



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 CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR.

Cod : PS CJN 05 - 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
CONTROLUL INFORMAȚIILOR
DOCUMENTATE.
CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR.**

Cod : PS CJN 05 - 01

**Ediția I, Revizia 0
Ianuarie 2020**

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și 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

Numărul componentei în 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 de sistem	4
5	Descrierea activității sau procesului	5
6	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	10
7	Formular evidență modificări	11
8	Formular analiză procedură	12
9	Formular difuzare procedură	13
10	Anexe, înregistrări, arhivări	14
Anexa nr. 1	Lista documentelor de proveniență externă cu caracter de reglementare - Cod: F – PS CJN 04.01;	





1. SCOP

- 1.1.** Procedura stabilește metodele și responsabilitățile privind gestionarea controlată a înregistrărilor calității asociate sistemului de management al calității și sistemului de control managerial, adoptate, care conțin date relevante pentru calitate.

2. DOMENIU DE APLICARE

- 2.1.** Această procedură se aplică tuturor înregistrărilor care sunt solicitate de standardul model de referință, prin clauze contractuale și reglementări în vigoare, aplicabile domeniului de activitate desfășurat în cadrul organizației.
- 2.2.** Procedura se aplică în cadrul Consiliului Județean Neamț, asupra tuturor înregistrărilor calității care furnizează, direct sau indirect, dovezi obiective ale conformității cu cerințele documentelor de referință și ale implementării eficace a elementelor SMC/SCM.

NOTA 1. *Pentru înregistrările realizate cu mijloace informatice se aplică aceleași reguli ca pentru înregistrările pe suport de hârtie și anume: codificare, completare, verificare, păstrare, arhivare, distrugere.*



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;
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanță de urgență a Guvernului nr. 57/2019 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ;
- Codul etic și de integritate al funcționarilor publici și al personalului contractual din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț;
- Procedura de sistem Elaborarea procedurilor, cod PS CJN 01 - 01;
- Procedura de sistem PS CJN 04 – 01 Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor.

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;
- **Ediție a unei proceduri** - Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;
- **Revizia în cadrul unei proceduri** - Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
- **Cod formular** - Numărul de ordine pentru diverse formulare, stabilit prin documentația aferentă sistemului de control Managerial implementat în cadrul CONSILIULUI JUDEȚEAN NEAMȚ sau prin legislația în vigoare (formulare tipizate utilizate în desfășurarea activității). Utilizarea lor este obligatorie;
- **Înregistrare** - Document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate;
- **Difuzare controlată** - Difuzarea, cu listă de difuzare, a unui document în care sunt introduse eventualele modificări care se efectuează după emiterea lui anterioară;
- **Suport informatic** – Termen general care desemnează mijloacele de înregistrare magnetice, optice sau alte modalități de înregistrare a informațiilor și a căror caracteristică esențială este capacitatea mare de stocare, ștergere, copiere și modificare rapidă și facilă a informațiilor - CD, HD, etc.

- **Document electronic** – Document a cărui gestionare se face pe suport informatic;
- **Fișier electronic** – Unitate logică și fizică de gestionare a datelor pe suport informatic, care grupează datele pe baza unor caracteristici logice comune;
- **Sistem de gestiune a fișierelor** – Aplicații informatice/părți componente ale sistemelor de operare ce oferă suport utilizatorilor în operațiile curente efectuate cu fișiere: creare, actualizare, consultare, ștergere, arhivare;
- **Destinații (destinatari de difuzare)** - Locații sau persoane (compartimente, funcții) care au acces la un document fie pentru gestionare fie numai pentru consultare (citire).

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;
- **MR** – Managementul riscurilor;
- **SCIM** – Sistem de control intern managerial;
- **SMC** – Sistem de management al calității;
- **RNC** – raport de neconformitate;
- **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. Generalități

5.1.1. Înregistrările sunt documente care se emit o singură dată, nu se supun procesului de actualizare/revizuire, sunt validate spre neschimbare prin semnătură și se păstrează pentru perioade definite de timp.

5.1.2. Înregistrările sunt documentele ce dovedesc că:

- SMC/SCM adoptat satisface cerințele specifice din standardele de referință aplicabile;
- serviciile realizate satisfac cerințele specificate prin comenzi/contracte(și legislația în domeniul administrației publice locale);
- personalul este calificat iar documentația tehnică, procedurile și echipamentele tehnice necesare pentru execuție sunt menținute sub control;
- sunt întreprinse acțiunile corective necesare pentru eliminarea neconformităților identificate privind cerințele de calitate;
- sunt identificate și implementate acțiunile preventive și măsurile de îmbunătățire a SMC/SCM.

