

INSTRUMENT DE AUDIT PRIVIND EVALUAREA CONFORMITĂȚII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI

UNITATEA ADMINISTRATIV-TERITORIALĂ JUDEȚUL ARGEȘ



UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 1 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

INSTRUMENT DE AUDIT PRIVIND EVALUAREA CONFORMITĂȚII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII

- Exemplar nr. 1 -

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA DOCUMENTULUI

Nr. Crt.	Proces	Numele și prenumele	Funcția	Direcția/ Compartimentul	Data	Semnătura
1.1	Elaborare	Mirela OLTEANU	Secretar	Comisia de monitorizare	21.02.2019	
1.2	Verificare	Anci IONESCU	Consilier Președinte CJ Argeș	Cabinet Președinte	21.02.2019	
1.3	Avizare	Mariana DINU	Administrator public	-	21.02.2019	
		Ion MÎNZÎNĂ	Vicepreședinte	-	21.02.2019	
		Simona BRĂTULESCU	Vicepreședinte	-	21.02.2019	
		Ionel VOICA	Secretar Județ	-	21.02.2019	
1.4	Aprobare	Constantin-Dan MANU	Președinte	Consiliul Județean Argeș	21.02.2019	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ediția	Revizia	Componenta revizuită	Modalitate revizie	Motiv revizie	Data aplicare
2.1.	Ediția 1	0	-	Emitere inițială	-	21.02.2019
		1	-	-	-	-
		2	-	-	-	-
		3	-	-	-	-
2.2.	Ediția 2	0	-	-	-	-
		1	-	-	-	-
		2	-	-	-	-
		3	-	-	-	-

3. LISTA DE DIFUZARE

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Compartiment	Nume și prenume	Funcție	Exemplar	Data primirii	Semnătură
3.1.	Informare	Cabinet Președinte	Anci IONESCU	Consilier	1		
3.2.	Informare	-	Mariana DINU	Administrator Public	2		
3.3.	Informare	-	Ion MÎNZÎNĂ	Vicepreședinte	3		

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 2 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

3.4.	Informare	-	Simona BRĂTULESCU	Vicepreședinte	4		
3.5.	Informare	-	Ionel VOICA	Secretar județ	5		
3.6.	Informare	Direcția Amenajarea Teritoriului și Urbanism	Andreea TACHE	Arhitect Șef	6		
3.7.	Aplicare	Direcția Tehnică	Alin STOICEA	Director Executiv	7		
3.8.	Aplicare	Direcția Economică	Carmen MOCANU	Director Executiv	8		
3.9.	Aplicare	Direcția Asistență Medicală și Protecție Socială	Alisa CIOBANU	Director Executiv	9		
3.10.	Aplicare	Direcția Juridică, Administrație Publică Locală	Alisa CIOBANU	Director Executiv	10		
3.11.	Aplicare	Direcția Strategii, Sinteze, Proiect cu Finanțare Internațională	Sorin IVAȘCU	Director Executiv	11		
3.12.	Aplicare	Serviciul Monitorizare Lucrări Publice și Guvernanță Corporativă	Cătălin-Ovidiu ȘOVAR	Șef Serviciu	12		
3.13.	Aplicare	Serviciul Resurse Umane	Eliza RĂDULESCU	Șef Serviciu	13		
3.14.	Aplicare	Serviciul Audit Public Intern	Sorin ȚURCANU	Șef Serviciu	14		
3.15.	Aplicare	Serviciul Relații Internaționale, Cultură, Învățământ, Turism	Roxana STOENESCU	Șef Serviciu	15		
3.16.	Aplicare	Biroul Relații Publice, Comunicare și Promovare	Daniela PASĂRE	Șef Birou	16		
3.17.	Evidență / Arhivare	Comisia de Monitorizare	Mirela OLTEANU	Secretar interimar	17		

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01	Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 3 din 11
	Data aprobării	21.02.2019		
	Ediția	1 21.02.2019		
	Revizia	0 21.02.2019		

4. SCOP/PRINCIPIU

4.1. SCOP

Scopul Instrumentului de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității la nivelul Consiliului Județean Argeș este acela de a sprijini personalul Consiliului Județean Argeș în evaluarea în orice moment a nivelului de conformitate a sistemului de management al performanței și calității, pe niveluri de competență, în conformitate cu cerințele referențialului ISO 9001:2015. Auditarea sistemului de management al calității se va realiza pe 3 niveluri de competență cu ajutorul unor chestionare structurate prezentate în continuare, respectiv:

- Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către conducătorul unității/responsabilul conducerii pentru managementul calității
- Chestionare pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către funcțiile de conducere
- Chestionare pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către funcțiile de execuție

4.2. PRINCIPIU

Instrumentul de audit va lua forma chestionarelor structurate, pentru fiecare instrument fiind generați itemi de evaluare în baza referențialului ISO 9001:2015. Ulterior, pe baza rezultatelor chestionarelor va fi elaborat un plan de acțiune etapizat și priorizat pentru implementarea/conformarea integrată a sistemelor de management al performanței și calității în cadrul Consiliului Județean care are ca scop definirea domeniilor pentru asigurarea calității și performanței, obiectivele aferente domeniilor, direcțiile strategice de activitate, activitățile, termenele, responsabilii de implementare. Prezentul document stabilește structura cadru a instrumentului de audit și a planului de acțiune etapizat.

5. DOMENIU DE APLICARE

- 5.1. Prevederile prezentului document se aplică se aplică tuturor salariaților /unităților ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș, pentru evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității. Se recomandă aplicarea sa cel puțin o dată pe an.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 6.1. SR EN ISO 9001:2015.

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 4 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

7. CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE CONDUCĂTORUL UNITĂȚII/ RESPONSABILUL CONDUCERII PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-CH-1		Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către conducătorul unității / RMC	Pag. 5 din 3
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		
Numele persoanei care aplică chestionarul		Data aplicării chestionarului			

ITEMI EVALUAȚI

Nr. Crt.	Cerința de conformitate cf. ISO 9001:2015	ITEM evaluat	Rezultatul evaluării	
1	(5.1) Leadership și angajamentul managementului	Există un Manual al Calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Manualul Calității este actualizat conform standardului de referință?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Manualul Calității este compatibil cu procesele care au loc în cadrul instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există corelare între prevederile din Manualul Calității și procesele/activitățile din cadrul instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există definite obiective ale calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Sunteți mulțumit de funcționarea sistemului de management al calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
2	(5.2) Politica în domeniul calității	Există politica instituției în domeniul calității (angajamentul conducerii)?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		A fost actualizată politica instituției în domeniul calității în anul în curs?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Politica în domeniul calității este motivațională?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Politica în domeniul calității a fost comunicată tuturor angajaților și afișată la mod vizibil în instituție?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Angajații cunosc politica în domeniul calității și obiectivele în domeniul calității	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
3	(5.3) Roluri instituționale, responsabilități și autorități	Există desemnat un responsabil cu managementul calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Responsabilul cu managementul calității se implică activ în menținerea sistemului de management al calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un compartiment distinct responsabil de implementarea și menținerea sistemului de management al calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Responsabilul cu managementul calității are calificările relevante pentru această poziție?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 5 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

		Există un auditor în domeniul calității pentru fiecare 50 de angajați ai instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Responsabilul cu managementul calității participă la instruire anuale cu privire la sistemul de management?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Responsabilul cu managementul calității are prevăzute în fișa postului în mod clar sarcinile, competențele și responsabilitățile care îi revin în virtutea acestei poziții?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
4	(6.1) Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	Există o procedură de sistem actualizată privind managementul riscurilor?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un registru al riscurilor?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Registru riscurilor regroupează riscuri de la nivelul tuturor proceselor identificate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Riscurile sunt cuantificate și propuse măsuri de tratare a acestora?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Riscurile sunt evaluate în mod obiectiv?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există o persoană responsabilă cu managementul riscurilor la nivelul instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
5	(6.2) Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	Există obiective referitoare la calitate prevăzute în Manualul Calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Obiectivele referitoare la calitate au fost atinse în totalitate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Au fost stabilite obiective referitoare la calitate pentru perioada următoare?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Obiectivele stabilite în domeniul calității sunt SMART?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
6	(7.1) Resurse	Au fost alocate resurse pentru școlarizarea personalului în domeniul calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Au fost alocate resurse pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Resursele umane sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Resursele materiale sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului ?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Resursele financiare sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01	Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 6 din 11
	Data aprobării	21.02.2019		
	Ediția	1 21.02.2019		
	Revizia	0 21.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Instrument de audit	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	---------------------	------------------

