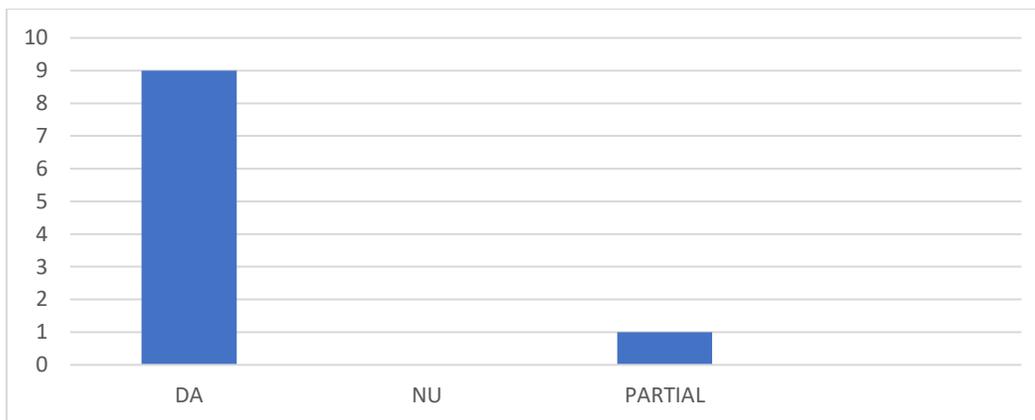


7.2. Competență

Se asigură organizația că persoanele sunt competente pe baza studiilor, instruirii sau experienței?

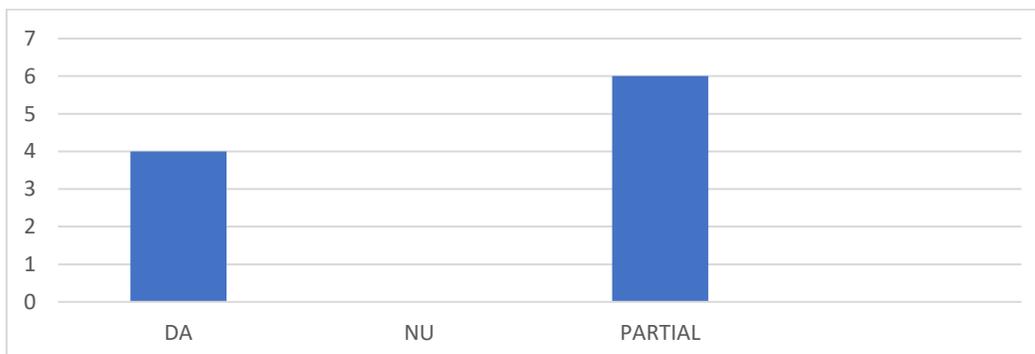


Organizatia intreprinde actiuni de dobandire a competentei necesare (atunci cand este aplicabil) si evalueaza eficacitatea actiunilor intreprinse?



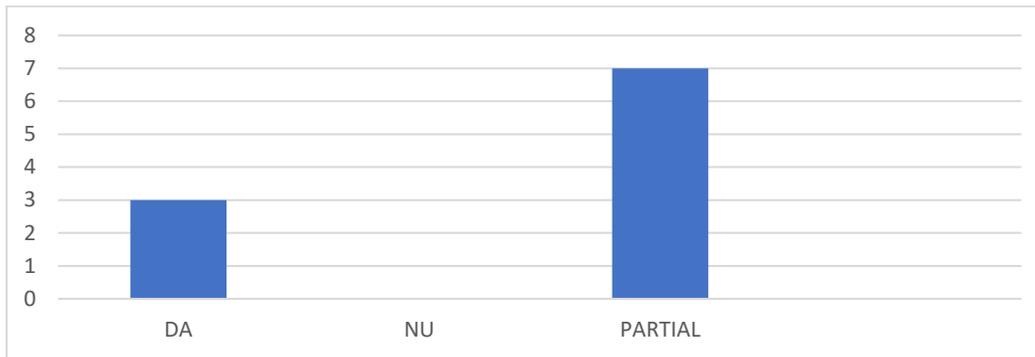
7.3. Constientizare

Se asigura organizatia ca persoanele ce lucreaza sub controlul sau sunt constientizate cu privire la: politica si obiectivele referitoare la calitate, contributia lor la eficacitatea SMC si implicatiile neconformarii cu cerintele SMC?



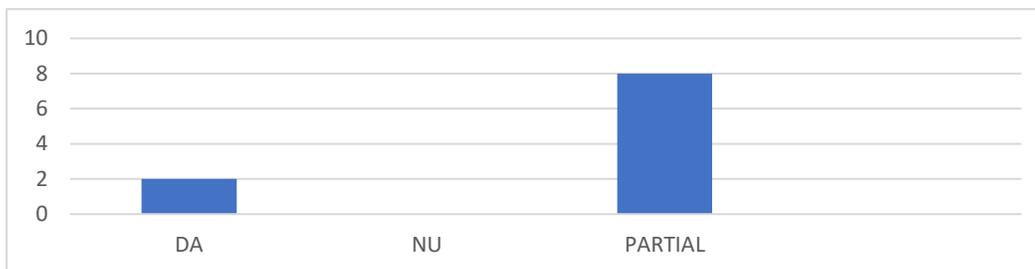
7.4. Comunicare

Au fost determinate comunicările interne și externe relevante pentru SMC? (incluzând despre ce, când, cu cine, cum și cine comunica)?



7.5. Informatii documentate

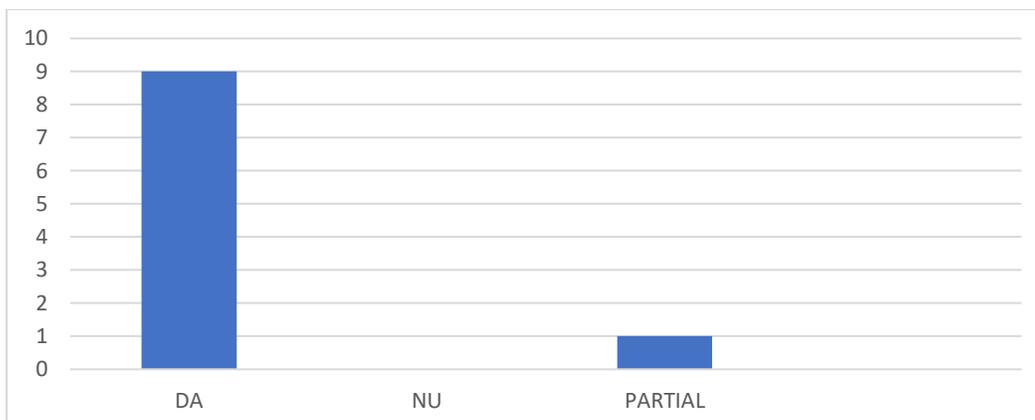
SMC include informatiile documentate cerute de standard? Este asigurat controlul informatiilor documentate (difuzare, acces, regasire, utilizare, depozitare, protejare, control modificari, pastrare si eliminare)?



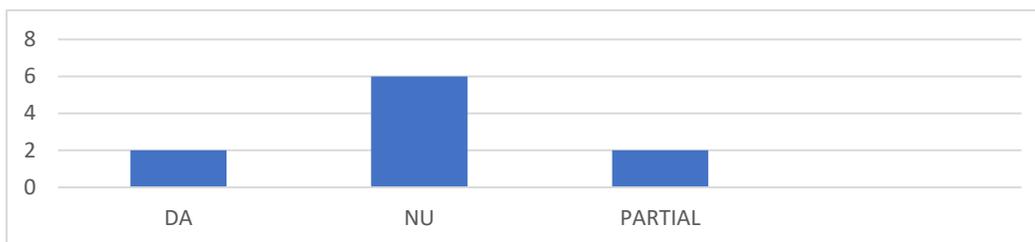
8. Operare

8.1. Planificare si control operational

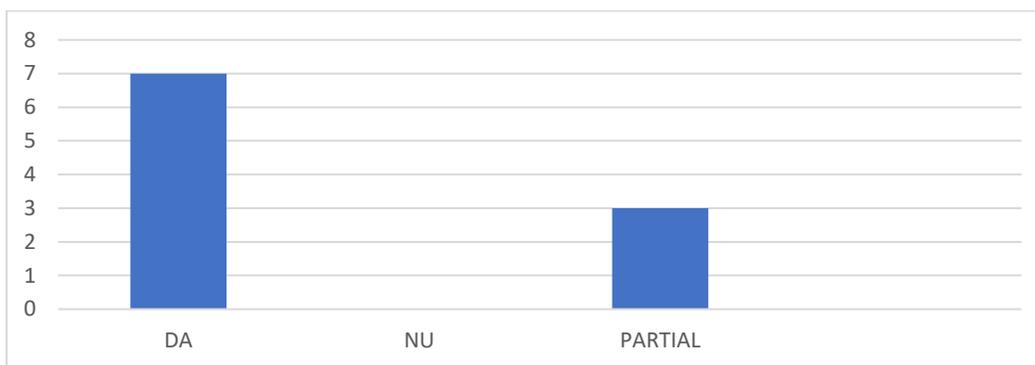
Organizatia planifica, implementeaza si controleaza procesele necesare pentru a satisface cerintele privind livrarea produselor si serviciilor?



Este asigurat controlul asupra proceselor externalizate?



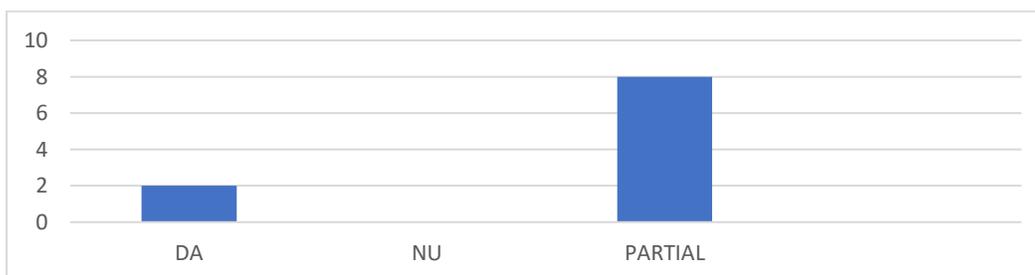
Este asigurata o comunicare eficienta cu clientul referitor la produse si servicii?



9. Evaluarea performantei

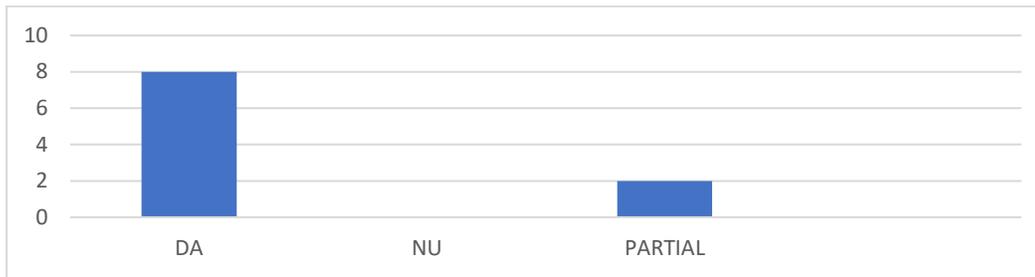
9.1.2. Satisfactia clientului

Organizatia monitorizeaza perceptia clientilor referitoare la masura in care au fost indeplinite necesitatile si asteptarile lor?

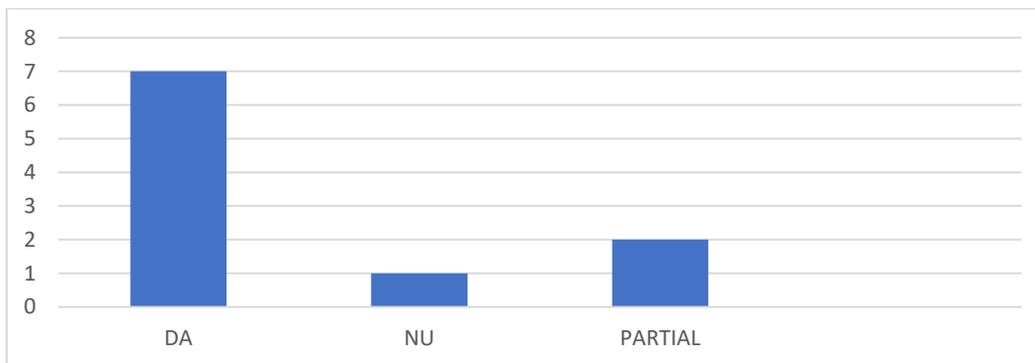


9.2. Audit intern

Organizatia efectueaza audituri interne ale sistemului de management la intervale planificate?

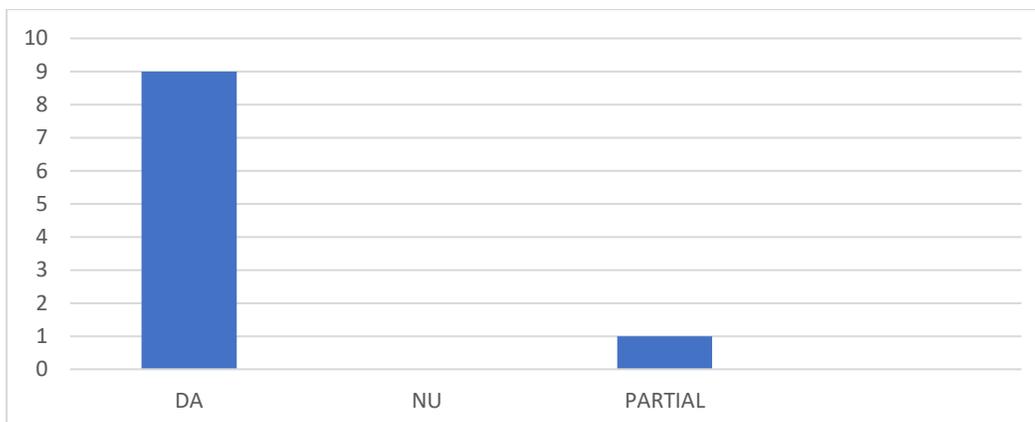


Planificarea auditurilor interne tine cont de riscurile aferente activitatilor si proceselor auditate?