5.1.3. Folosind perioada de păstrare ca și criteriu de clasificare, înregistrările SMC/SCM sunt :

- ***înregistrări permanente*** – documentele referitoare la aspecte ale calității, înregistrări contabile care au valoare istorică și care se păstrează atâta timp cât există organizația;
- ***înregistrări nepermanente*** – documentele referitoare la aspecte ale calității, documente contabile, care se păstrează o perioadă limitată de timp, fie specificată prin legislație și alte cerințe de natura financiar contabilă, prin PL, fie atât timp cât produsele/serviciile proprii se află în perioada de monitorizare.

5.2. **Înregistrările generate în cadrul organizației :**

5.2.1. Înregistrările calității serviciului – care includ :

- înregistrări privind calitatea serviciilor ;
- RNC-urile și dispozițiile referitoare la produsul neconform;
- Reclamațiile cetățenilor și acțiunile corective întreprinse.

5.2.2. Înregistrările care demonstrează funcționarea corectă a sistemului de management – care includ :

- rapoartele de audit;
- înregistrările analizelor efectuate de conducere;
- înregistrările acțiunilor de verificare a implementării și eficacității acțiunilor corective întreprinse;
- înregistrările legate de instruirea personalului.

5.3. **Identificarea înregistrărilor:**

5.3.1. Pentru fiecare tip de înregistrare, se stabilesc în documentul care impune înregistrarea următoarele :

- modelul de formular, cod, cap tabel;
- responsabilitățile pentru completarea înregistrării;
- denumirea înregistrării;
- locul și perioada de păstrare;
- arhivarea (loc. perioada);
- suportul.

5.3.2. Fiecare procedură prezintă la capitolul **10 "Anexe, înregistrări, arhivări"**, toate înregistrările care le impune, modele de formulare.

5.4. **Completarea și verificarea înregistrărilor:**

5.4.1. Înregistrările trebuie să fie:

- lizibile, concise, ușor de înțeles;
- identificabile în raport cu produsul sau procesul la care se referă;
- complete, conform instrucțiunilor;
- indicate numele și semnătura persoanelor care au completat și verificat și data completării.

5.4.2. În mod normal, nu se admit modificări pe înregistrări. Dacă acestea sunt necesare, nu se vor face ștersături, ci se vor bara sau se vor încercui valorile greșite, se va adăuga valoarea reală, se va pune în evidență în mod clar numele persoanei care a modificat (care va semna) și o viză a unei persoane împuternicite din zona de activitate unde se efectuează activitatea.

5.5. Colectarea și arhivarea înregistrărilor:

5.5.1. Colectarea înregistrărilor calității pentru arhivare se face de personal numit de șeful compartimentului.

5.5.2. Arhivele în care se păstrează înregistrările sunt amenajate centralizat.

5.5.3. Înregistrările calității sunt manipulate cu grijă și depozitate într-un mediu ambiental corespunzător pentru reducerea la minimum a posibilităților de deteriorare/pierdere a lor.

5.5.4. Sistemul de înregistrări implementat asigură:

- identificarea documentelor desemnate ca înregistrări pentru domeniul tehnic sau înregistrări ale SMC;
- reglementarea modului de validare (dată, semnătură) a înregistrărilor pentru a confirma că înscrisurile sunt corecte (adevărate) și complete și conforme cu cerințele specificațiilor de referință;
- reglementarea, prin procedurile specifice, a modului de modificare a înregistrărilor, dacă e absolut necesar;
- identificarea duratelor cât trebuie reținute, clasificându-se după acest criteriu în înregistrări permanente și nepermanente.

5.5.5. Înregistrările solicitate de către cetățean, se transmit cetățeanului în original odată cu finalizarea activității iar copiile acestora se păstrează în arhiva **Consiliului Județean Neamț**.

5.5.6. În funcție de disponibilitățile de arhivare, înregistrările permanente nesolicitate de cetățean se vor păstra în arhiva **Consiliului Județean Neamț** pe durata de viață / de valabilitate garantată pentru serviciul furnizat.

5.5.7. Toate înregistrările nepermanente ale SMC sunt păstrate o perioadă specificată în Nomenclatorul arhivistic sau în **Lista documentelor de proveniență externă cu caracter de reglementare în vigoare**, care este stabilită de către șefii de compartimente/ birouri sau în concordanță și cu prevederile legislative în vigoare, atunci când acestea există.

5.5.8. Pentru a proteja, depozita corespunzător și regăsi prompt înregistrările calității generate, fiecare șef compartiment/ responsabil de proces, după caz, asigură colectarea înregistrărilor pe suport hârtie în dosare diferite și bibliorafturi, pe ani și probleme, etichetate pentru trasabilitate cu:

- ✓ denumirea compartimentului/ biroului;
- ✓ tipul de probleme/date la nivel de instituție conținute de înregistrări (ex: certificate calitate furnizori);
- ✓ perioada de colectare a înregistrărilor (an, semestru, trimestru).

5.5.9. Înregistrările pe suport informatic sunt colectate pe CD, DVD, hard-disk de arhivare, etichetate și păstrate în spații adecvate.

5.5.10. Înregistrările nu se modifică decât în cazuri excepționale iar dacă este absolut necesar, modificările sunt efectuate numai de către aceleași funcții care le-au emis inițial, cu semnarea și datarea modificării.

5.6. Controlul datelor/documentelor, înregistrări de calitate

5.6.1. Prin audituri și acțiuni de supraveghere a elementelor SMC/SCM, auditorii interni verifică dacă:

- a) înregistrările sunt clare, complete, lizibile și conforme cu prescripțiile specifice compartimentului;
- b) înregistrările sunt verificate, analizate și avizate la nivelurile stabilite prin PS/PO, referențiale;
- c) conțin date de identificare ce le conferă o identitate unică și le fac ușor de urmărit (codificare, îndosariere);
- d) documentele de referință sunt accesibile tuturor celor implicați în elaborarea/întocmirea înregistrărilor;
- e) documentele – înregistrări conțin indicații precise pentru identificarea unică ușor de urmărit;
- f) personalul care gestionează documentația / înregistrările este instruit în acest scop;
- g) păstrarea înregistrărilor se efectuează în condiții de protecție împotriva deteriorării / pierderii lor ;
- h) înregistrările sunt păstrate cel puțin pe durata de timp cerută prin contract și/sau prin proceduri;
- i) documentele – înregistrări cu perioadă determinată de păstrare (nepermanente) și care sunt perimate sunt arhivate/distruse conform cerințelor stabilite.

5.7. Accesul la înregistrări:

5.7.1. Au acces la înregistrări:

- organisme de certificare, însoțite de RMC;
- personalul care desfășoară activități de management al calității/ control managerial intern;
- șefii compartimentelor elaboratoare, ai celor beneficiare.

5.7.2. Personalul interesat din cadrul instituției, are acces la înregistrările aferente sistemului de management ale altui compartiment, dacă este autorizat de Președinte Consiliului Județean, sau cu consimțământul șefului zonei respective.

5.7.3. Înregistrările nu pot fi scoase în afara organizației fără acordul Consiliului Județean Neamț.

5.7.4. Înregistrările difuzate la clienți/cetățeni nu vor putea fi multiplicare și difuzate de către aceștia altor organizații, fără aprobarea conducerii Consiliului Județean Neamț.

5.8. Depozitarea, protejarea, păstrarea și regăsirea înregistrărilor

- 5.8.1. Funcțiile care întocmesc și/sau emit înregistrări au responsabilitatea de a le numerota, data, indexa și păstra în condiții de mediu adecvate, pentru a permite regăsirea cu ușurință a acestora.
- 5.8.2. Șefii de departamente/compartimente/birouri, responsabili de procese pentru care se păstrează înregistrări, asigură mijloacele și materialele necesare pentru îndosărirea și depozitarea acestora astfel încât să nu fie posibilă pierderea lor.
- 5.8.3. Înregistrările sunt păstrate în spații special destinate, în condiții de mediu corespunzătoare care să nu permită deteriorarea sau distrugerea acestora.
- 5.8.4. Pe perioada reglementată pentru păstrarea înregistrărilor nepermanente (3/5 ani etc. conform legislației), șefii de departamente/compartimente/birouri asigură colectarea documentelor prin mijloace și modalități adecvate propriului SMC/SCM implementat.
- 5.8.5. Persoanele desemnate să retragă înregistrările în vederea distrugerii au responsabilitatea de a menține modul de indexare și îndosariere a înregistrărilor rămase .

5.9. Distrugerea înregistrărilor

- 5.9.1. Distrugerea înregistrărilor are loc după trecerea perioadei de timp prevăzută pentru păstrarea și arhivarea acestora.
- 5.9.2. Distrugerea se aprobă de către șeful compartimentului în care au fost întocmite înregistrările.

5.10. Resurse necesare:

5.10.1. Resurse materiale

- birouri și mobilier adecvat pentru personalul din cadrul compartimentelor;
- mobilier pentru stocarea dosarelor;
- 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.



5.10.2. Resurse umane

- a) Șefi compartimente;
- b) Comisia de monitorizare;
- c) Personalul compartimentelor implicate în desfășurarea activității procedurate;
- d) Alte părți interesate.

5.10.3. Resurse financiare

Conform Bugetului de venituri și cheltuieli al Consiliului Județean Neamț pentru anul în curs.

6. RESPONSABILITĂȚI:

Responsabilitățile sunt cele stabilite în conformitate cu procedurile mai sus menționate.





16





10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Formulare anexate:

a) **Anexa nr. 1** - Lista documentelor de proveniență externă cu caracter de reglementare, Cod: F – PS CJN 04.01;





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.