



**ROMÂNIA
JUDEȚUL NEAMȚ
CONSILIUL JUDEȚEAN
PREȘEDINTE**

Dispoziție

**pentru aprobarea Procedurii de sistem Controlul neconformităților
Cod PS CJN 08 – 01, Ediția I, Revizia 1.**

Ionel Arsene, președintele Consiliului Județean Neamț;

Având în vedere prevederile art.2 și art.6 alin.(2), (4) și (5) din Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;

Văzând referatul nr. 28.145/2022 al Direcției de Management, precum și Hotărârea Comisiei de Monitorizare nr.3/2022 privind avizarea unor documente;

În temeiul dispozițiilor art.196 alin.(1) lit.,b” din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

DISPUN:

Art.1: (1) Se aprobă Procedura de sistem privind Controlul neconformităților, Cod PS CJN 08 – 01, Ediția I, Revizia 1, conform anexei care face parte integrantă din prezenta dispoziție.

(2) În mod corespunzător, pe data intrării în vigoare a prezentei dispoziții, se abrogă art.6 și anexa nr. 6 din Dispoziția președintelui Consiliului Județean Neamț nr.39/2019 pentru aprobarea unor proceduri de sistem și operaționale.

Art.2: Secretarul general al județului va asigura comunicarea prezentei dispoziții persoanelor și autorităților interesate, prin intermediul Serviciului Gestionarea Documentelor, Evidența Lucrărilor Consiliului Județean și Publicarea Monitorului Oficial Local.

**PREȘEDINTE
Ionel ARSENE**

**CONTRASEMNEAZĂ:
p. SECRETARUL GENERAL AL JUDEȚULUI
ȘEF SERVICIU
Maria –Cătălina GRĂPINOIU**

Anexa
la Dispoziția nr. 558 din 12.10.2022



**PROCEDURA DE SISTEM
CONTROLUL NECONFORMITĂȚILOR
Cod: PS CJN 08 - 01**

**Ediția I, Revizia 1
Octombrie 2022**

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Nume și prenume	Funcția	Semnătura
1	2	3	4
Avizat, Președinte al Comisiei de monitorizare	BRAȘOVEANU Sorin	Administrator public	
Verificat, Direcția de Management	VASILIU Veronica	Director executiv, Direcția de Management	
	BUZENSCHI Nicoleta	Șef serviciu, Serviciul Resurse Umane	
Elaborat, Expert îmbunătățire proces proiect ISPAM Consultant – contractat în cadrul proiectului ISPAM	HÂRLEA Alina-Mariana	Consilier, Compartiment Managementul Calității	
	S.C. QUALEX S.R.L.	Prestator servicii consultanță pentru pregătirea și implementarea sistemului de management anti-mită conform SR ISO:37001	Contract prestări servicii

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	3
5	Descrierea activității sau procesului	5
6	Responsabilități	9
7	Formular evidență modificări procedură	11
8	Formular analiză procedură	12
9	Formular difuzare procedură	13
10	Anexe, înregistrări, arhivări	14
Anexa nr. 1	Diagrama de proces, Cod: F – PS CJN 08.01	
Anexa nr. 2	Registru de reclamații, Cod: F – PS CJN 08.02	
Anexa nr. 3	Raport de neconformitate, Cod: F – PS CJN 08.03	

1. SCOP

Această procedură descrie acțiunile întreprinse în cadrul Consiliului Județean Neamț pentru identificarea, analizarea și tratarea neconformităților, precum și responsabilitățile personalului implicat în aceste activități.