9.3. Analiza efectuata de management

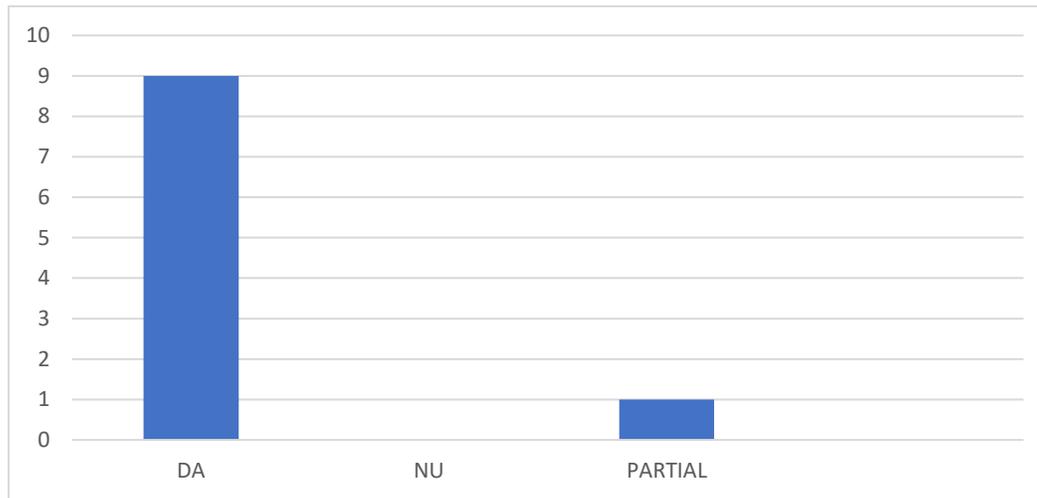
Managementul de varf analizeaza la intervale planificate sistemul de management?



10. Imbunatatire

10.2. Neconformitate si actiune corectiva

Organizatia analizeaza si trateaza neconformitatileaparute (inclusiv reclamatii) prin aplicarea de corectii si actiuni corective?



10.3. Imbunatatire continua

Organizatia isi imbunatateste continuu pertinenta, adecvarea si eficacitatea SMC?



V. Determinarea nivelului initial de cunostinte, deprinderi si aptitudini ale angajatilor Consiliului Judetean Neamt cu privire la cerintele standardului model de referinta SR EN ISO 9001:2015, pe baza de chestionare atribuite celor zece directii din cadrul institutiei

In urma analizei chestionarelor completate de directiile din cadrul Consiliului Judetean Neamt, s-au stabilit urmatoarele:

1. Nivelul cunostintelor angajatilor, privind managementul calitatii in corelatie cu atributiile acestora la locul de munca, pe o scala de la 1 la 10, se afla la 3.
2. Primele 3 lucruri importante de facut pentru eficientizarea activitatii la nivelul institutiei, sunt:
 - a) Participarea la cursuri de perfectionare profesionala;
 - b) Elaborarea unor planuri de activitati;
 - c) Elaborarea obiectivelor specifice activitatii.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

3. Cunostintele de care ar avea nevoie in plus angajatii pentru cresterea calitatii serviciilor oferite de catre institutie, sunt :
 - a) In plan juridic - normative tehnice actualizate;
 - b) In privinta achizitiilor - normative, standarde noi;
 - c) In plan calitativ - legislatie actualizata.
4. Printre domeniile de formare care ar contribui la imbunatatirea activitatii institutiei/echipei, au fost identificate urmatoarele:
 - a) In plan calitativ;
 - b) In plan juridic;
 - c) In planul achizitiilor publice.
5. Ca si importanta pentru dobandirea unor competente (pe o scara de la 1 la 3), s-a concluzionat ca cele 5 elemente prezentate in intrebare , se situeaza la nivele de importanta dupa cum urmeaza:
 - punctul a) la nivel 2,
 - punctul b) la nivel 2,
 - punctul c) la nivel 3,
 - punctul d) la nivel 2
 - punctul e) la nivel 2.
6. Perioada optima pentru desfasurarea cursurilor: 16.09.2019 - 22.01.2020.
7. Se prefera defasurarea cursurilor in cursul saptamanii.
- 8, 9. S-au votat 3 zile de formare, cate 6 ore/zi.
10. Grupele vor fi formate din 22 persoane.
11. Nu exista completari suplimentare.

Nota: Chestionarele utilizate pentru identificarea nivelului initial de cunostinte, deprinderi si aptitudini ale angajatilor Consiliului Judetean Neamt cu privire la cerintele standardului model de referinta SR EN ISO 9001:2015 se regasesc in Anexa 2 la prezentul studiu de progres.





UNIUNEA EUROPEANĂ



VI. RAPORT DE AUDIT INTERN PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITATII Nr. 01 din 16.01.2020

1. ORGANIZATIA AUDITATA:

CONSILIUL JUDETEAN NEAMT este localizat in Municipiul Piatra Neamt, Strada Alexandu cel Bun, Nr. 27, Judetul Neamt
Telefon centrala: (+4) 0233 / 21.28.90
Fax: (+4) 0233 / 21.15.69
E-mail: cons.judetean@cjneamt.ro

2. OBIECTIVELE AUDITULUI:

- evaluarea conformitatii sistemului de management cu criteriile de audit;
- evaluarea capabilitatii sistemului de management de a se asigura ca organizatia indeplineste cerintele legale, reglementate si contractuale;
- evaluarea eficacitatii sistemului de management de a se asigura ca organizatia se poate astepta in mod rezonabil sa isi indeplineasca obiectivele specifice.

3. DOMENIUL AUDITULUI:

Administratie publica

Procese auditate:

- procese de management: stabilire politica si obiective in domeniul calitatii, alocare resurse, stabilire autoritati si responsabilitati pentru sistemul de management al calitatii, comunicare, analiza efectuata de management, imbunatatirea sistemului de management;
- procese suport: gestionare resurse umane - competenta, constientizare si instruire; mentenanta echipamente si control resurse de masurare si monitorizare; aprovizionare; pastrarea produsului; identificare si trasabilitate;
- procese principale: administratie publica; procese de monitorizare si control: audit intern, actiuni corective, evaluare satisfactie clienti/cetateni si alte parti interesate, masurarea si monitorizarea produsului, masurarea si monitorizarea proceselor, analiza datelor, controlul produselor si serviciilor neconforme.

4. CRITERII DE AUDIT:

- standardul SR EN ISO 9001:2015;
- informatia documentata aferenta sistemului de management al calitatii;
- legislatia aplicabila domeniului de activitate.

5. AUDITOR :

5.1 SANDU ADRIANA

6. REPREZENTANTII AUDITATULUI:

6.1. Ionel Arsene-Presedinte





6.2. Ion Asaftei-Vicepresedinte
6.3. Laurentiu-Cristinel Dulama-Vicepresedinte
6.4. Magda Hisum - Manager proiect
6.5. Flaviana Isache - Asistent manager
6.6. Arsene Ramona Andreea - Responsabil comunicare
6.7. Apetrei Anca - Responsabil dezvoltare organizationala
6.8. Veronica Vasiliu - Specialist imbunatatire procese
6.9. Alina-Mariana Harlea - Specialist imbunatatire procese
6.10. Responsabili de procese, conform dispozitiei privind numirea comisiei de monitorizare

7. PERIOADA AUDITULUI :

8. DESFASURAREA AUDITULUI:

8.1 Sedinta de deschidere: Data : Ora :

Participanti:

a.) auditor :

b.) reprezentantii auditatului :

SANDU ADRIANA	Responsabili de procese, conform dispozitiei privind numirea comisiei de monitorizare
---------------	---

8.2 Constatările auditului:

Unitatea Administrativ Teritoriala **JUDETUL NEAMT** reprezentata prin **Consiliul Judetean Neamt**, este autoritatea administratiei publice locale constituita la nivel judetean, pentru coordonarea activitatii consiliilor comunale si orasenesti in vederea realizarii serviciilor publice de interes judetean si de gestionare, in numele si in interesul colectivitatii judetene pe care o reprezinta, a treburilor publice, in conditiile legii.

Consiliul Judetean Neamt se organizeaza si functioneaza pe temeiul principiilor generale ale administratiei publice prevazute la partea I titlul III din Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ si al principiilor generale prevazute in Legea nr. 199/1997 pentru ratificarea Cartei europene a autonomiei locale, adoptata la Strasbourg la 15 octombrie 1985, precum si a urmatoarelor principii specifice:

- a) principiul descentralizarii;
- b) principiul autonomiei locale;





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

- c) principiul consultarii cetatenilor in solutionarea problemelor de interes local deosebit;
- d) principiul eligibilitatii autoritatilor administratiei publice locale;
- e) principiul cooperarii;
- f) principiul responsabilitatii ;
- g) principiul constrangerii bugetare.

Ca structura organizatorica, U.A.T. Judetul Neamt este format din:

- Consiliul Judetean Neamt - alcatuit din consilieri judeteni, alesi prin vot universal, egal, direct, secret si liber exprimat, in conditiile stabilite de Legislatia privind alegerile locale, din randul carora sunt alesi presedintele si 2 vicepresedinti;
- Aparatul de specialitate, care este organizat si functioneaza in baza Hotararii Consiliului Judetean .

Competentele, organizarea si functionarea Consiliului Judetean Neamt sunt reglementate prin OUG 57/2019 privind Codul Administrativ, prin alte acte normative uzuale in activitatea administratiei publice locale precum si prin propriul Regulament de organizare si functionare.

Consiliul Judetean Neamt, ca autoritate deliberativa a administratiei publice locale, indeplineste urmatoarele atributii:

- atributii privind organizarea si functionarea aparatului de specialitate al Consiliului Judetean, ale institutiilor si serviciilor publice de interes judetean si ale societatilor comerciale si regiilor autonome de interes judetean;
- atributii privind dezvoltarea economico-sociala a judetului;
- atributii privind gestionarea patrimoniului judetului;
- atributii privind gestionarea serviciilor publice din subordine;
- atributii privind cooperarea interinstitutionala.

Documentatia sistemului de management al calitatii, conform cerintelor standardului SR EN ISO 9001:2015, conform Listei documentelor SMC in vigoare, cuprinde:

-Manualul Calitatii, cod MMC CJN 01 - 01, editia1, revizia 0

Proceduri de Sistem:

-Controlul Informatiilor documentate. Controlul Documentelor, cod PS CJN 04-01

-Controlul Informatiilor documentate. Controlul inregistrarilor, cod PS CJN 05-01

-Audituri intern, cod PS CJN 06-01

-Controlul serviciului neconform, cod PS CJN 08-01

-Actiuni corective, cod PS CJN 07-01

-Managementul riscului. Oportunitati, cod PS CJN 02-01

Si proceduri operationale, precum si procedurile aferente sistemului de control intern managerial, actualizate la inceputul anului 2019, conform Registrului electronic al PS elaborate la nivelul aparatului de specialitate al Consiliului Judetean Neamt;

-Registre si formulare aferente SMC.

-Succesiunea si interactiunea proceselor este documentata in Harta proceselor, anexa la MMC CJN 01 - 01.





In cadrul sistemului de management al calitatii sunt descrise procesele relevante pentru organizatie. Punctul forte consta in imbunatatirea proceselor, pentru a imbunatati performantele organizatiei.

Excluderi, conform SR EN ISO 9001:2015:

- 8.3. (in cadrul institutiei nu se desfasoara activitati de proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor); 8.5.4. (in cadrul institutiei nu se pastreaza elementele de iesire pe parcursul productiei si furnizarii serviciului); 8.5.5. (in cadrul institutiei nu se desfasoara activitati post-livrare); deoarece activitatea desfasurata in cadrul CONSILIULUI JUDETEAN NEAMT nu impune indeplinirea acestor cerinte ale standardului. Excluderile nu afecteaza capabilitatea organizatiei de a furniza servicii, conform domeniului de activitate.

Consiliul Judetean Neamt detine un sistem de management materializat in informatiile documentate - mentinute si pastrate, conform cerintelor legale aplicabile domeniului de activitate - administratie publica.

- Structura organizatorica a Consiliului Judetean Neamt se regaseste in organigrama si in Regulamentul privind organizarea si functionarea CJ Neamt (anexa la Hotararea Consiliului Judetean Neamt nr. 196 din 27.08.2019);
- Desfasurarea activitatii institutiei si respectarea disciplinei muncii este reglementata prin Regulament organizare si functionare aparat propriu;
- Institutia se preocupa in mod constant de obtinerea autorizatiilor/avizelor/licentelor necesare desfasurarii activitatilor specifice ;
- Rezultatele analizei SWOT (puncte forte, oportunitati, puncte slabe, riscuri/pericole) reprezinta un factor esential in stabilirea obiectivelor generale si specifice ce se regasesc in Manualul de management al calitatii, Cod: MMC CJN 01 - 01;
- Politica referitoare la calitate a fost actualizata, aprobata, conform cerintelor SR EN ISO 9001:2018 si adusa la cunostinta personalului (Proces verbal de instruire) si a cetatenilor prin afisarea acesteia in locuri vizibile;
- Exista acces la baza de date legislativa, cu actualizarea zilnica a bazei de date legislative - 1 program legislativ.
- Resursele financiare sunt asigurate de la bugetul de stat si prin fonduri alocate prin proiecte cu finantare europeana.
- Bugetul de venituri si cheltuieli se intocmeste in urma centralizarii propunerilor venite din partea unitatilor subordonate si a aparatului propriu Consiliului Judetean Neamt, conform legii anuale (ex. Bugetul local detaliat la venituri pe capitole si subcapitole si la cheltuieli pe capitole, subcapitole, titluri si articole de cheltuieli, pe anul 2019, anexa la hotararea nr. 257 din 11.12.2019).
- Resursele financiare ale Consiliului Judetean Neamt provin din urmatoarele surse: bugetul de stat, venituri proprii (taxe UAT, cladiri, terenuri, concesiuni, etc), donatii, sponsorizari, valorificari de bunuri, amenzi, penalitati, fonduri europene.
- Managementul de la cel mai inalt nivel este direct implicat in mentinerea si imbunatatirea SMC adoptat. Prin dispozitie sunt numiti responsabilii de procese la





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

- nivelul compartimentelor Consiliului Județean Neamț (comisia de monitorizare cu atribuții în implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității, conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015);
- Personalul din cadrul Consiliului Județean Neamț (proprietarii de procese) este implicat în funcționarea SMC, o parte din acesta având responsabilități clar definite în fișele de post, existente la dosarele de personal.
 - Organizația a identificat procesele necesare implementării, conducerii, menținerii și îmbunătățirii sistemului de management al calității, furnizării serviciilor aferente domeniului de activitate desfășurat.
 - Consiliul Județean Neamț evaluează permanent gradul de satisfacție al cetățenilor, aceștia având posibilitatea de a completa chestionare on-line, generându-se astfel, direct din programul informatic, rapoarte privind gradul de satisfacție al cetățeanului, precum și eventualele sugestii/recomandări privind activitatea instituției. De asemenea, se utilizează chestionare de evaluare a satisfacției clientului/cetățeanului - la data efectuării auditului intern nu au fost disponibile chestionare completate;
 - Pentru relația cu cetățeanul există personal responsabil cu atribuții privind primirea petițiilor, a cererilor, solicitărilor, etc. Corespondența cu cetățeanul se face electronic, prin e-mail, fiind în același timp înregistrată în Registrul privind liberul acces la informațiile de interes public, conform Legii nr. 544/2001. Cererile sunt printate, procesate intern și se comunică răspunsul în termen de 10 zile. Anual, responsabilul de proces întocmește un raport referitor la activitatea desfășurată în cadrul compartimentului;
 - La nivelul Consiliului Județean Neamț este întocmit și actualizat anual Registrul de riscuri, conform cerințelor SR EN ISO 9001:2018 & OSGG 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
 - Organizația a determinat resursele necesare furnizării serviciilor aferente domeniului de activitate desfășurat. Sunt definite criteriile privind competența, constientizarea și instruirea angajaților ce desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor, urmărindu-se creșterea gradului de satisfacție al cetățenilor, satisfacerea cerințelor specificate și implicite, conform legii. Sunt menținute înregistrări referitoare la competența și instruirea personalului (copii după diplome, atestate, etc. - la dosarele personale - ex. D-na **Alina Harlea** - diploma de inginer, emisă de Universitatea Tehnică *Gheorghe Asachi* din Iași, nr. 70994 din 24.06.2005, Certificat auditor SMC, emis de TUV Rheinland Akademia, nr. TRA/07/22889 din 11.04.2007, Certificat Manager Sistem Calitate, emis de Asociația Română pentru Calitate, nr. MC 1693 din 24.04.2013, Diploma de participare la cursul *Managementul riscurilor. Managementul funcțiilor sensibile*, nr. 206 din 16.12.2019, emisă de SIM CONSULT SRL Piatra Neamț, d-na **Buzenschi Nicoleta** - Certificat de participare la cursul specific managementului calității desfășurat în cadrul proiectului *Implementarea managementului calității-administrație durabilă IMCAD*, certificate emis de ROMQUALITY CERT SRL - Deva, la 19 septembrie 2019, Diploma de participare la cursul *Managementul riscurilor. Managementul funcțiilor sensibile*, nr. 205 din 16.12.2019, emisă de SIM CONSULT SRL Piatra Neamț, Diploma





