

CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE CONDUCĂTORUL UNITĂȚII / RMC

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-CH-1		Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către conducătorul unității / RMC	Pag. 1 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"/>
		Există un auditor în domeniul calității pentru fiecare 50 de angajați ai instituției?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>

CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE CONDUCĂTORUL UNITĂȚII / RMC

		Responsabilul cu managementul calității participă la instruirii 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"/>
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"/>

CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE CONDUCĂTORUL UNITĂȚII / RMC

		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		

CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE CONDUCĂTORUL UNITĂȚII / RMC

UAT Județul Argeș	Cod document	IAC-CH-2		Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către conducătorul unității / RMC	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"/>
		Ați fost consultat la stabilirea obiectivelor referitoare la calitate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>

CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE CONDUCĂTORUL UNITĂȚII / RMC

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

CHESTIONAR PENTRU AUDITAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL PERFORMANȚEI ȘI CALITĂȚII DE CĂTRE PERSONALUL 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-ași 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	