2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul instituției, pentru toate procesele care nu satisfac cerințele de calitate, pe întreg ciclul de realizare a serviciilor, la interfața cu cetățenii, furnizorii și/sau organisme de certificare/autorizare, unde abaterile de la proceduri, standarde și norme sau cerințe contractuale pot genera servicii neconforme identificate în urma activităților de măsurare – monitorizare, audit sau recepție, inclusiv în cazul reclamațiilor și sesizărilor.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR ISO 37001:2017- Sisteme de management anti-mită. Cerințe cu ghid de utilizare;
- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Manualul Sistemului de Management Anti-Mită, cod MSMAM CJN;
- 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/arhitect-șef/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;

- **Audit** - Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;

- 
- **Program de audit** - Ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume;
 - **Criterii de audit** - Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință;
 - **Dovezi de audit** - Înregistrări, enunțarea faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile;
 - **Constatări ale auditului** - Rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit;
 - **Concluzii ale auditului** - Rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor de audit și a tuturor constatărilor de audit;
 - **Neconformitate** - Neîndeplinirea unei cerințe;
 - **Acțiune corectivă** - Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități sau a altei situații nedorite detectate;
 - **Acțiune preventivă** - Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite potențiale;
 - **Corecție** - Acțiune pentru a elimina o neconformitate constatată;
 - **Specificație** - Document care stabilește cerințe;
 - **Caracteristică** - Orice atribut sau proprietate distinctă a unui proces, produs sau serviciu care se poate descrie sau măsura pentru a determina conformitatea cu cerințele specificate;
 - **Neconformitate majoră** - Absența sau insuccesul în implementarea sau menținerea uneia/mai multor cerințe ale sistemului de management sau o situație care, pe baza de dovezi obiective, induce îndoieli semnificative asupra capacității SMC de a realiza politica/obiectivele organizației sau calitatea declarată a produselor furnizate;
 - **Neconformitate minoră** - Neîndeplinirea unei cerințe a referențialului care, dacă nu este corectată, va afecta eficacitatea și/sau menținerea sistemului de management;
 - **Acceptare** - Acceptarea deviației procesului/serviciului așa cum este dar cu derogare scrisă de către funcția autorizată să ia o astfel de decizie;
 - **Derogare** - Autorizare de utilizare/eliberare a unui serviciu/produs care nu este conform cu cerințele specificate, acordată pentru o cantitate sau o durată de timp limitată;
 - **Reprelucrare/refacere** - Acțiune întreprinsă asupra serviciului/produsului neconform prin care el este readus la conformitate cu cerințele specificate prin completare, refacere sau prin alte mijloace de corectare, serviciile/produsele modificate fiind reinspectate pentru evaluarea conformității;
 - **Reparare/ remediere** - Acțiune asupra unui serviciu/produs neconform de a-l face acceptabil pentru utilizarea intenționată, care poate afecta sau schimba părți ale produsului neconform;
 - **Reclasare** - Modificarea clasei produsului neconform pentru a-l face conform cu cerințe diferite de cele inițiale, pentru o utilizare alternativă la care produsul poate satisface cerințele respective;



4.2. Abrevieri

- **CJN** – Consiliul Județean Neamț;
- **CM** - Comisia de monitorizare 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;
- **SMAM** - Sistem de management anti-mită;
- **RM** – Reprezentantul managementului pentru calitate;
- **RMC** – Responsabil cu managementul calității;
- **RNC** – Raport de neconformitate;
- **NC** – Neconformitate;
- **AC** – Acțiuni corective;

Notă: Termenii și definițiile utilizate în procedură se regăsesc în SR EN ISO 9000:2015.

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU PROCESULUI

5.1. Generalități

5.1.1. Controlul neconformităților în domeniul calității cuprinde următoarele etape:

- identificarea neconformităților de calitate;
- înregistrarea neconformităților identificate;
- evaluarea, analizarea și dispunerea asupra neconformităților (corecții);
- evaluarea, analizarea și dispunerea asupra cauzelor care au generat neconformități (acțiuni corective);
- implementarea corecțiilor/acțiunilor corective și urmărirea implementării dispozițiilor și a eficacității lor;

5.1.2. Instituția este responsabilă pentru dispunerea modului de tratare a proceselor neconforme identificate pe parcursul desfășurării activităților:

a) de management al calității privind:

- monitorizarea performanțelor SMC/SMAM/SCIM și a programelor de management de calitate;
- auditarea internă a adecvării și eficacității SMC/SMAM/SCIM implementat;
- auditarea externă a conformității SMC/SMAM/SCIM implementat cu standardele de referință, efectuată de organisme de reglementare/certificare.

b) tehnico – economice referitoare la:

- analiza documentelor contractuale privind identificarea completă și fără ambiguități a tuturor cerințelor privind serviciile furnizate (legale, de reglementare și alte cerințe aplicabile instituției);



- achiziția de materiale, echipamente/sisteme de lucru;
- procesul de realizare a serviciilor prestate;
- monitorizarea și măsurarea factorilor de mediu, monitorizare emisii, gestionare deșeuri;
- reclamații și sesizări.

5.1.3. O neconformitate de orice tip este identificată și descrisă în RNC (Raportul de neconformitate) corespunzător cu specificația de conformitate în vigoare aplicabilă (ex.: comenzi, contracte, legislație, normative și reglementări, Manualul de Management al Calității, proceduri, specificații tehnice, documente de calitate, etc.).

5.1.4. Pentru a se asigura participarea directă la îmbunătățirea continuă a SMC/SMAM/SCIM, neconformitățile pot fi sesizate și semnalate de întregul personal al institutiei, ulterior compartimentele de specialitate vor analiza neconformitatea semnalată și constata dacă aceasta se confirmă sau nu.

5.1.5. Excepție de la această reglementare fac auditorii interni/externi care identifică și documentează neconformitățile referitoare la sistem, pe întreg parcursul procesului de auditare.

5.2. **Identificarea și marcarea neconformităților**

5.2.1. Neconformitățile sunt identificate în urma derulării activităților de măsurare/monitorizare privind:

- produse/servicii achiziționate, cu abateri de la cerințele specificate în documentele de achiziție;
- faze de realizare a serviciilor oferite, cu abateri de la cerințele specificate;

5.2.2. Raportul de neconformitate conține informații referitoare la:

- descrierea neconformității, inclusiv identificarea produsului/serviciului neconform;
- locul apariției și modul de identificare (referința în raport cu care s-a încadrat ca NC);
- modul de tratare (corecția), responsabilul și termenul pentru implementarea corecției;
- persoana responsabilă cu reinspectarea după efectuarea corecției (confirmarea implementării).

5.2.3. Înregistrarea neconformității în domeniul calității, identificată intern în diferitele etape ale proceselor SMC/SMAM/SCIM, se inițiază, după caz, atât de către coordonatorii de procese și/sau RM, cât și de către Comisiile de recepție, prin completarea datelor de identificare a neconformității, în secțiunea corespunzătoare a formularului „Raport de neconformitate”.

5.2.4. Neconformitățile la produsele și serviciile achiziționate sunt identificate de către Comisia de recepție conform procedurilor privind achiziția și sunt documentate de către președintele Comisiei de recepție.

5.2.5. Pentru neconformitățile identificate la produse/servicii achiziționate, modul de tratare poate fi:

- returnare la furnizor;
- reclasare, cu solicitarea unor facilități suplimentare (dacă este posibil);

- remediere (solicitare documente de însoțire lipsă, completare lipsuri, înlocuire cantități neconforme, etc.).
- 5.2.6. Modul de tratare a neconformităților identificate la produsele/serviciile achiziționate este stabilit de către Comisia de recepție;
- 5.2.7. Comisia comunică furnizorului neconformitățile prin întocmirea și transmiterea în scris/telefonic a unei sesizări/reclamații, urmărește și confirmă soluționarea neconformității;
- 5.2.8. Persoana/angajatul care a descoperit o neconformitate informează operativ responsabilii de proces despre produsul/serviciul/procesul neconform identificat;
- 5.2.9. La identificarea unei neconformități în zona de responsabilitate, responsabilii de proces sau persoana care a descoperit neconformitatea, asigură (în limita autorității și unde este posibil):
 - izolarea, pe cât posibil, a produsului neconform în locuri distincte, corespunzător marcate, pentru a evita utilizarea sa;
 - inscripționarea cu mențiunea/aplicarea etichetei „NECONFORM” pe produsele achiziționate de instituție;
 - oprirea derulării activității/ procesului, dacă se impune până la aplicarea corecțiilor stabilite.