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

de studii postuniversitare *Managementul Instituțiilor Publice*, emisa de Academia de Studii Economice București, etc.);

- Este asigurată infrastructura și mediul de lucru adecvate pentru furnizarea serviciilor specifice administrației publice. De asemenea, există spații adecvate pentru desfășurarea activităților administrative (birouri);
- Necesarul de mașini/echipamente/aparatură /personal este determinat odată cu aprobarea bugetului județului (atunci când situația o impune, instituția închiriaza mașini/echipamente/utilaje/aparatură și angajează personal competent);
- Se urmărește perfecționarea continuă a personalului, fapt ce reiese și din cursurile și instruirile prevăzute în Planul de perfecționare cuprinzând personalul din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț pentru anul 2019, actualizat la 18 noiembrie 2019, document nr. 24281 din 18.11.2019;
- Personalul este evaluat anual, întocmindu-se rapoarte de evaluare (ex. Raport de evaluare a performanțelor profesionale individuale ale funcționarilor de execuție (clasa I) - dna Harlea Alina - din data de 27.03.2019, nota 4,90 și Raport de evaluare a performanțelor profesionale individuale ale funcționarilor de conducere - dna Veronica Vasiliu - din data de 26.03.2019, nota 4,98);
- Controlul informațiilor documentate (documente și înregistrări) este asigurat prin activitatea specifică de registratură, iar arhivarea acestora se face conform prevederilor legale (Dispoziția Președintelui Consiliului Județean Neamț nr. 542 din 17.12.2019 privind aprobarea Nomenclatorului arhivistic al documentelor create de compartimentele din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț);
- Activitatea personalului din cadrul CJ Neamț este monitorizată constant în vederea îmbunătățirii continue a calității serviciilor, așa cum reiese din analiza rapoartelor întocmite de responsabilii de procese;
- De asemenea, activitatea de control a resurselor de măsurare și monitorizare este asigurată, conform cerințelor standardului model de referință SR EN ISO 9001:2015;
- Domeniul de activitate al organizației este identificat în Manualul Calității, cod MMC CJN 01 - 01, ed.1/rev.0. De asemenea, tot în Manualul Calității sunt identificate procesele, harta proceselor și interacțiunea acestora (anexa la MMC CJN 01 - 01).
- *Furnizarea serviciilor este planificată și urmărită prin:*
- Determinarea cerințelor specificate și implicite, menținându-se înregistrări adecvate;
- Stabilirea proceselor, documentelor (și difuzarea acestora personalului implicat în furnizarea serviciilor) și stabilirea resurselor umane, a infrastructurii și a mediului de lucru;
- Înregistrările permit identificarea și trasabilitatea serviciului asigurat, precum și stadiul produsului/serviciului, în raport cu cerințele de monitorizare și de măsurare. Sunt menținute înregistrări relevante, conform referențialului adoptat și conform reglementărilor legale aplicabile;
- Controlul resurselor de măsurare și monitorizare este documentat;
- Evidența licențelor software și a programelor informatice utilizate în cadrul instituției este asigurată conform Listei de inventariere din 13.01.2020;





UNIUNEA EUROPEANĂ



- Consiliul Județean Neamț documentează, implementează și planifică procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru a demonstra conformitatea serviciilor și a sistemului de management al calității, precum și îmbunătățirea continuă a acestuia;
- Auditul intern și acțiunile corective sunt documentate, planificate și verificate urmărindu-se adecvarea, eficiența și eficacitatea. Sunt menținute înregistrările relevante;
- Procesele sunt măsurate și monitorizate, pentru a se evalua capacitatea acestora de a fi repetabile și reproductibile;
- Controlul produsului/serviciului neconform este documentat prin procedura a sistemului de management al calității și se face în condiții prestabilite, pentru a se evita neconformitățile;
- Achizițiile publice se desfășoară conform procedurii specifice privind achizițiile publice și respectând Legea nr. 98 din 19 mai 2016 privind achizițiile publice, în baza Programului anual al achizițiilor publice.
- Consiliul Județean Neamț tratează foarte responsabil riscurile potențiale, inclusiv riscurile privind sănătatea și securitatea în muncă;
- Conducerea Consiliului Județean Neamț demonstrează leadership și angajament pentru sistemul de management al calității. A fost stabilită și comunicată în cadrul instituției Politică în domeniul calității, au fost atribuite, comunicate și înțelese responsabilități și autorități inclusiv pentru sistemul de management auditat, prin fișe de post, dispoziții de numire, etc;
- Instituția autoevaluează, monitorizează și analizează la intervale planificate (de regulă, anual) sistemul de management; informațiile menținute și păstrate în această privință sunt arătate mai sus;
- Cerințele legale și de reglementare aplicabile au fost determinate și sunt menținute informații documentate actualizate cu privire la acestea.

8.3 Neconformități constatate:

8.3.1. La nivelul Consiliului Județean Neamț nu există un program de mentenanță care să determine, să pună la dispoziție și să mențină infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor, conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015 - 7.1.3 Infrastructura.

NOTA - Infrastructura poate include:

- a) clădiri și utilități asociate;
- b) echipamente, inclusiv hardware și software;
- c) resurse pentru transport,
- d) tehnologie informațională și de comunicații

8.3.2. La nivelul Consiliului Județean Neamț sunt documentate parțial cerințele referitoare la managementul calității, atribuții, responsabilități, conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015 - 5.3 Roluri organizatorice, responsabilități și autorități.





Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa se asigure ca responsabilitatile si autoritatile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate si intelese in cadrul organizatiei.

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa desemneze responsabilitati si autoritati pentru:

- a) a se asigura ca sistemul de management al calitatii se conformeaza cu cerintele acestui standard international;
- b) a se asigura ca procesele furnizeaza elementele de iesire intentionate;
- c) raportarea, in special catre managementul de la cel mai inalt nivel, referitor la performanta sistemului de management al calitatii si la oportunitatile de imbunatatire (a se vedea 10.1);
- d) a se asigura ca orientarea catre client este promovata in intreaga organizatie;
- e) a se asigura ca este mentinuta integritatea sistemului de management al calitatii atunci cand sunt planificate si implementate schimbari ale sistemului de management al calitatii.

8.3.3. La nivelul Consiliului Judetean Neamt nu s-a facut instruirea personalului angajat al institutiei cu obiectivele politicii referitoare la calitate, conform cerintelor SR EN ISO 9001:2015 (5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate).

Politica referitoare la calitate trebuie:

- a) sa fie disponibila si mentinuta ca informatie documentata;
- b) sa fie comunicata, inteleasa si aplicata in cadrul organizatiei;**
- c) sa fie disponibila partilor interesate relevante, dupa caz.

8.4 Sedinta de inchidere: Data: Ora:

Participanti:

a.) Auditor:

b.) reprezentantii auditatului:

SANDU ADRIANA	Responsabili de procese, conform dispozitiei privind numirea comisiei de monitorizare
---------------	---

9. Concluziile auditului:

Sistemul de management auditat este:

- conform cu criteriile de audit;
- capabil a se asigura ca institutia indeplineste cerintele legale, reglementate si contractuale;
- eficace in a se asigura ca institutia se poate astepta in mod rezonabil sa isi indeplineasca obiectivele specificate.

Sistemul de management al calitatii este conform cerintelor SR EN ISO 9001:2015 poate fi supus auditului de certificare.



10. Difuzarea raportului

- un exemplar la:
- un exemplar la:

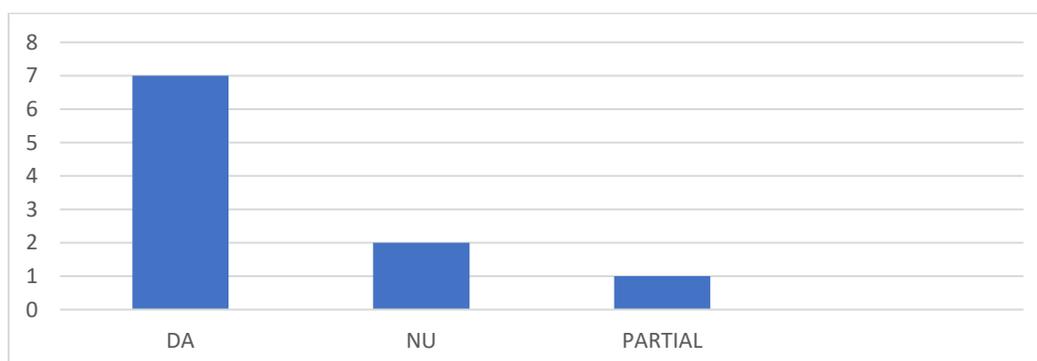
11. Anexe:

Rapoarte de neconformitate: nr.: -

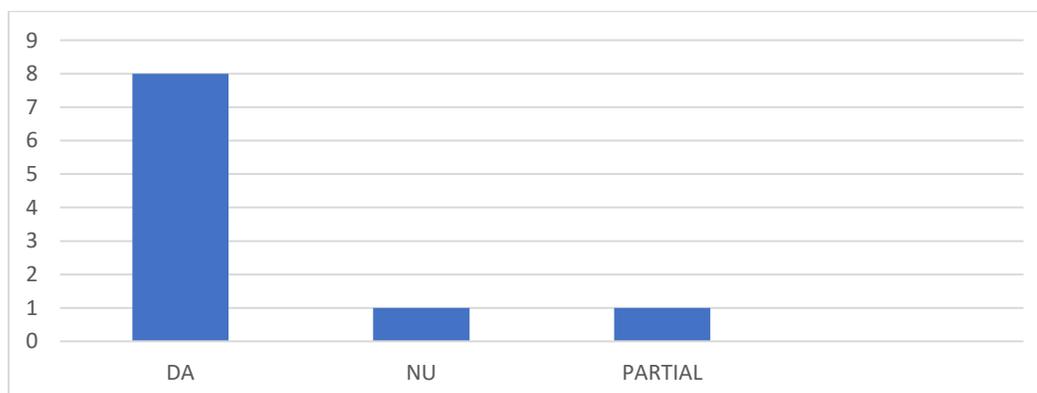
VII. Analiza gradului de implementare a sistemului de management al calitatii, pe baza de chestionare atribuite directiilor din cadrul Consiliului Judetean Neamt (31.01.2020)

4.1. Intelegerea organizatiei si a contextului acesteia

Ati identificat problemele externe si interne relevante pentru scopul si directia sa strategica?

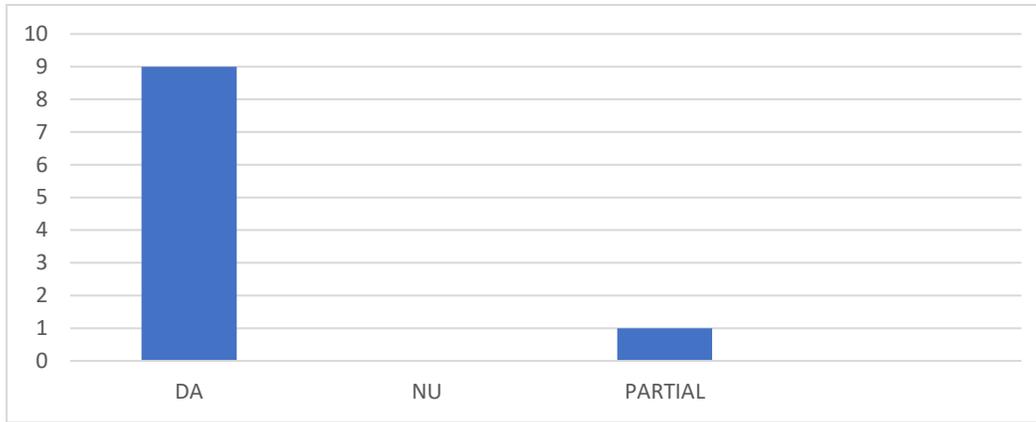


Sunt monitorizate si revizuite aceste probleme interne si externe?

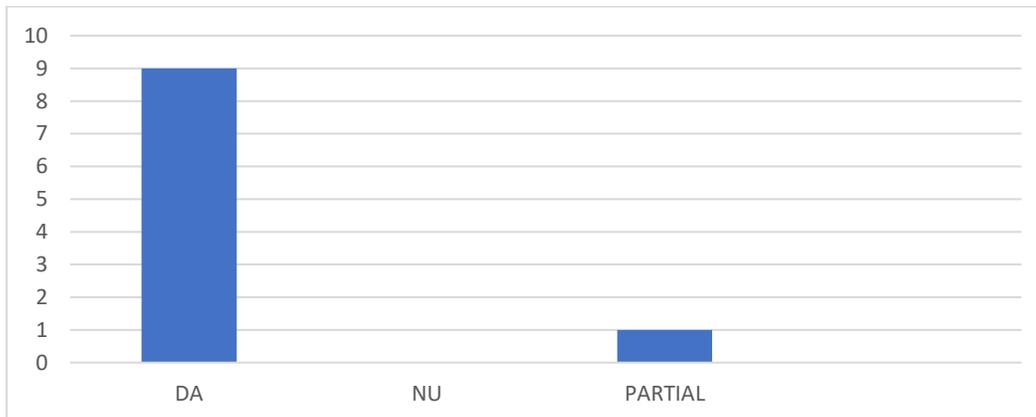


4.2. Intelegerea nevoilor si asteptarilor partilor interesate

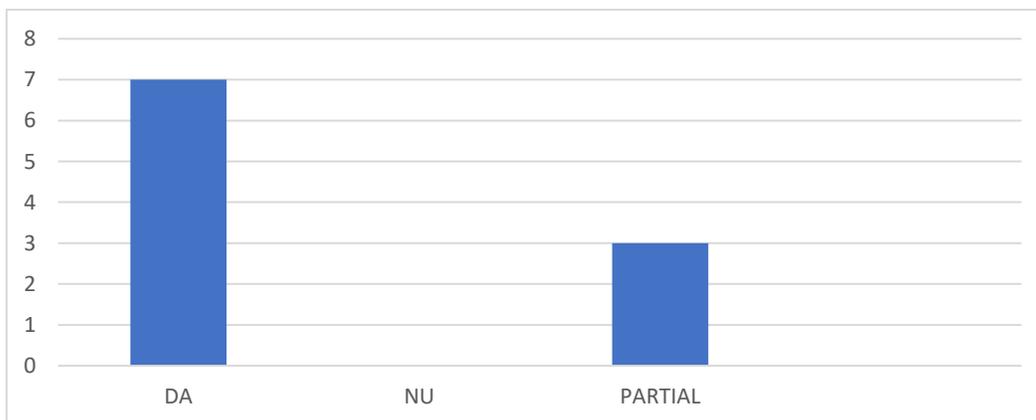
Ati identificat partile interesate relevante pentru sistemul dvs. de management al calitatii?