7	(7.5) Informații documentate	Există proceduri operaționale și de sistem pentru toate procesele din cadrul instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Procedurile existente sunt actualizate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un plan de actualizare a procedurilor de sistem și operaționale?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se mențin înregistrări documentate ale tuturor proceselor și activităților din cadrul instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
8	(8) Operare	Există procedură operațională de soluționare a reclamațiilor?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există formulare de feed-back din partea clienților cu privire la serviciile prestate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Apreciați că cetățenii sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de către instituție?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există program de audiențe la persoanele cu funcții de conducere?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se respectă programul de audiențe?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există proceduri de comunicare cu publicul?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Sunt respectate procedurile de comunicare cu publicul?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se aplică sancțiuni pentru activitățile executate necorespunzător?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un plan de îmbunătățire a calității serviciilor prestate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Apreciați că serviciile sunt prestate într-o perioadă de timp rezonabilă?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
9	(9) Evaluarea performanței	Există procedură pentru măsurarea performanțelor?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există indicatori cheie de performanță la nivel de proces?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se realizează cu frecvență regulată evaluarea performanțelor fiecărei unități ierarhice?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se realizează o analiză anuală de management?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se realizează anual un audit intern la nivelul fiecărei unități ierarhice?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Măsurile stabilite în urma auditului sunt implementate în totalitate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există sancțiuni pentru neconformitățile identificate în urma auditului?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
10	(10) Îmbunătățire	Există un plan anual de îmbunătățire continuă?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
TOTAL			Da	Nu

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 7 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

8. CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE FUNCȚIILE DE CONDUCERE

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-CH-2		Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către personalul de conducere	Pag. 1 din 2
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		
Numele persoanei care aplică chestionarul		Data aplicării chestionarului			
ITEMI EVALUAȚI					
Nr. Crt.	Cerința de conformitate cf. ISO 9001:2015	ITEM evaluat		Rezultatul evaluării	
1	(5.1) Leadership și angajamentul managementului	Există un Manual al Calității?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Manualul Calității este compatibil cu procesele care au loc în cadrul structurii pe care o conduceți?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există definite obiective ale calității?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Sunteți mulțumit de funcționarea sistemului de management al calității?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
2	(5.2) Politica în domeniul calității	Cunoașteți politica instituției în domeniul calității (angajamentul conducerii)?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Ați comunicat personalului din subordine politica instituției în domeniul calității (angajamentul conducerii)?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Considerați că politica în domeniul calității este motivațională?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Angajații din subordine cunosc politica în domeniul calității și obiectivele în domeniul calității		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
3	(5.3) Roluri instituționale, responsabilități și autorități	Există desemnat un responsabil cu managementul calității?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Responsabilul cu managementul calității se implică activ în menținerea sistemului de management al calității?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
4	(6.1) Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	Cunoașteți procedura de sistem privind managementul riscurilor?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un registru al riscurilor?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Ați completat în registrul riscurilor toate riscurile identificate la nivelul structurii pe care o conduceți?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Riscurile pe care le-ați propus sunt cuantificate și ați propus și măsuri de tratare a acestora?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
5	(6.2) Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	Vi s-au comunicat obiectivele referitoare la calitate prevăzute în Manualul Calității?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 8 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