5.3. Documentarea și tratarea neconformităților

- 5.3.1. Raportul de neconformitate deschis se transmite de către inițiator conducătorului structurii responsabile, în vederea stabilirii și înscrierii numai de către acesta, în secțiunea corespunzătoare, a corecțiilor necesare a se aplica pentru a reveni la starea de conformitate;
- 5.3.2. Metodele de tratare a neconformităților identificate pot fi:
 - întreprinderea unor corecții, acțiuni de eliminare a neconformității (înlocuire, remediere, refacere);
 - returnare la furnizor;
- 5.3.3. După stabilirea corecției adecvate, coordonatorul procesului analizează și identifică ce cauză a generat apariția de neconformități în domeniul calității.
- 5.3.4. Propune acțiuni corective dacă a identificat necesitatea aplicării acestora, pentru prevenirea repetării/reapariției acelorași NC în domeniul calității.
- 5.3.5. Modul de derulare a activității, în cazul în care se constată că AC stabilite introduc noi riscuri, este detaliat în Procedura de Sistem Acțiuni corective.
- 5.3.6. Dacă neconformitatea identificată în diferite etape de execuție a proceselor este atipică și tratarea ei necesită cheltuieli materiale suplimentare, se solicită aprobarea Președintelui Consiliului Județean Neamț, în calitate de ordonator principal de credite.
- 5.3.7. După efectuarea corecțiilor stabilite prin RNC, serviciile corectate sunt reinspectate obligatoriu în conformitate cu prevederile documentelor de referință aplicabile (proceduri, specificații, referențiale ale producătorilor, standarde, normative, etc.).
- 5.3.8. RNC prin care se documentează neconformitățile sunt înregistrate și centralizate de către RMC, în copie.

5.3.9. Coordonatorul de proces păstrează originalul și asigură difuzarea RNC astfel: o copie la RMC și câte o copie funcțiilor responsabile pentru aplicarea corecțiilor stabilite.

5.3.10. Neconformitățile depistate de către cetățean sau orice alte părți interesate sunt asociate unei petiții/reclamații înregistrate și sunt tratate respectând prevederile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale Procedurii operaționale specifice.

5.4. Acțiuni ulterioare

5.4.1. La termenele stabilite prin RNC pentru aplicarea corecției și respectiv a acțiunii corective, funcțiile cu atribuții de control în sectorul în care s-a produs neconformitatea verifică dacă s-a implementat decizia de tratare a neconformității și închid RNC prin completarea poziției privind confirmarea implementării și eficacității.

5.4.2. Dacă la auditul intern se constată că RNC întocmite nu au fost încheiate la termen sau că nu au fost eficiente (NC nu a fost îndepărtată sau s-a repetat), inițiază un nou RNC.

5.4.3. Pe baza informațiilor înscrise în RNC, neconformitățile identificate se încadrează în tipul „minoră” sau „majoră” prin comparare cu cerințele din documentația specifică de referință.

5.4.4. În cazul identificării, la un interval scurt de timp, a aceluiași tip de produse/procese cu abateri minore sau a reapariției frecvente a aceluiași abateri după aplicarea AC stabilite (NC sistematice), neconformitatea repetată este reclassificată ca NC majoră și este documentată obligatoriu într-un RAC.

5.4.5. Anual și de câte ori este necesar, conducătorii structurilor, RM și Președintele Consiliului Județean Neamț, în ședința analizei de management, urmăresc:

- situația stingerii neconformităților identificate (efectuare corecții și eficacitatea lor) și stadiul acțiunilor corective inițiate;
- eficacitatea măsurilor corective și preventive inițiate, propunând, după caz, noi măsuri corective.

5.4.6. Analiza cauzelor ce au determinat apariția neconformității și stabilirea acțiunilor corective ce se impun este efectuată, în funcție de amploare și gravitate, de către coordonatorii structurilor, conform Procedurii de sistem Acțiuni corective, Cod: PS CJN 07 - 01.

5.4.7. Sinteza și analiza neconformităților înregistrate este documentată de către RMC în raportul înaintat conducerii în vederea efectuării analizei periodice de management.

5.5. Resurse necesare:

5.5.1. 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.

5.5.2. Resurse umane

- Personalul din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Neamț;
- Alte părți interesate.

5.5.3. Resurse financiare

- Conform bugetului Consiliului Județean Neamț, pentru anul în curs.