Ati identificat impactul lor potential asupra sistemului de management al calitatii?

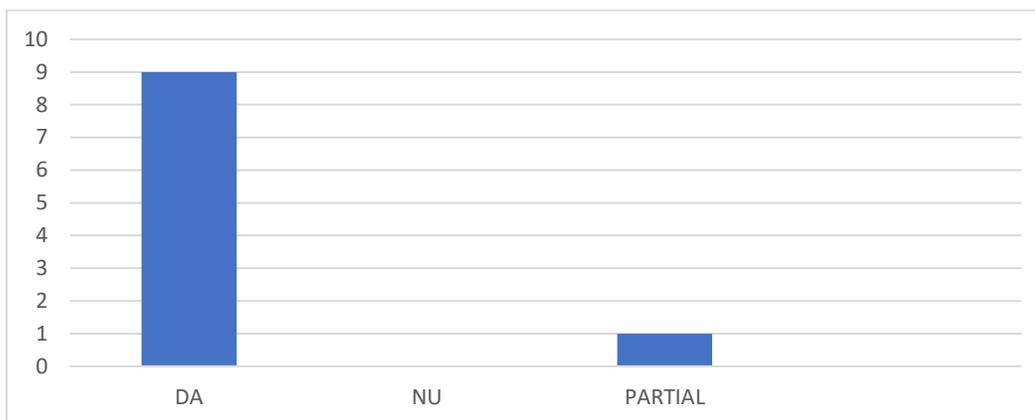


Sunt monitorizate informatiile despre partile interesate si cerintele relevante ale acestora?

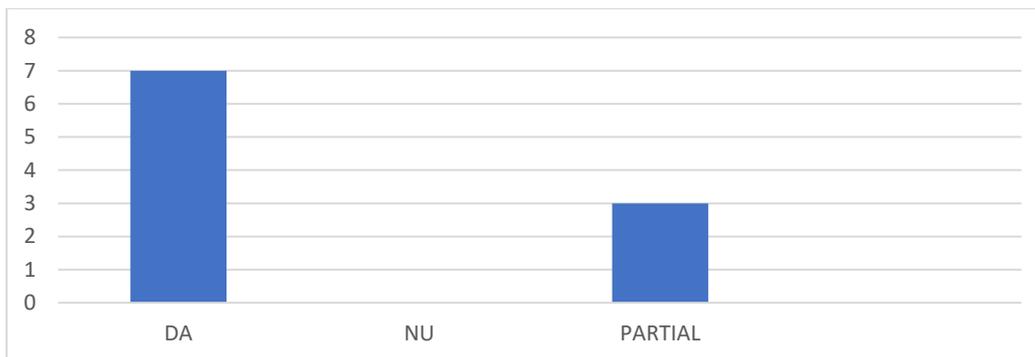


4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii

Ati identificat limitele si aplicabilitatea sistemului de management al calitatii in organizatia dvs.?

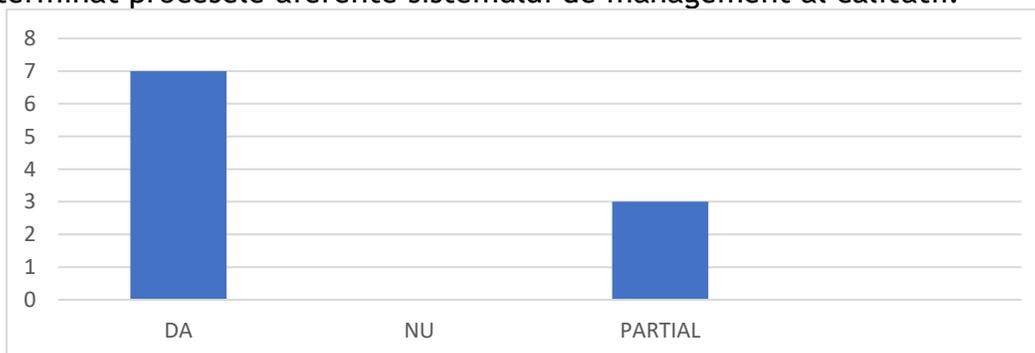


Ati identificat cerintele standardului ISO 9001: 2015 aplicabile in cadrul organizatiei dvs? Dar cerintele neaplicabile?

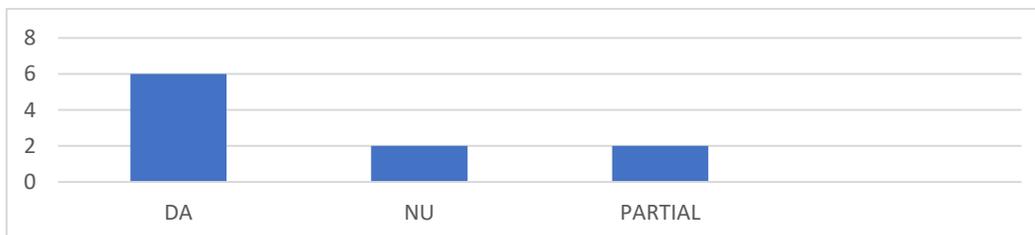


4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale

Ati determinat procesele aferente sistemului de management al calitatii?

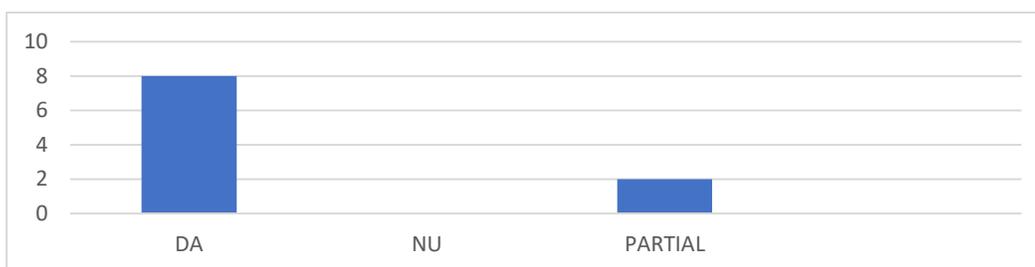


Ati elaborat documentatiile necesare pentru a va sustine sistemul de management al calitatii?

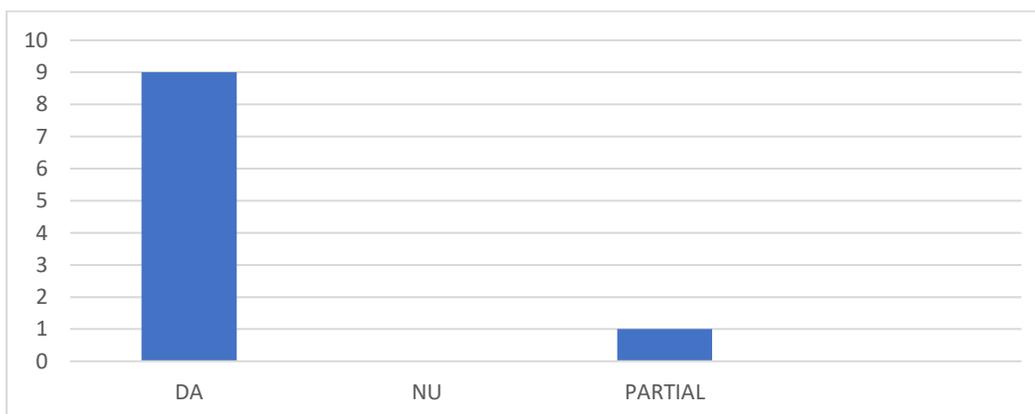


5.1. Leadership si angajament pentru sistemul de management al calitatii

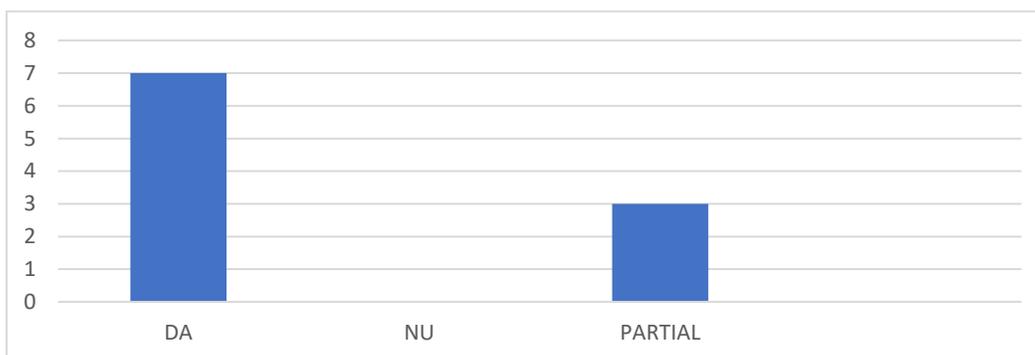
Ati stabilit politica si obiectivele privind calitatea pentru SMC?



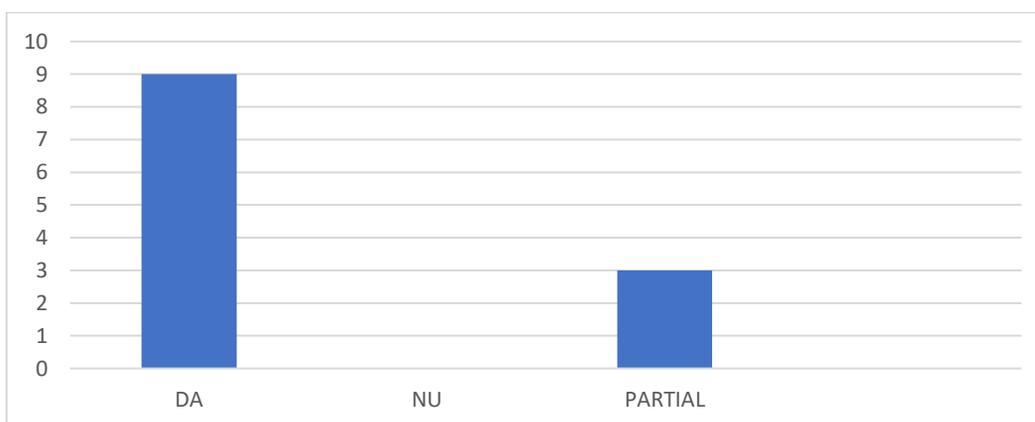
Sunt acestea compatibile cu directia strategica si cu contextul organizational?



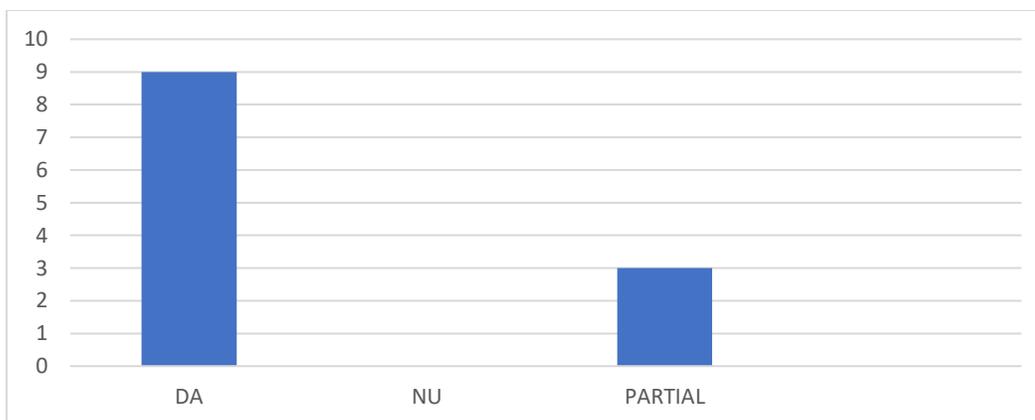
Sunt integrate cerintele SMC in activitatile/procesele institutiei?



Promovati constientizarea abordarii procesuale?



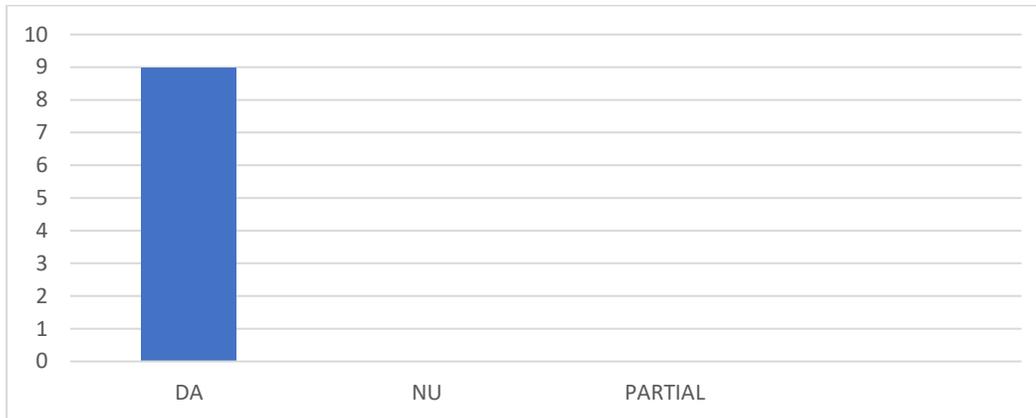
Va asigurati ca resursele necesare pentru SMC sunt disponibile?



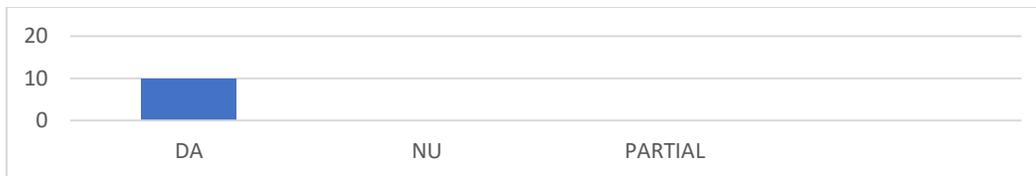
Va asigurati ca SMC atinge rezultatele prevazute?



Angajați, direcționați și susțineți oamenii pentru a contribui la eficacitatea SMC?

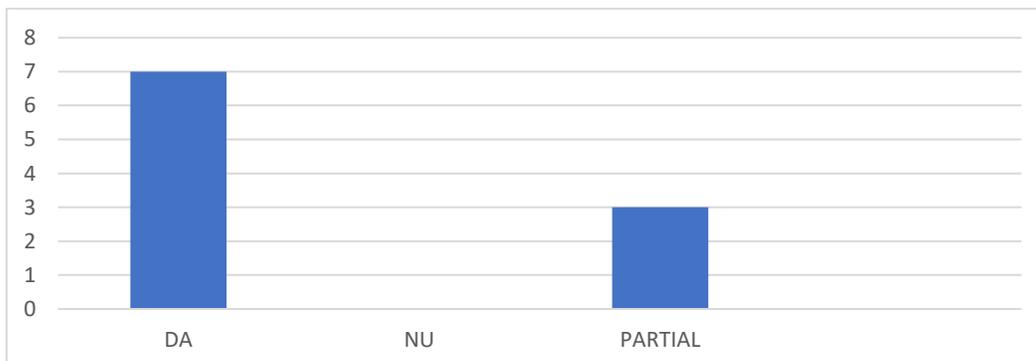


Promovați îmbunătățirea continuă?

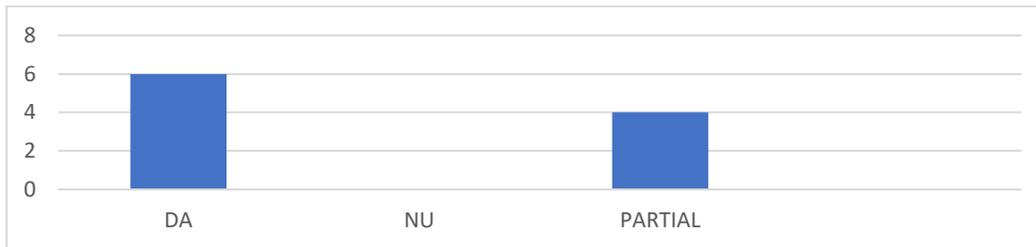


Orientarea către client/cetățean

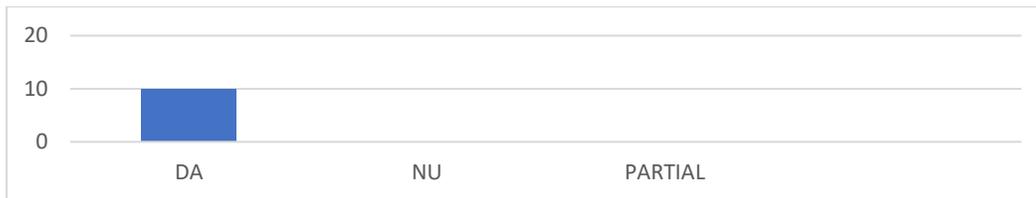
Sunt determinate riscurile și oportunitățile care pot afecta conformitatea produselor și a serviciilor?



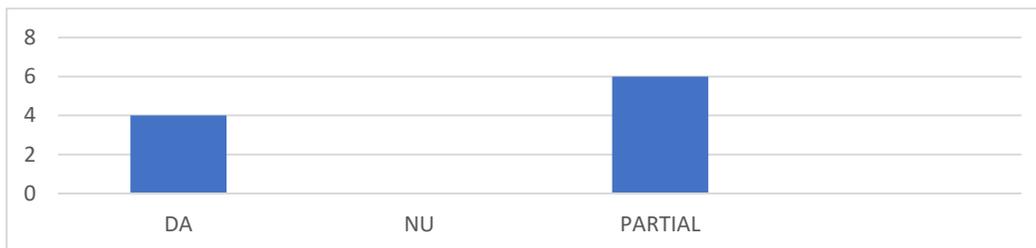
Este determinată și abordată abilitatea de a spori satisfacția clienților/cetățenilor?



Se mentine accentul pe furnizarea constanta a produselor/serviciilor care indeplinesc cerintele legale si de reglementare aplicabile?



Se monitorizeaza satisfactia clientilor/cetatenilor?



5.2. Politica de calitate

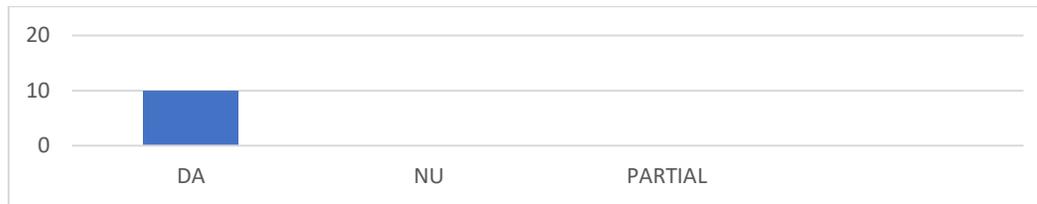
Conducerea de la cel mai inalt nivel stabileste, revizuieste si mentine o politica de calitate?



Ofera un cadru pentru stabilirea si revizuirea obiectivelor de calitate?



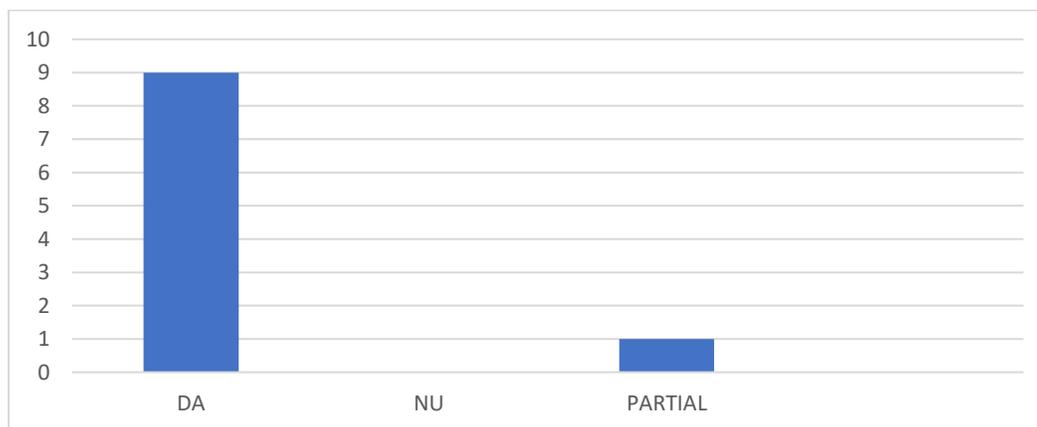
Contine un angajament de a satisface cerintele aplicabile?



Include un angajament pentru imbunatatirea continua a SMC?



Este pusa la dispozitia partilor interesate relevante? Cum?

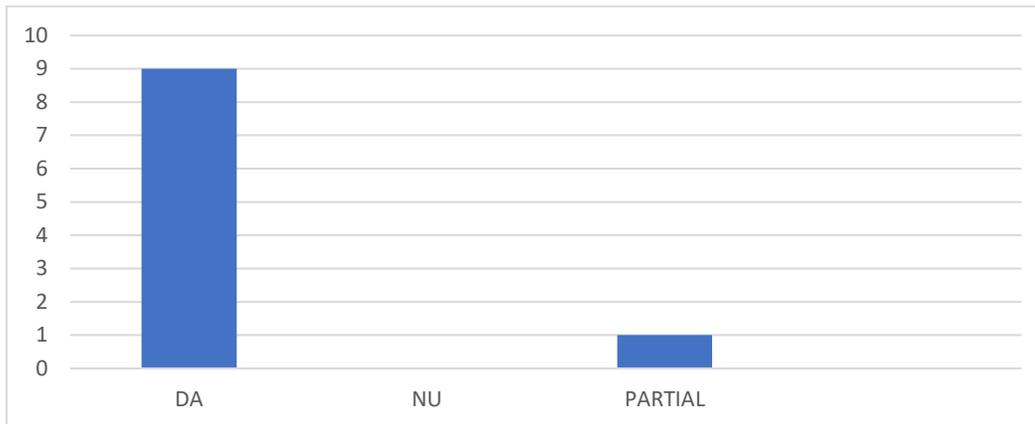


5.3. Roluri, responsabilitati si autoritati

Se asigura conducerea de varf ca responsabilitatile si autoritatile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate si intelese in cadrul organizatiei?



Atribuie conducerea de varf responsabilitatea si autoritatea pentru asigurarea SMC conform standardului international?



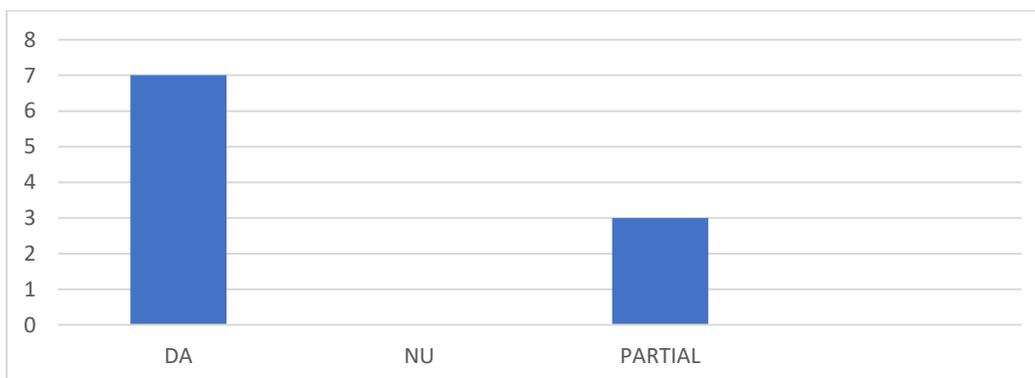
Se raporteaza performanta SMC, oportunitatile de imbunatatire si nevoia de schimbare sau inovatie catre conducerea de top?



Se promoveaza atentia catre client/cetatean in cadrul organizatiei?

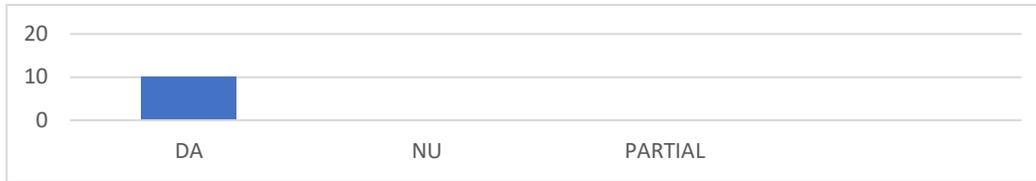


Se mentine integritatea SMC atunci cand sunt planificate si implementate modificari?



6.1. Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

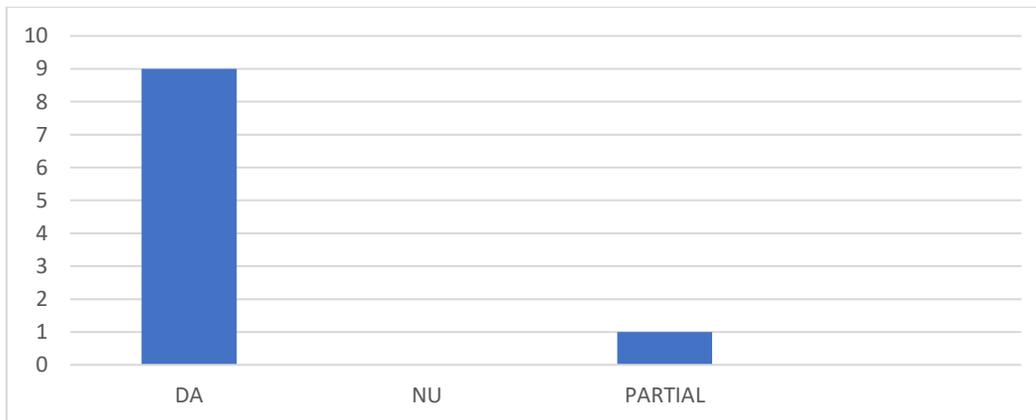
Sunt luate in considerare problemele interne si externe si partile interesate atunci cand planificam SMC?



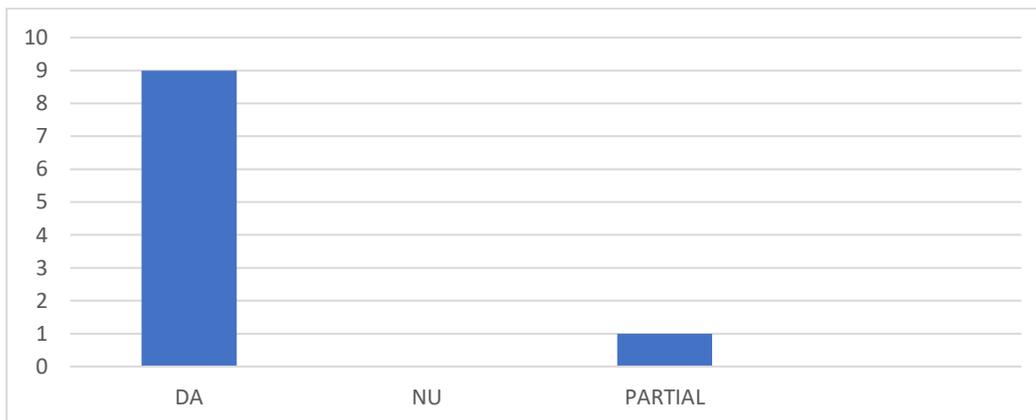
Sunt determinate si abordate riscurile si oportunitatile?



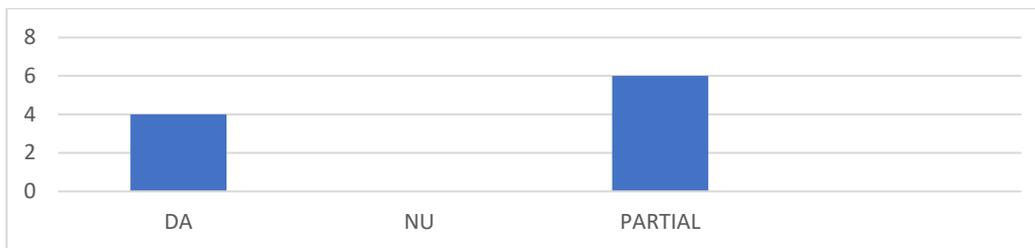
Sunt planificate actiunile pentru a aborda riscurile si oportunitatile?



Sunt integrate si implementate actiunile in procesele SMC?

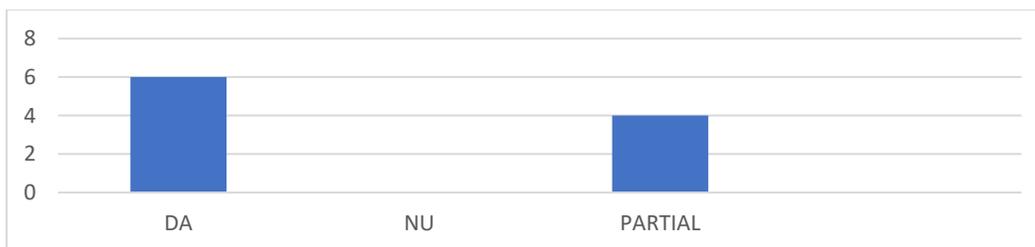


Evaluati eficacitatea actiunilor?

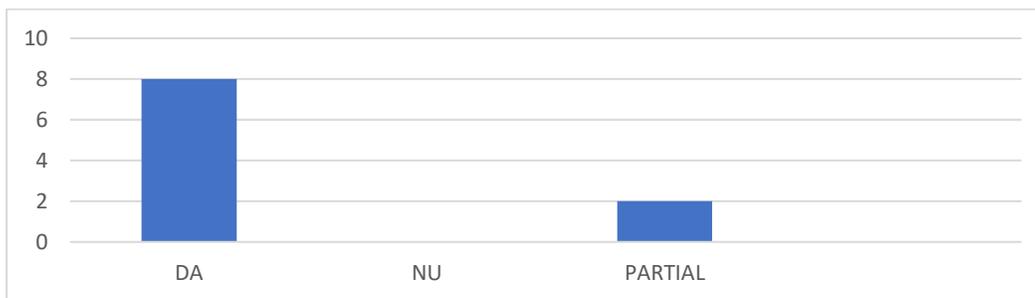


7.1. Resurse

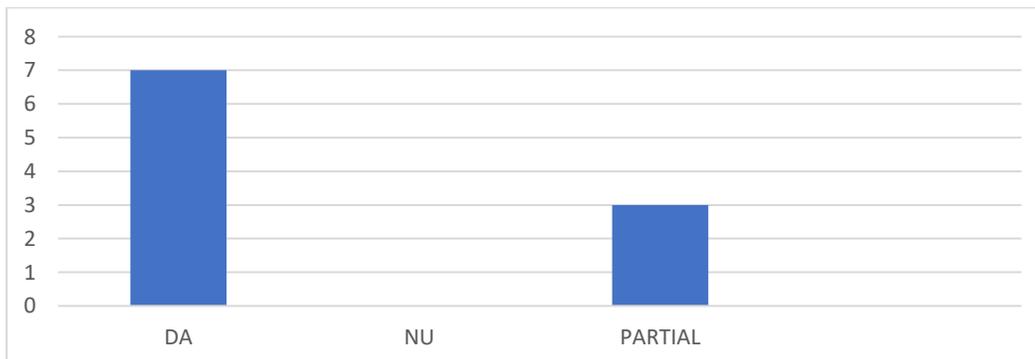
Determinati resursele pentru crearea, implementarea, intretinerea si imbunatatirea continua a SMC?



Sunt luate in considerare capacitatile si constrangerile asupra resurselor interne?



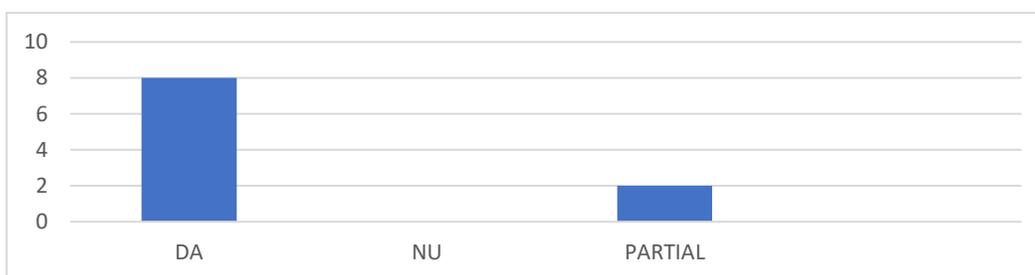
Sunt luate in considerare nevoile furnizorilor externi?



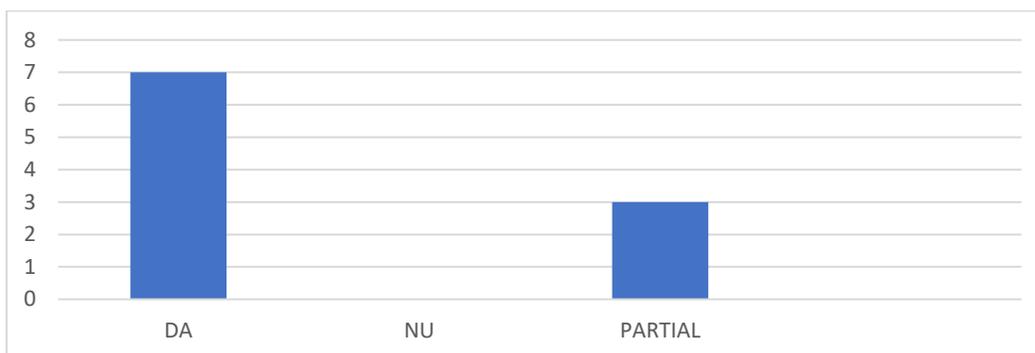
Identificati personalul necesar pentru a gestiona procesele si pentru a satisface in mod constant cerintele legale si de reglementare aplicabile pentru client/cetatean/cetatean?



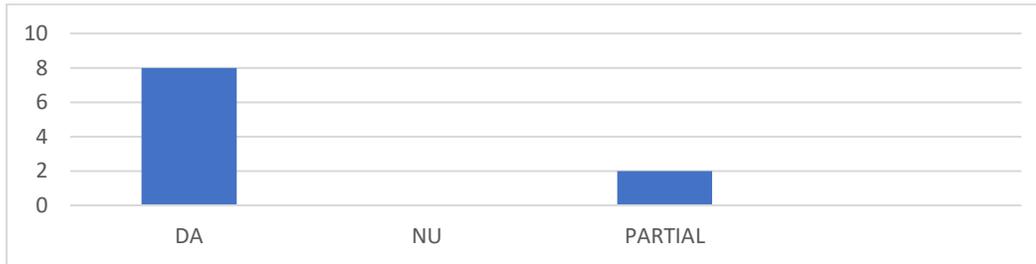
Determinati, furnizati si intretineti infrastructura pentru functionarea proceselor pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor?



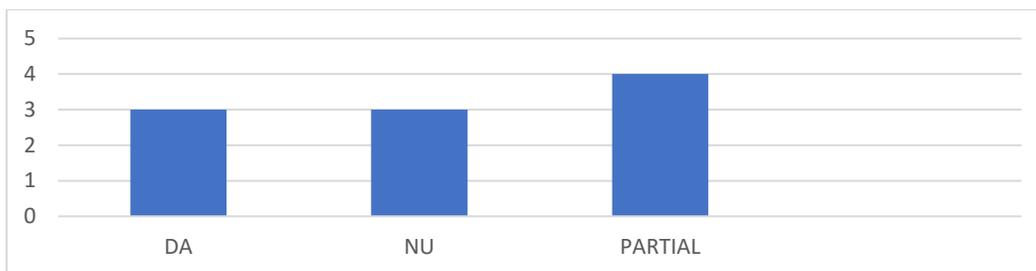
Determinati, asigurati si mentineti mediul pentru functionarea proceselor pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor?



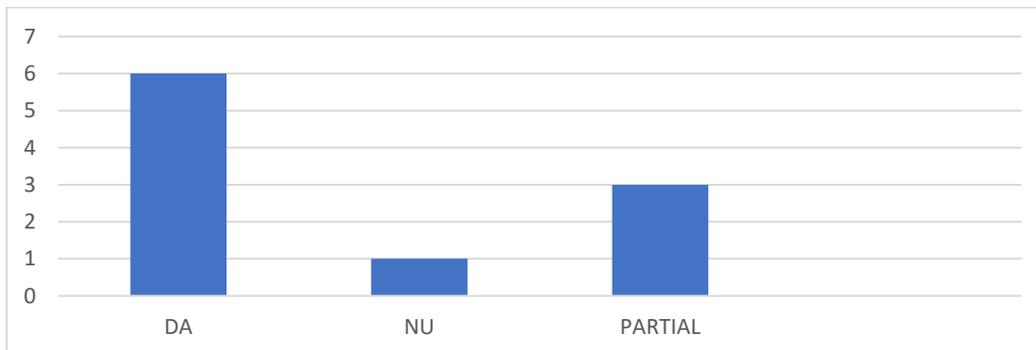
Va asigurati ca resursele furnizate sunt adecvate pentru activitatile specifice de monitorizare si masurare si sunt mentinute pentru a asigura o imbunatatire continua a SMC?



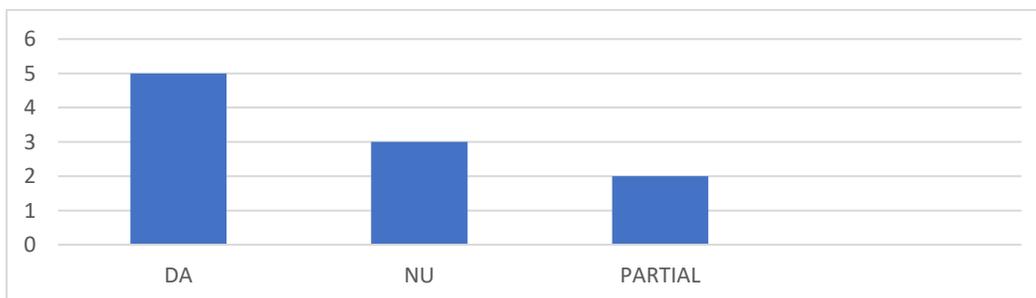
Sunt disponibile resurse de monitorizare si masurare adecvate pentru a verifica conformitatea produselor si serviciilor?



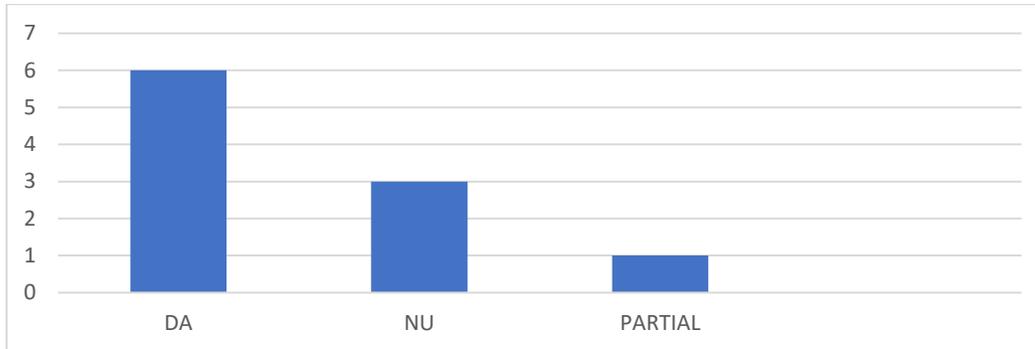
Sunt disponibile informatii documentate privind adecvarea resurselor de monitorizare si masurare cu scopul lor?



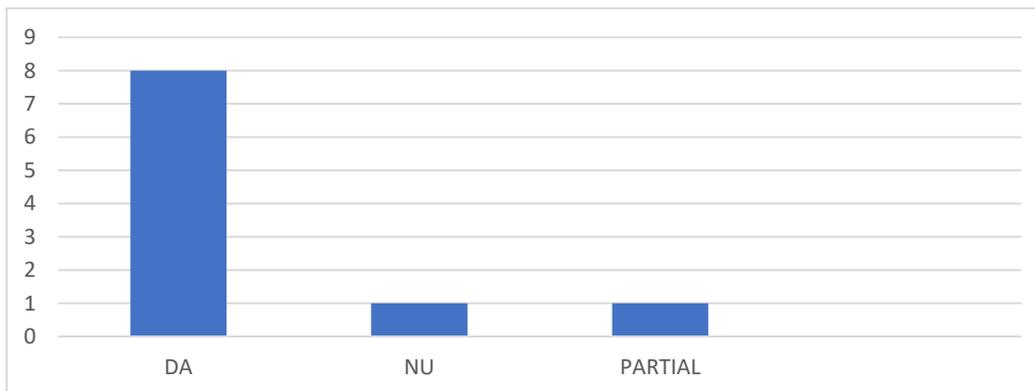
Atunci cand trasabilitatea masurarii este o cerinta, sunt utilizate echipamente de masurare care necesita verificare sau etalonare la intervale planificate?



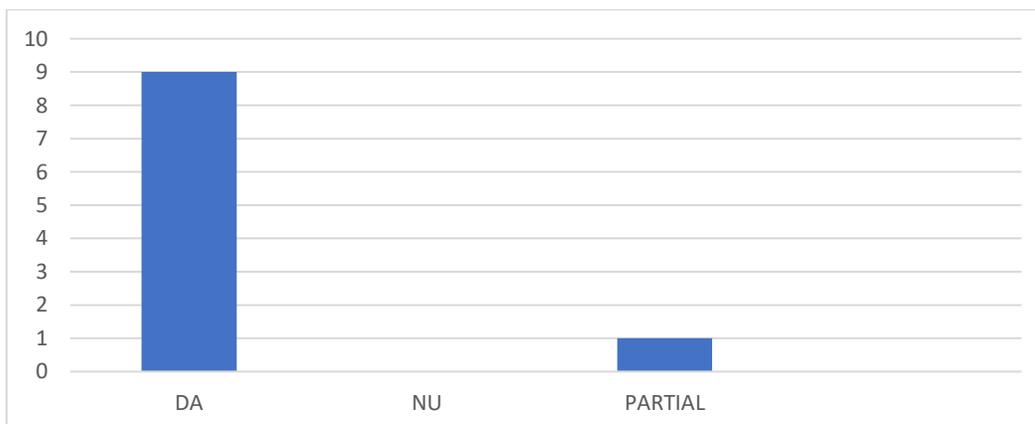
Sunt întreprinse acțiuni (atunci când un echipament de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său) pentru validarea rezultatelor măsurării?



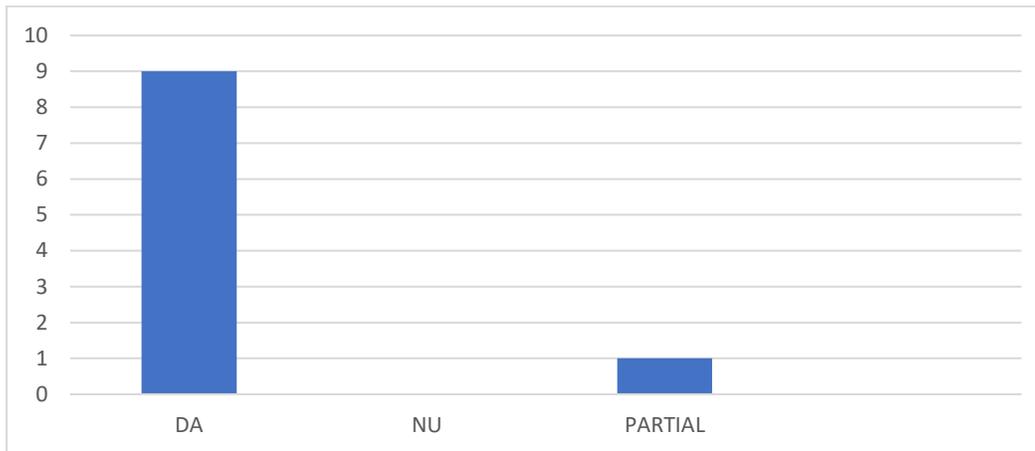
Determinați cunoștințele/competențele necesare funcționării proceselor?



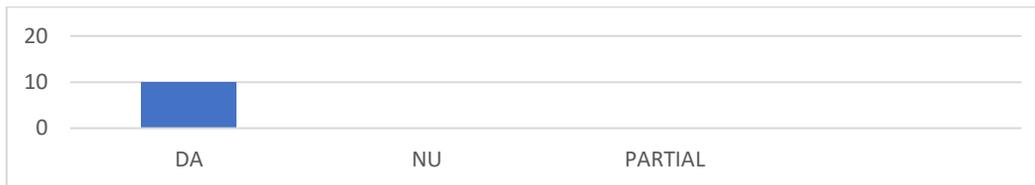
Se asigură organizația ca persoanele sunt competente pe baza studiilor, instruirii sau experienței?



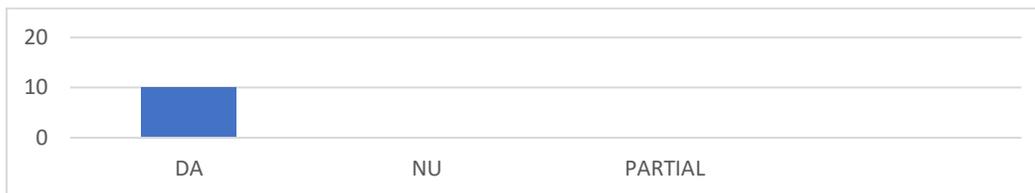
Organizația întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare (atunci când este aplicabil) și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse?



Personalul organizației este constientizat în legătură cu politica de calitate?



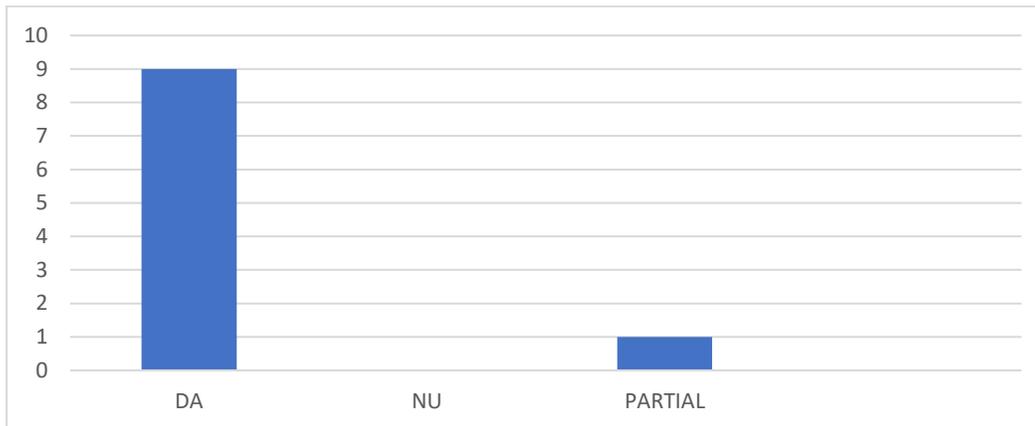
Personalul organizației este constientizat în legătură cu obiectivele de calitate relevante?



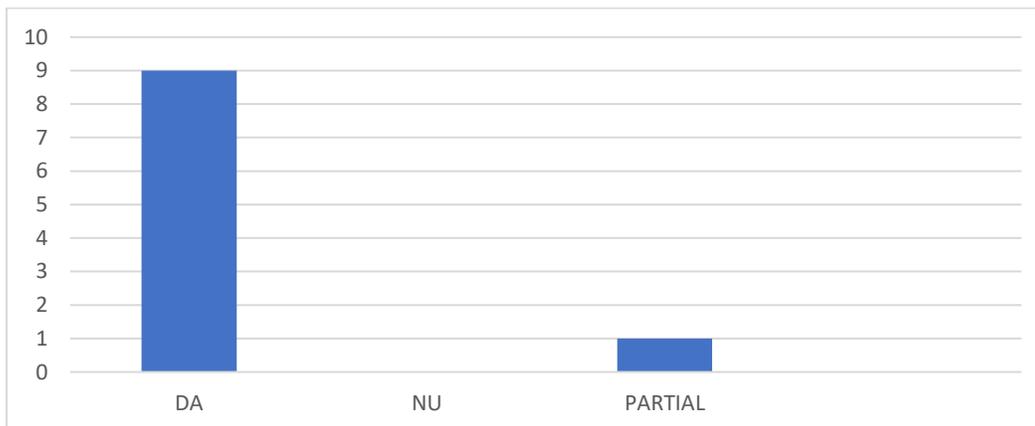
Personalul organizației este constientizat în legătură cu contribuția la eficiența și eficacitatea SMC?



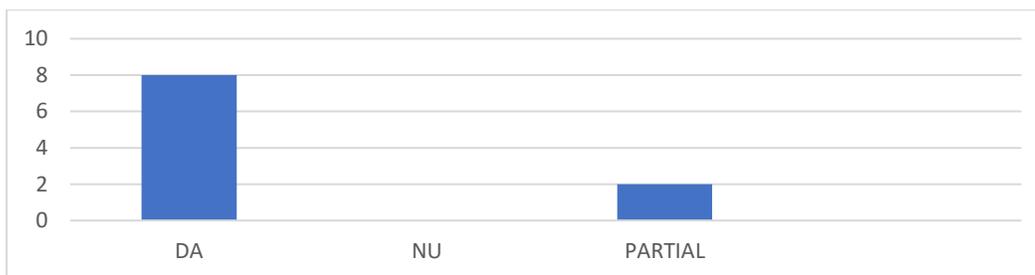
Personalul organizației este informat despre avantajele unei performanțe îmbunătățite?



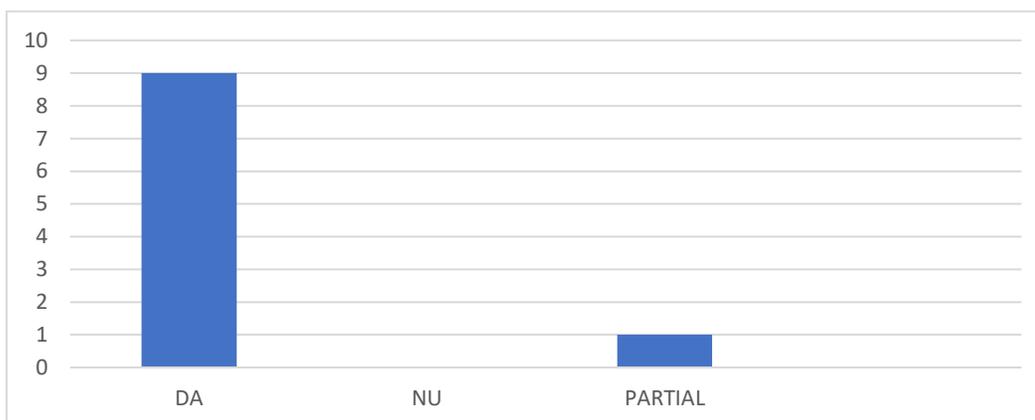
Personalul organizatiei este informat atunci cand nu respecta cerintele SMC?



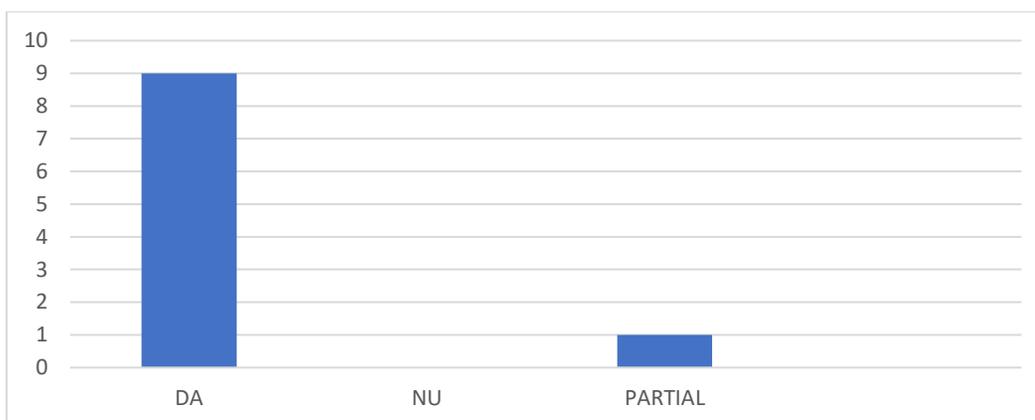
Determinati comunicările interne și externe relevante pentru SMC?



SMC include informațiile documentate cerute de standard?



Este asigurat controlul informatiilor documentate (difuzare, acces, regasire, utilizare, depozitare, protejare, control modificari, pastrare si eliminare)?



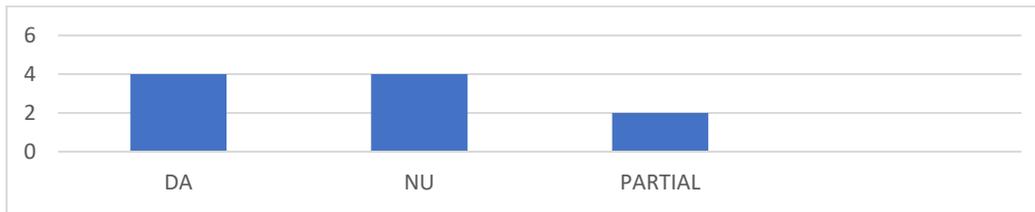
8. Operare

8.1. Planificare si control operational

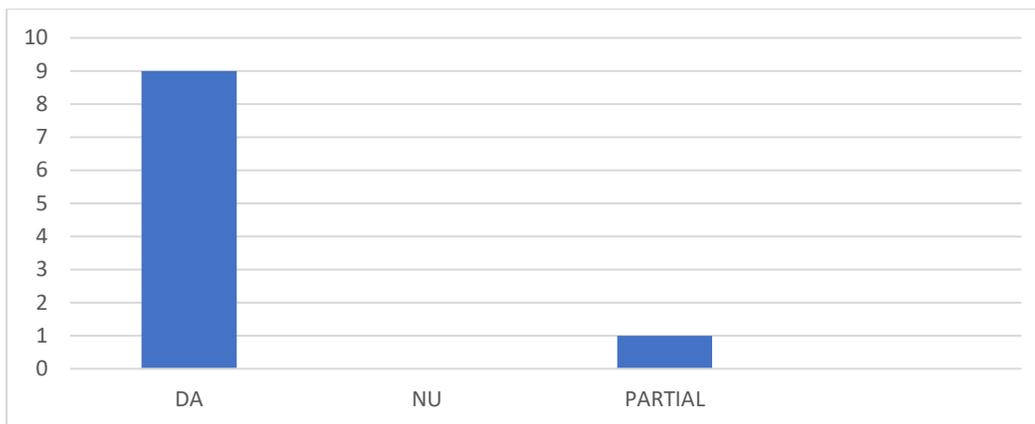
Organizatia planifica, implementeaza si controleaza procesele necesare pentru a satisface cerintele privind livrarea produselor si serviciilor?



Este asigurat controlul asupra proceselor externalizate?



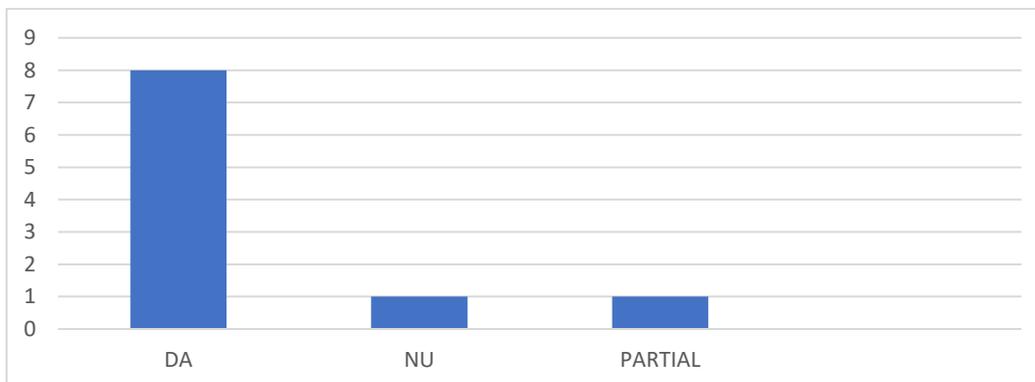
Este asigurata o comunicare eficienta cu clientul/cetateanul referitor la produse si servicii?



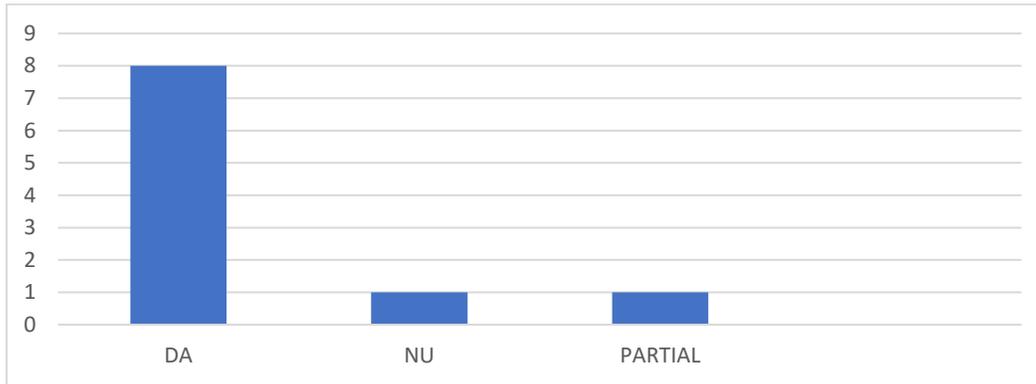
9. Evaluarea performantei

9.1. Monitorizare, masurare, analiza si evaluare

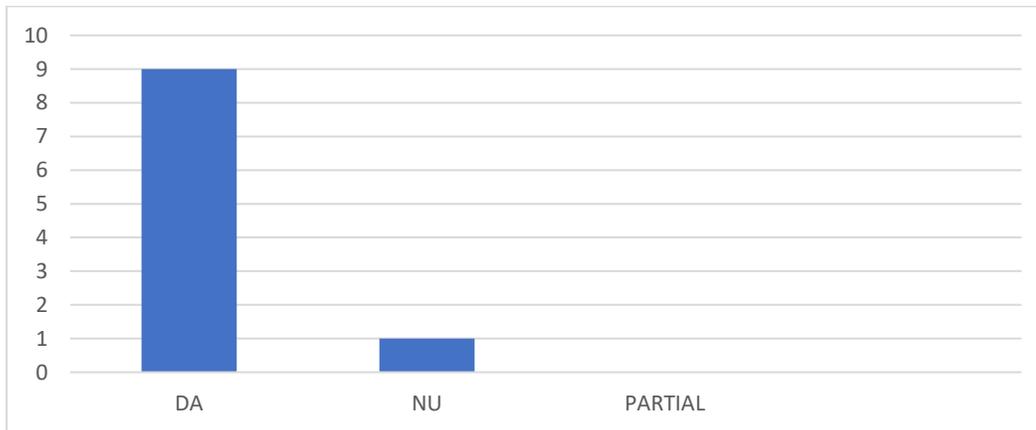
Determinati ce trebuie monitorizat si masurat?



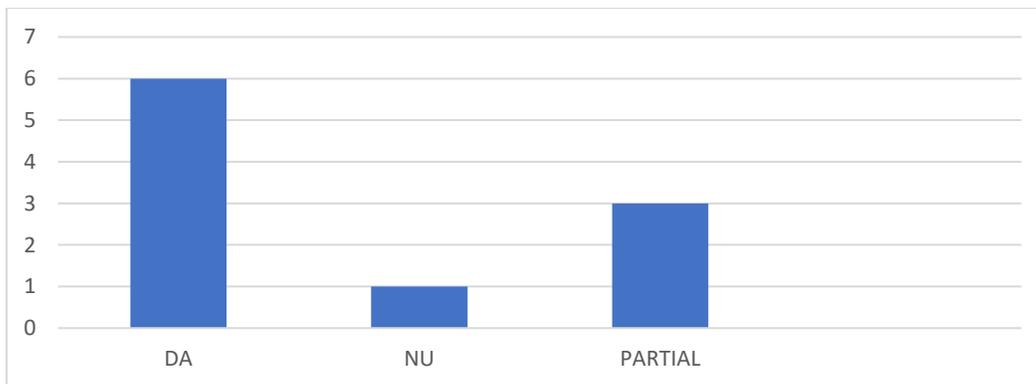
Efectuati monitorizarea si masurarea?



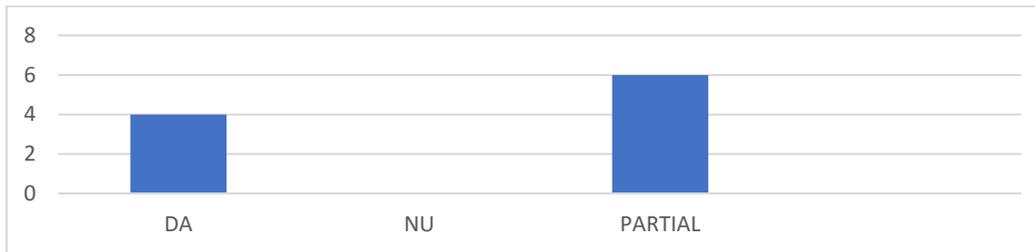
Sunt analizate si evaluate rezultatele?



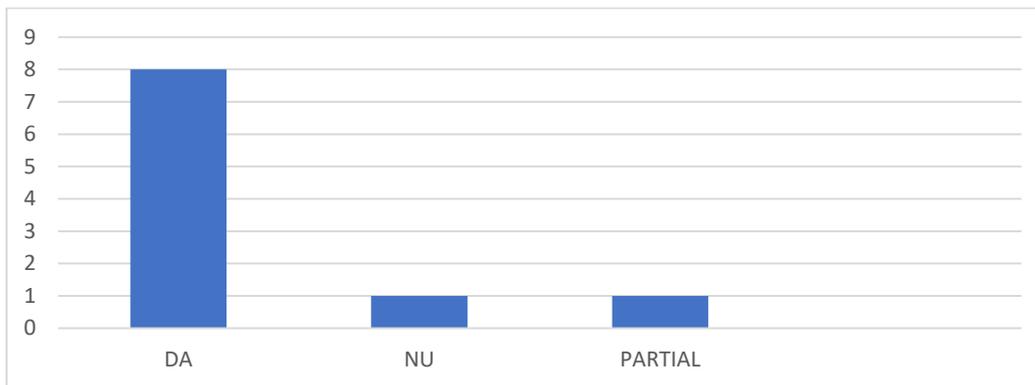
Evaluati performanta calitatii si eficacitatea SMC?



Monitorizati perceptia clientilor/cetatenilor?

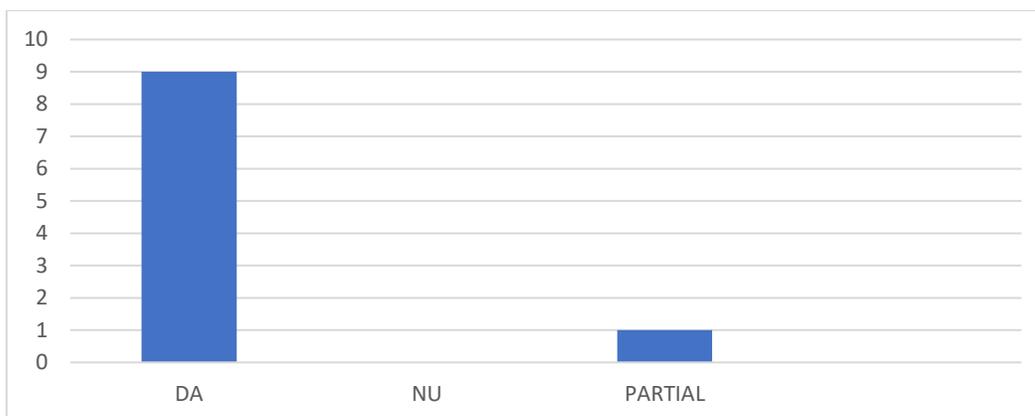


Analizati rezultatele analizei si evaluarii in sedinta de analiza a managementului?

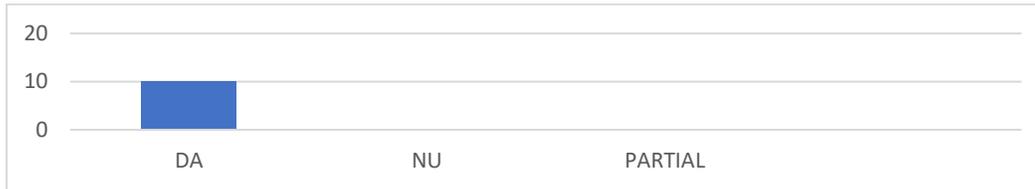


9.2. Auditul intern

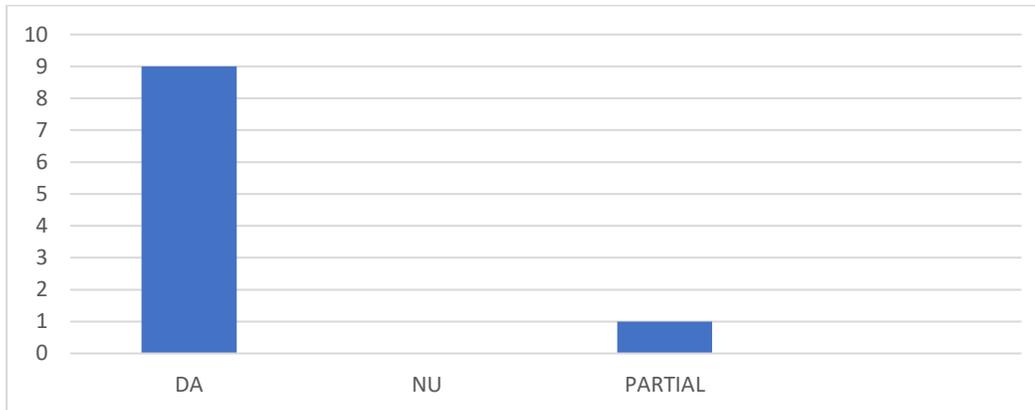
Organizatia efectueaza audituri interne ale sistemului de management la intervale planificate?



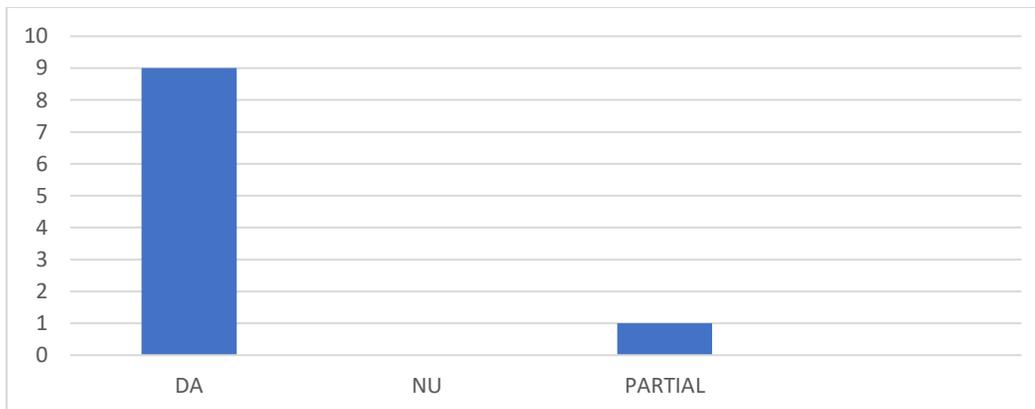
Planificarea auditurilor interne tine cont de riscurile aferente activitatilor si proceselor auditate?



Este documentat rezultatul auditului?



Sunt stabilite corectiile si actiunile corective dupa audit?

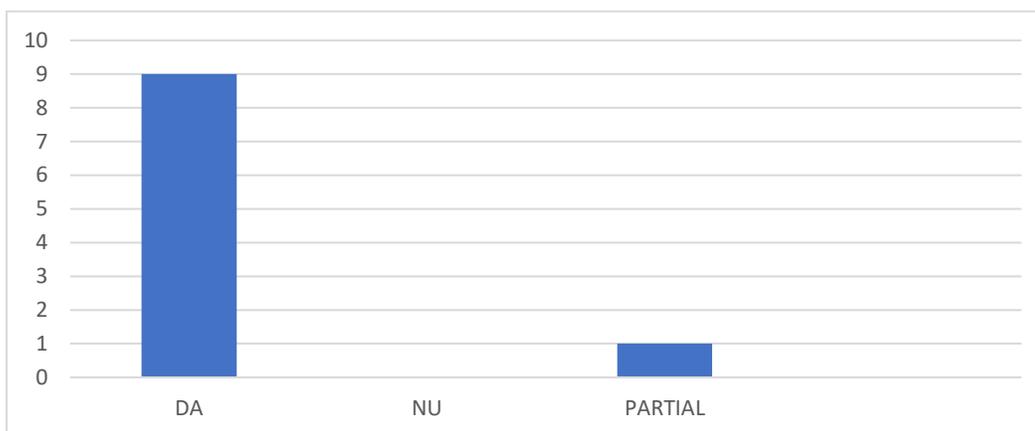


Exista personal instruit pentru efectuarea auditului intern al SMC?



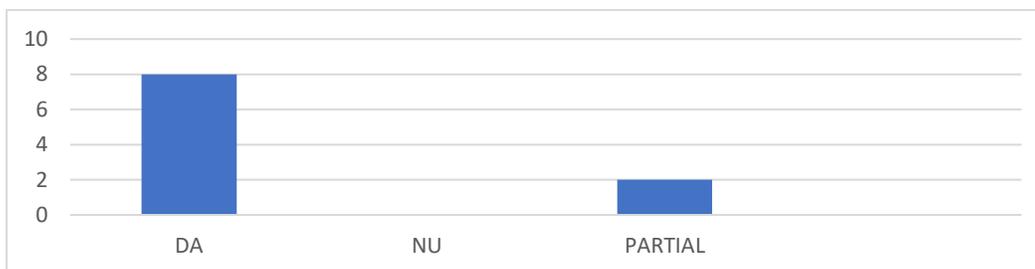
9.3. Analiza efectuata de management

Managementul de varf analizeaza la intervale planificate sistemul de management?



10. Imbunatatirea

Determinati si selectati oportunitatile de imbunatatire?



VIII. CONCLUZII

- In primele luni ale desfasurarii proiectului, se constata o confuzie referitor la cerintele specifice sistemului de management al calitatii in cadrul Consiliului Judetean Neamt,
- De asemenea, in urma analizei chestionarelor completate de directiile Consiliului Judetean Neamt, in prima etapa, se constata o confuzie intre auditul public intern si auditul specific sistemului de management al calitatii;
- Nu sunt intelesi termenii specifici sistemului de management al calitatii, conform cerintelor SR EN ISO 9000:2015;
- Desi (in prima parte a desfasurarii proiectului - aprilie-octombrie 2019) se constata o lipsa a culturii calitatii in cadrul institutiei, acest lucru este vizibil imbunatatit, in urma sesiunilor de instruire efectuate in cadrul Consiliului Judetean Neamt, personalul din cadrul institutiei manifestand un interes sporit in ceea ce priveste acumularea cunostintelor specifice SR EN ISO 9001:2015 si in insusirea vocabularului specific sistemului de management al calitatii, conform SR EN ISO 9000:2015;
- De asemenea, in urma sesiunilor de instruire efectuate in cadrul Consiliului Judetean Neamt, se constata o mai buna intelegere a modului de integrare a



UNIUNEA EUROPEANĂ



sistemului de management al calitatii (proiectat conform cerintelor standardului model de referinta SR EN ISO 9001:2015) cu sistemul de control intern managerial (implementat pe baza cerintelor OSGG 600/2018);

- La momentul desfasurarii auditului intern (15-16 Ianuarie 2020) se constata o imbunatatire a modului in care sunt intelese procesele desfasurate in cadrul Consiliului Judetean Neamt si o imbunatatire a perceptiei asupra cerintelor SR EN ISO 9001:2015. De asemenea, personalul institutiei incepe sa utilizeze termenii specifici managementului calitatii, conform definitiilor SR EN ISO 9000:2015;
- In urma analizei chestionarelor pentru evaluarea gradului de implementare a sistemului de management al calitatii, completate la 31.01.2020, se constata crearea cadrului necesar implementarii unei culturi a calitatii in cadrul Consiliului Judetean Neamt si o mai buna intelegere a cerintelor SR EN ISO 9001:2015.

IX. ANEXE

- Chestionar pentru evaluarea initiala a gradului de implementare a sistemului de management al calitatii;
- Chestionar privind determinarea nivelului actual al cunostintelor, deprinderilor si aptitudinilor angajatilor Consiliului Judetean Neamt cu privire la ISO 9001:2015;
- Chestionar pentru evaluarea gradului de implementare a sistemului de management al calitatii.



Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice
Autoritatea de Management pentru
Programul Operațional Capacitate Administrativă

Str. Cristian Popișteanu, nr.3-5, Sector 1, București
Telefon: 021.310.40.60
Email: amdca@poca.ro



Competența face diferența!

Proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă
cofinanțat de Uniunea Europeană, din Fondul Social European

IMCAD

Implementarea managementului calității - administrație durabilă

Beneficiar **Județul Neamț**

Număr de indentificare contract: **cod SIPOCA 489/ cod My SMIS 119208**

Data publicării: **februarie 2020**

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene
sau a Guvernului României.