		Ați fost consultat la stabilirea obiectivelor referitoare la calitate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
6	(7.5) Informații documentate	Există proceduri operaționale pentru toate procesele identificate la nivelul structurii pe care o conduceți?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Procedurile existente sunt actualizate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un plan de actualizare a procedurilor operaționale la nivelul structurii pe care o conduceți?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se mențin înregistrări documentate ale tuturor activităților din cadrul structurii pe care o conduceți?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
8	(8) Operare	Există formulare de feed-back din partea clienților cu privire la serviciile prestate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Apreciați că cetățenii sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de către instituție?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există proceduri de comunicare cu publicul?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Sunt respectate procedurile de comunicare cu publicul?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se aplică sancțiuni pentru activitățile executate necorespunzător?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un plan de îmbunătățire a calității serviciilor prestate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Apreciați că serviciile sunt prestate într-o perioadă de timp rezonabilă?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
9	(9) Evaluarea performanței	Există indicatori cheie de performanță la nivel de proces în structura pe care o conduceți?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se realizează cu frecvență regulată evaluarea performanțelor structurii pe care o conduceți?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se realizează anual un audit intern la nivelul structurii pe care o conduceți?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Măsurile stabilite în urma auditului sunt implementate în totalitate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există sancțiuni pentru neconformitățile identificate în urma auditului?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
10	(10) Îmbunătățire	Există un plan anual de îmbunătățire continuă?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
TOTAL			Da	Nu

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 9 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

9. CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE FUNCȚIILE DE EXECUȚIE

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-CH-3		Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către personalul de execuție	Pag. 1 din 1
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		
Numele persoanei care aplică chestionarul			Data aplicării chestionarului		

ITEMI EVALUAȚI

Nr. Crt.	Cerința de conformitate cf. ISO 9001:2015	ITEM evaluat	Rezultatul evaluării	
1	(5.2) Politica în domeniul calității	Cunoașteți politica instituției în domeniul calității (angajamentul conducerii)?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Considerați că politica în domeniul calității este motivațională?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
2	(6.1) Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	Cunoașteți procedura de sistem privind managementul riscurilor?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		V-a fost solicitat să identificați riscuri la nivelul funcției pe care o dețineți?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Riscurile pe care le-ați propus sunt cuantificate și ați propus și măsuri de tratare a acestora?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
3	(6.2) Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	Vi s-au comunicat obiectivele referitoare la calitate prevăzute în Manualul Calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
4	(7.5) Informații documentate	Există proceduri operaționale care reglementează activitatea pe care o desfășurați?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Procedurile existente sunt actualizate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
5	(8) Operare	Există formulare de feed-back din partea clienților cu privire la serviciile prestate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Apreciați că cetățenii sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de către instituție?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există proceduri de comunicare cu publicul?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Sunt respectate procedurile de comunicare cu publicul?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se aplică sancțiuni pentru activitățile executate necorespunzător?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Apreciați că serviciile sunt prestate într-o perioadă de timp rezonabilă?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
TOTAL			Da	Nu

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 10 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

10. PLAN DE ACȚIUNE ETAPIZAT PENTRU IMPLEMENTAREA/CONFORMAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII

Nr. Crt.	Domenii care necesită conformare	Obiective vizate	Neconformitate identificată	Direcții strategice	Acțiuni	Termene	Responsabili
1	(5.1) Leadership și angajamentul managementului						
2	(5.2) Politică în domeniul calității						
3	(5.3) Roluri instituționale, responsabilități și autorități						
4	(6.1) Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților						
5	(6.2) Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor						
6	(7.1) Resurse						
7	(7.5) Informații documentate						
8	(8) Operare						
9	(9) Evaluarea performanței						
10	(10) Îmbunătățire						

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-01		Instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității	Pag. 11 din 11
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

**METODOLOGIA DE MONITORIZARE A
IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL
MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI**

UNITATEA ADMINISTRATIV-TERRITORIALĂ JUDEȚUL ARGEȘ



UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 1 din 8
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

METODOLOGIA DE MONITORIZARE

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
1.	Controlul documentelor interne și externe	Numărul neconformităților cauzate de lipsa documentelor sau documentelor cu erori	Raportare la numărul total al NC. (%)	0		La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecărui audit	RMC Șefii de servicii/ compartimente
2.	Controlul înregistrărilor	Numărul neconformităților cauzate de lipsa înregistrărilor sau a înregistrărilor eronate	Raportare la numărul total al NC. (%)	0		La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecărui audit	RMC Șefii de servicii/ compartimente
3.	Stabilirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității,	Adecvarea politicii și a obiectivelor generate	Numărul de ediții / An	Cel puțin una		La fiecare analiză efectuată de către management	Președinte CJ Argeș
4.	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Numărul de cerințe aplicabile neidentificate	Valoare absolută	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șefii de servicii/ compartimente
5.	Planificarea SMC	Gradul de îndeplinire a măsurilor și a termenelor stabilite în planurile și programele SMC;	Valoare procentuală	100%		La fiecare termen din planificări	RMC Șefii de servicii/ compartimente
6.	Definirea	1. Gradul de acoperire a	1. Valoare procentuală	100%		1. Cel puțin la	Șef serviciu R.U

Cod document

Data aprobării

Ediția

Revizia

MONC-1

21.02.2019

1

21.02.2019

0

21.02.2019

Metodologia de monitorizare a implementării
sistemului integrat de management al calității și
performanței

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
	responsabilităților și a autorității	cerințelor SMC cu atribuții fixate prin fișe ale posturilor				fiecare analiză efectuată de către management	Șefii de Servicii/ +RMC
7.	Fundamentarea și realizarea comunicării interne	<p>Eficiența comunicării interne (Numărul de reveniri pe același subiect de comunicare în cadrul notelor de comunicare interne, a comunicării de sarcini, termene și responsabilități)</p> <p>Numărul de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitări de informații de interes public preluate telefonic și netransmise către serviciul competent; Avize, acorduri, autorizații netransmise în termenul propus (\leq termenul legal); Răspunsuri la petiții netransmise cetățeanului în termenul propus; Dovezi de plată a taxelor locale neeliberate în termenul propus; Informări, raportări către organele Administrației Publice Centrale nerealizate în termenul 	Valoare procentuală din total comunicări	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit	Șefii de servicii/ compartmente
8.	Fundamentarea și realizarea comunicării externe		Valoare procentuală din total planificare	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit	RMC si Șefii de servicii/ compartmente

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1	Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței		Pag. 3 din 8
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
6.		propus; 6. Întâlniri cu cetățenii neorganizate la termenul propus de către compartimentele de specialitate.					
9.	Analiza efectuată de către management	Eficiența măsurilor stabilite în „Planurile de măsuri” -numărul de măsuri și termene care s-au dovedit ineficiente scopului stabilit	Valoare procentuală din total comunicări	0%		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
10.	Managementul resurselor umane	1.Nr. neconformităților generate de lipsa de instruire. 2.Nr. persoanelor instruite - admise în urma evaluării eficienței instruirii 3.Gradul de îndeplinire a cerințelor determinate în fișele posturilor	1. Valoare procentuală din numărul total al N.C.; 2. Valoare procentuală din total persoane instruite; 3. Raportare procentuală la numărul total de cerințe	0 100% 100%		La fiecare audit intern, instruire sau analiză efectuată de către management	Șef serviciu R.U și șefii de servicii/ compartimente
11.	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	1. Nr de neconformități datorate infrastructurii și mediului de lucru neadecvate; 2. Investițiile realizate în infrastructură și în mediul de lucru .	1. Raportare procentuală la numărul total de neconformități; 2. Graficul evolutiv al investițiilor și măsura în care investițiile duc la creșterea	0 Condiție evolutivă		La fiecare audit intern sau analiză efectuată de către management	RMC și Șefii de servicii/ compartimente

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
12.	Planificarea realizării și furnizării serviciului	Numărul de termene și responsabilități neadekvate stabilite referitoare la: 1. Finalizarea la nivel de Servicii și Compartimente a lucrărilor de emiteri avize, acorduri, autorizații, rezolvări petiții, dovezi de plată și regularizare a taxelor; 2. Recepție lucrări de investiții; 3. Informări, raportări către organele Administrației Publice Centrale; 5. Consultări periodice, dezbateri, la sediul CJ cu cetățenii ale Președintelui în cadrul audiențelor nerealizate la termenul propus;	performanței în domeniul Calității serviciilor Raportare procentuală la numărul total de termene propuse	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit	Directorii Executivi Șefii de Servicii/ compartimente RMC
13.	Relația cu cetățenii	1. Numărul de reclamații întemeiate	1. Valoare procentuală din numărul total de reclamații	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
14.	Achiziții publice	1. Numărul de produse/servicii/lucrări neconforme recepționate	1. Valoare absolută	0		1. La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șef Compartiment

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1	
	Data aprobării	21.02.2019	
	Ediția	1	21.02.2019
	Revizia	0	21.02.2019
Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței			
Pag. 5 din 8			

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
15.	Recepția produselor / serviciilor / lucrărilor	Gradul de eficacitate a procesului de recepție a produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții - valoarea procentuală a nr. produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții neconforme identificate la recepție - nr. de produse neconforme identificate după recepție	Valoare procentuală	0%		La fiecare analiză efectuată de către management	RM Șefii serviciilor achiziții publice, tehnic-investiții Directorul administrativ
16.	Păstrarea documentelor	Gradul de eficacitate a procesului de păstrare a documentelor: Numărul de servicii neconforme din cauza păstrării dosarelor și registrelor de lucrări neconforme cu cerințelor aplicabile	Valoarea absolută a nr. servicii neconforme din cauza păstrării documentelor	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șefii de servicii/ compartimente
17.	Proprietatea cetățeanului	Numărul de situații în care în cazul petițiilor, solicitărilor, reclamațiilor, documentelor originale sau copiilor atașate care nu au respectat cerințele de identificare și păstrare a înregistrărilor stabilite prin protocolul încheiat între Consiliul Județean Argeș și Arhivele Naționale în vederea aplicării	Valoare procentuală	0		Permanent	RMC Șefii de Servicii/ compartimente

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		
			Pag. 6 din 8		

Instituția: UAT Județul Argeș		Metodologia de monitorizare				Exemplarul nr. 1	
Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
18.	Monitorizarea și măsurarea proceselor	LEGII nr.16 din 2 aprilie 1996- Legea Arhivelor Naționale și ale MC-01 Eficacitatea metodelor și frecvenței de monitorizare și măsurare	Valoarea procentuală a numărului de metode și frecvențe de monitorizare care necesită modificări din total	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și cu periodicitatea stabilită prin MC- 01, Anexa 4	RMC Șefii de Servicii/ compartimente
19.	Monitorizarea și măsurarea gradului de satisfacție al cetățenilor	Eficiența metodei de colectare a datelor referitoare la satisfacția cetățenilor	Numărul de situații de insatisfacție a cetățenilor neidentificate	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
20.	Auditul intern	1.Gradul de realizare a auditurilor interne 2.Indice de identificare a neconformităților	1.Valoarea procentuală nr. audituri interne efectuate raportat la nr. audituri interne planificate 2.nr.neconformitati identificate ulterior auditurilor	100% 0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
21.	Acțiuni corective	1.Gradul de implementare a acțiunilor corective 2.Gradul de eficacitate a acțiunilor corective	1. nr. acțiuni corective implementate raportat la nr. acțiuni corective identificate; 2.nr. acțiuni corective eficiente raportat la nr. acțiuni corective	100% 100%		La fiecare analiză efectuată de către management	RM
UAT Județul Argeș		Cod document		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței			
		Data aprobării	Ediția	Pag. 7 din 8			
		MONC-1					
		21.02.2019					
		1					
		21.02.2019					
		0					
		21.02.2019					

Instituția: UAT Județul Argeș		Metodologia de monitorizare				Exemplarul nr. 1	
Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
			implementate.				
22.	Acțiuni preventive	1. Gradul de implementare a acțiunilor preventive 2. Gradul de eficacitate al acțiunilor preventive	1.nr. acțiuni preventive implementate raportat la nr. acțiuni preventive identificate 2.nr. acțiuni preventive eficiente raportat la nr. acțiuni preventive implementate.	100%		La fiecare analiză efectuată de către management	RM
23.	Tratarea reclamațiilor	Eficiența tratării reclamațiilor	Numărul de reclamații întemeiate tratate raportate la numărul de reclamații întemeiate primite	100%		La fiecare analiză efectuată de către management	RM

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 8 din 8
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		