6. RESPONSABILITĂȚI:

6.1. Președintele Consiliului Județean Neamț

- Analizează situația referitoare la NC înregistrate, inclusiv reclamațiile de la cetățeni, în cadrul analizei periodice de management sau de câte ori este necesar;
- În urma analizei situației NC înregistrate, în funcție de cauzele generatoare identificate de către conducătorii structurilor, stabilește măsurile adecvate pentru înlăturarea și prevenirea repetării acestora.

6.2 Reprezentantul Managementului pentru Calitate (RM)

- Colaborează cu conducătorii structurilor la stabilirea cauzei apariției neconformităților și la elaborarea de propuneri pentru înlăturarea cauzelor și prevenirea reapariției acestora;
- Verifică efectuarea tuturor inspecțiilor necesare, asupra activităților neconforme corectate și existența înregistrării rezultatelor acestora;
- Prezintă situația la zi a NC înregistrate Președintelui Consiliului Județean Neamț;
- Întocmește un nou RNC când corecțiile și/sau acțiunile corective stabilite inițial nu au fost implementate sau nu au fost eficace.

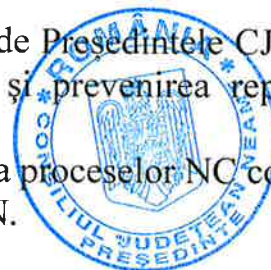
6.3 Responsabilul cu managementul calității (RMC):

- Asigură înregistrarea NC identificate de alți angajați ai organizației și care îi sunt aduse la cunoștință;
- Centralizează și întocmește situația la zi a NC înregistrate, în vederea informării RM;
- Întocmește documentația referitoare la NC înregistrate, inclusiv satisfacția și reclamațiile de la cetățeni, necesară analizei periodice de management, efectuată de către management.

6.4 Responsabilii de procese (conducătorii structurilor)

- deschid RNC pentru inițierea documentării tuturor neconformităților de calitate identificate în cadrul structurii conduse/coordonate prin completarea secțiunii referitoare la identificarea și descrierea NC;
- colaborează, la cerere, cu conducătorii altor structuri la stabilirea cauzelor NC identificate precum și a propunerilor de corecții/acțiuni corective aplicabile;

- implementează corecțiile și acțiunilor corective aprobate de Președintele CJN, verifică rezultatele și eficacitatea lor în tratarea NC identificate și prevenirea repetării prin eliminarea cauzelor care le-au generat;
- asigură efectuarea inspecțiilor/ încercărilor necesare asupra proceselor NC corectate;
- participă la analiza de management efectuată la nivelul CJN.



6.5 Președintele comisiei/Comisia de recepție a produselor/serviciilor achiziționate

- Anunță furnizorul în scris/ telefonic despre neconformitățile constatate și urmăresc stingerea lor.

6.6 Personalul de execuție

- Aplică toate măsurile pentru prevenirea apariției de neconformități.
- Anunță pe linie ierarhică apariția oricărei neconformități și participă la acțiunile de tratare a acesteia.

PROCEDURĂ

Semn
conduc
comparti

CONSIGLIUL JUDEȚEAN
PREȘEDINȚIE

[illegible]

Aviz nefavorabil

[illegible]

[illegible]

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Anexa nr. 1 Diagrama de proces, Cod: F – PS CJN 08.01

