



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**

PROCEDURA DE SISTEM PROPRIETATEA CLIENTULUI

Cod : PS CJN 10 - 01



**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





PROCEDURA DE SISTEM PROPRIETATEA CLIENTULUI

Cod : PS CJN 10 - 01

Ediția I, Revizia 0

Ianuarie 2020

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele si prenumele	Funcția	Semnătura
1	2	3	4
Avizat, Președinte al Comisiei de monitorizare	SOROCEANU Daniela	Secretarul general al județului, Consiliul Județean Neamț	
Verificat, Direcția de Management	VASILIU Veronica	Director executiv, Direcția de Management	
	BUZENSCHI Nicoleta	Șef serviciu, Serviciul Resurse Umane	
Elaborat, Secretariat tehnic al Comisiei de monitorizare	HÂRLEA Alina - Mariana	Consilier, Compartiment Managementul Calității	





CUPRINS

Numarul componentei in cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Pagina de gardă	
0	Cuprins	2
1	Scop	3
2	Domeniul de aplicare	3
3	Documente de referință	3
4	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3
5	Descrierea procedurii	4
6	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	5
7	Formular evidență modificări	6
8	Formular analiză procedură	7
9	Formular difuzare procedură	8
10	Anexe, înregistrări, arhivări	9



1. SCOP

Această procedură descrie modul în care este tratată proprietatea clientului/cetățeanului.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț, în relațiile cu toți cetățenii, clienții și potențialii beneficiari ai serviciilor asigurate de către Consiliul Județean Neamț.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Manualul de Management al Calității, cod MMC CJN 01-01.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții

- **Entitate publică** - Autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/ administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public;
- **Structură** - Direcție generală/direcție/serviciu/birou/compartiment cu coordonator;
- **Conducătorul structurii** - Director general/director executiv/șef serviciu/șef birou;
- **Procedură** - Prezentarea în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților;
- **Procedură de sistem** - Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul entităților publice;
- **Procedură operațională** - Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul entităților publice;
- **Client** – organizație sau persoană care primește un serviciu/produs.

4.2. Abrevieri

- **CJN** – Consiliul Județean Neamț;
- **CM** - Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial la nivelul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț, înființată conform Ordinului Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- **PS/PO** - Procedura formalizată de sistem/operațională;
- **SCIM** – Sistem de control intern managerial;
- **SMC** – Sistem de management al calității;
- **RM** – Reprezentantul managementului pentru calitate;
- **RMC** – Responsabil cu managementul calității.

Notă: Termenii și definițiile utilizate în procedură se regăsesc în Manualul de Management al Calității, cod MMC CJN 01 – 01, precum și în SR EN ISO 9000:2015.

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU PROCESULUI

5.1. Modul de lucru

Pe perioada în care proprietatea clientului se află sub controlul Consiliului Județean Neamț sau este utilizată de către acesta (documente cu privire la: studii, înscrieri în cazierul judiciar, starea de sănătate, proprietăți, etc.), organizația asigură identificarea, verificarea și protejarea proprietății.

Pentru orice deteriorare sau prejudiciu adus proprietății clientului, Consiliul Județean Neamț păstrează înregistrările adecvate (procese verbale, constatări).

5.2. Resurse necesare:

5.2.1. Resurse materiale

- birouri și mobilier adecvat pentru personalul din cadrul compartimentelor;
- PC cu acces la internet (pentru accesarea poștei electronice) și la rețeaua proprie a Consiliului Județean Neamț;
- linie telefonică;
- aparat fax;
- copiator;
- imprimantă;
- rechizite specifice.



5.2.2. Resurse umane

- Comisia de monitorizare;
- Personalul compartimentelor implicate în desfășurarea activității procedurate;
- Alte părți interesate.

5.2.3. Resurse financiare

- Conform bugetului Consiliului Județean Neamț pentru anul în curs.

6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

6.1. *Președintele CJ Neamț ; șefii tuturor structurilor din cadrul instituției.*

- Verifică modul în care este aplicată procedura.

6.2. *Personalul din cadrul CJ Neamț*

- Aplică procedura.



8

9



10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

- 



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: **ianuarie 2020**

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