



RAPORT DE MONITORIZARE

Consiliul Județean Argeș

TIP LIVRABIL

Raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș

Proiect

Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

Cod SIPOCA / MYSMIS: 459/118741

Elaborator

S.C. Synesis Partners S.R.L.

CUI: RO33706968

Nr. de înregistrare ORC: J40/12064/2014



Contract

Contract nr. 91/14.09.2018

Data predare

07 martie 2019

RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

CUPRINS

1. Context.....	3
2. Aplicarea chestionarului pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității la nivelul Consiliului Județean Argeș.....	4
3. Raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș	7
4. Concluzii	8

**RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI
CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ**

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

1. Context

Prezentul material este elaborat în cadrul proiectului **Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP**, Cod SIPOCA /MYSMIS: **459/118741**, derulat de **Consiliul Județean Argeș** și finanțat prin intermediul **Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020**, ce are ca finalitate implementarea și certificarea sistemului de management al calității conform standardului **ISO 9001:2015** la nivelul **Consiliului Județean Argeș**.

Materialul de față constituie o primă evaluare premergătoare certificării sistemului de management al calității la nivelul Consiliului Județean Argeș, realizată pe baza instrumentului de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al calității și performanței (cod IAC-01), realizată de către elaborator având ca element de referință următoarele input-uri:

- situația existentă la data de 21.09.2018 la nivelul Consiliului Județean Argeș
- evoluțiile înregistrate în perioada 21.09.2018 - 21.02.2019 în ceea ce privește documentarea și conformarea sistemului de management al performanței și calității;
- livrabilele (documentele) propuse de către Synesis Partners S.R.L. ca elemente premergătoare certificării sistemului de management al calității;
- recomandările formulare de către S.C. Synesis Partners S.R.L. pentru asigurarea unui grad cât mai ridicat de conformitate a proceselor și activităților Consiliului Județean Argeș cu cerințele referențialului ISO 9001:2015.

Documentul vizează aplicarea chestionarului pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității și ulterior identificarea zonelor de conformitate/neconformitate identificate pe marginea informațiilor disponibile la momentul evaluării.

RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

2. Aplicarea chestionarului pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității la nivelul Consiliului Județean Argeș

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	S.C. Synesis Partners S.R.L.		Data aplicării chestionarului	21.02.2019	

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 checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Manualul Calității este actualizat conform standardului de referință?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Manualul Calității este compatibil cu procesele care au loc în cadrul instituției?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există corelare între prevederile din Manualul Calității și procesele/activitățile din cadrul instituției?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există definite obiective ale calității?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Sunteți mulțumit de funcționarea sistemului de management al calității?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
2	(5.2) Politica în domeniul calității	Există politica instituției în domeniul calității (angajamentul conducerii)?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		A fost actualizată politica instituției în domeniul calității în anul în curs?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Politica în domeniul calității este motivațională?	Da <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
		Angajații cunosc politica în domeniul calității și obiectivele în domeniul calității	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
3	(5.3) Roluri instituționale, responsabilități și autorități	Există desemnat un responsabil cu managementul calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>

RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

		Responsabilul cu managementul calității se implică activ în menținerea sistemului de management al calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Există un compartiment distinct responsabil de implementarea și menținerea sistemului de management al calității?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Responsabilul cu managementul calității are calificările relevante pentru această poziție?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Există un auditor în domeniul calității pentru fiecare 50 de angajați ai instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Responsabilul cu managementul calității participă la instruiți anuale cu privire la sistemul de management?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
4	(6.1) Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	Există o procedură de sistem actualizată privind managementul riscurilor?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un registru al riscurilor?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Registrul riscurilor regroupează riscuri de la nivelul tuturor proceselor identificate?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Riscurile sunt cuantificate și propuse măsuri de tratare a acestora?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Riscurile sunt evaluate în mod obiectiv?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există o persoană responsabilă cu managementul riscurilor la nivelul instituției?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
5	(6.2) Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	Există obiective referitoare la calitate prevăzute în Manualul Calității?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Obiectivele referitoare la calitate au fost atinse în totalitate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Au fost stabilite obiective referitoare la calitate pentru perioada următoare?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Obiectivele stabilite în domeniul calității sunt SMART?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
6	(7.1) Resurse	Au fost alocate resurse pentru școlarizarea personalului în domeniul calității?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>

		Au fost alocate resurse pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Resursele umane sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Resursele materiale sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului ?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Resursele financiare sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului?	Da <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Procedurile existente sunt actualizate?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există un plan de actualizare a procedurilor de sistem și operaționale?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se mențin înregistrări documentate ale tuturor proceselor și activităților din cadrul instituției?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
8	(8) Operare	Există procedură operațională de soluționare a reclamațiilor?	Da <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
		Apreciați că cetățenii sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de către instituție?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există program de audiențe la persoanele cu funcții de conducere?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se respectă programul de audiențe?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există proceduri de comunicare cu publicul?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Sunt respectate procedurile de comunicare cu publicul?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Se aplică sancțiuni pentru activitățile executate necorespunzător?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Există un plan de îmbunătățire a calității serviciilor prestate?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Apreciați că serviciile sunt prestate într-o perioadă de timp rezonabilă?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
9	(9) Evaluarea performanței	Există procedură pentru măsurarea performanțelor?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există indicatori cheie de performanță la nivel de proces?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>

RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP

		Se realizează cu frecvență regulată evaluarea performanțelor fiecărei unități ierarhice?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Se realizează o analiză anuală de management?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
		Se realizează anual un audit intern la nivelul fiecărei unități ierarhice?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Măsurile stabilite în urma auditului sunt implementate în totalitate?	Da <input checked="" type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
		Există sancțiuni pentru neconformitățile identificate în urma auditului?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
10	(10) Îmbunătățire	Există un plan anual de îmbunătățire continuă?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input checked="" type="checkbox"/>
TOTAL			Da 37	Nu 19

3. Raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș

În Figura nr. 1 este ilustrat gradul de îndeplinire a cerințelor referențialului ISO 9001:2015, în perspectiva implementării sistemului de management al calității. Se constată faptul că 2 dintre cerințe sunt implementare integral (cerința 7.5) și cerința (5.1), iar 2 dintre cerințe nu sunt implementate (cerința 10 și cerința 5.3). Restul cerințelor sunt implementare în proporție mai mare de 50%.

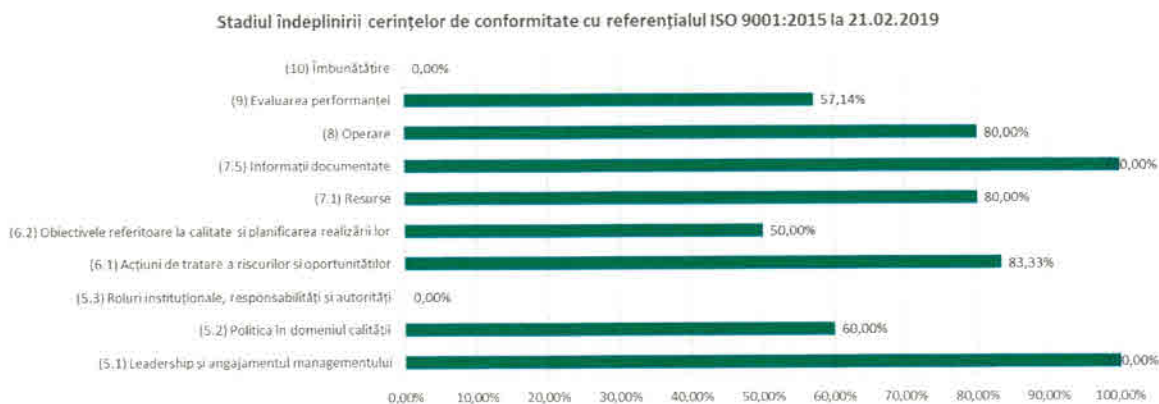


Figura nr. 1. Stadiul îndeplinirii cerințelor de conformitate cu referențialul ISO 9001:2015 la 21.02.2019

RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP



4. Concluzii

Apreciem faptul că există premisele ca până la data auditului de certificare să fie îndeplinite integral 7 dintre cele 10 cerințe analizate, iar restul de 3 să fie îndeplinite într-o proporție mai mare de 70%.

La momentul curent, stadiul global al implementării sistemului de management al calității și performanței la nivelul Consiliului Județean Argeș este de **66,07%**.

**RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI
CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ**

Document elaborat în cadrul proiectului Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP