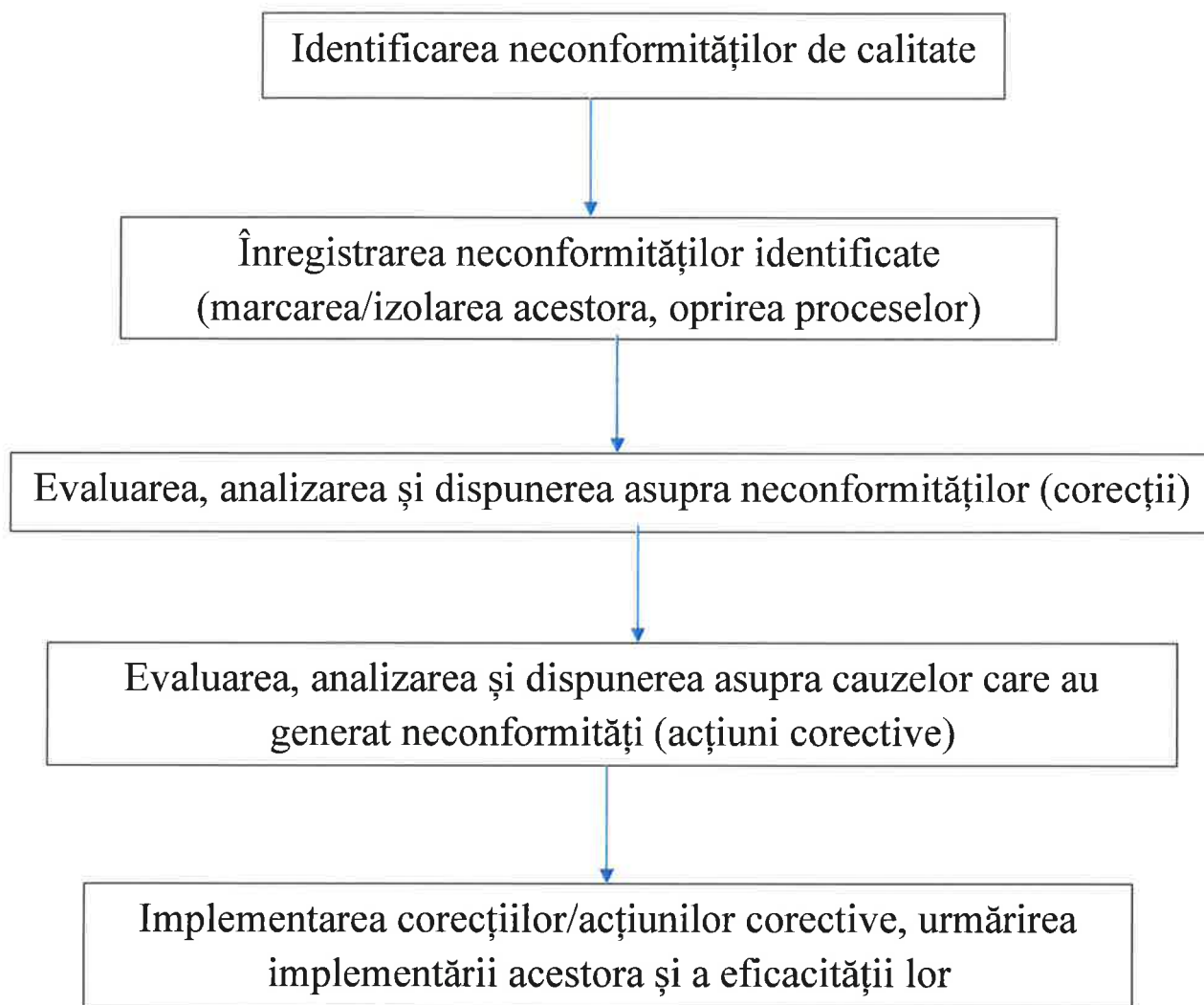
Anexa nr. 2 Registru de reclamații, Cod: F – PS CJN 08.02

Anexa nr. 3 Raport de neconformitate, Cod: F – PS CJN 08.03





DIAGRAMA DE PROCES



REGISTRU DE RECLAMAȚII



Nr. crt.	Data	Nume și prenume reclamant	Obiectul Reclamației

RAPORT DE NECONFORMITATE



Nr. // /

Serviciu/proces neconform:

Persoana care a depistat neconformitatea:

Nume, prenume:

Semnătura:

Data:

Compartiment:

Descrierea neconformității:

Nume, prenume:

Semnătura:

Data:

Cauza:

Nume:

Semnătura:

Data:

Corecție propusă:

Responsabil corecție:

Semnătura:

Data finalizării:

Acțiuni corective propuse:

Responsabil acțiuni corective:

Semnătura:

Data finalizării:

Verificarea finalizării acțiunilor corective:

Coordonator structură:

RMC:

Data verificării:

Semnătura: