

# MANUALUL CALITĂȚII

## UNITATEA ADMINISTRATIV-TERITORIALĂ JUDEȚUL ARGEȘ



UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 1 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

## MANUALUL CALITĂȚII

### - Exemplar nr. 1 -

#### 1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA MANUALULUI

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		

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 2 din 58
	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		

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 3 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

## CUPRINS

<b>0. GENERALITĂȚI.....</b>	<b>6</b>
0.1. Descrierea organizației.....	6
0.2. Principiile managementului calității.....	9
0.3. Abordare pe bază de proces.....	9
0.4. Relația cu alte standarde și normative.....	10
<b>1. DOMENIUL DE APLICARE .....</b>	<b>10</b>
<b>2. REFERINȚE NORMATIVE .....</b>	<b>10</b>
<b>3. TERMENI ȘI DEFINIȚII.....</b>	<b>11</b>
<b>4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI .....</b>	<b>13</b>
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	13
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate .....	15
4.3. Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management al calității .....	15
4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale .....	16
<b>5. LEADERSHIP .....</b>	<b>17</b>
5.1. Leadership și angajamentul managementului.....	17
5.1.1 Generalități.....	17
5.1.2 Orientarea către cetățean .....	18
5.2. Politica în domeniul calității .....	18
5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate .....	19
5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate .....	19
5.3. Roluri instituționale, responsabilități și autorități .....	20
<b>6. PLANIFICARE .....</b>	<b>21</b>
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților .....	21
6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor .....	21
6.2.1 Generalități.....	21
6.2.2 Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor Sistemului de Management al Calității.....	22
6.3. Planificarea schimbărilor .....	23
<b>7. SUPORT .....</b>	<b>23</b>
7.1. Resurse.....	23
7.1.1 Generalități.....	23
7.1.2 Personal.....	24
7.1.3 Infrastructura.....	25
7.1.4 Mediul pentru operarea proceselor.....	26
7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare.....	26
7.1.6 Cunoștințe organizaționale .....	26
7.2. Competență .....	27
7.3. Conștientizare .....	28
7.4. Comunicare.....	29
7.4.1 Comunicare.....	29
7.4.2 Participare și consultare .....	29
7.5. Informații documentate.....	29

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 4 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

7.5.1	Generalități .....	30
7.5.2	Creare și actualizare.....	30
7.5.3	Controlul informațiilor documentate .....	31
<b>8.</b>	<b>OPERARE .....</b>	<b>33</b>
8.1.	Planificare și control operațional.....	33
8.2.	Cerințe pentru serviciile prestate .....	34
8.2.1	Comunicarea cu cetățeanul .....	34
8.2.2	Determinarea cerințelor referitoare la serviciile de administrație publică.....	34
8.2.3	Analiza cerințelor referitoare la serviciile de administrație publică.....	35
8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru serviciile de administrație publică .....	35
8.3.	Proiectarea și dezvoltarea serviciilor de administrație publică.....	35
8.3.1	Generalități .....	35
8.3.2	Planificarea proiectării și dezvoltării .....	36
8.3.3	Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării serviciilor publice .....	36
8.3.4	Controlul elementelor de ieșire ale proiectării și dezvoltării .....	36
8.3.5	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării .....	37
8.3.6	Modificări ale proiectării și dezvoltării.....	37
8.4.	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior .....	37
8.4.1	Generalități .....	37
8.4.2	Tipul și amploarea controlului .....	38
8.4.3	Informații pentru furnizorii externi .....	38
8.5.	Furnizarea de servicii de administrație publică.....	39
8.5.1	Controlul furnizării serviciilor de administrație publică .....	39
8.5.2	Identificare și trasabilitate .....	40
8.5.3	Proprietatea cetățeanului sau a furnizorului extern .....	41
8.5.4	Păstrare.....	41
8.5.5	Activități post-furnizare .....	41
8.5.6	Controlul modificărilor.....	41
8.6.	Eliberarea documentelor.....	42
8.7.	Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	42
<b>9.</b>	<b>EVALUAREA PERFORMANȚEI .....</b>	<b>42</b>
9.1.	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare .....	42
9.1.1	Generalități .....	42
9.1.2	Satisfacția cetățeanului .....	43
9.1.3	Analiză și evaluare .....	43
9.2.	Audit intern .....	44
9.3.	Analiza efectuată de management.....	45
9.4.1	Generalități .....	45
9.4.2	Elementele de intrare ale analizei efectuate de management.....	46
9.4.3	Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management .....	47
<b>10.</b>	<b>ÎMBUNĂȚĂȚIRE .....</b>	<b>47</b>
10.1.	Generalități .....	47
10.2.	Neconformitate și acțiunea corectivă .....	48
10.3.	Îmbunătățirea continuă .....	49
<b>ANEXE.....</b>		<b>49</b>

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 5 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

## 0. GENERALITĂȚI

### 0.1. Descrierea organizației

Județul Argeș este așezat în partea central-sudică a României, pe cursul superior al râului Argeș. Prin coordonatele sale geografice, respectiv intersecția paralelei 45<sup>o</sup> latitudine nordică cu meridianul 25<sup>o</sup> longitudine estică și prin localizarea sa (în Regiunea Muntenia), județul Argeș beneficiază de o poziție relativ centrală. Județele vecine sunt: la nord Sibiu și Brașov, la sud Teleorman, la est Dâmbovița, iar la vest Vâlcea și Olt. Județul Argeș ocupă o suprafață de 682.631 ha, respectiv 6.826,3 km<sup>2</sup>, reprezentând 2,9% din suprafața totală a țării, ocupând locul 10 ca mărime la nivelul României.

La nivelul județului Argeș funcționează **Consiliul Județean Argeș**, ca autoritate a **administrației publice locale**, înființată prin Legea nr. 2/1968 privind organizarea administrativă a teritoriului României și care funcționează în prezent în temeiul Legii nr. 215/2001 - Legea Administrației Publice Locale cu modificările și completările ulterioare, cu respectarea principiilor *autonomiei locale, descentralizării serviciilor publice, eligibilității autorităților administrației publice locale, legalității și al consultării cetățenilor pentru soluționarea problemelor locale de interes deosebit*.

Consiliul Județean Argeș este autoritatea administrației publice județene pentru coordonarea activității consiliilor comunale și orășenești, în vederea realizării serviciilor publice de interes județean, și exercită, în acest sens, următoarele atribuții principale:

- atribuții privind organizarea și funcționarea aparatului de specialitate al consiliului județean, ale instituțiilor și serviciilor publice de interes județean și ale societăților comerciale și regiilor autonome de interes județean;
- atribuții privind dezvoltarea economico-socială a județului;
- atribuții privind gestionarea patrimoniului județului;
- atribuții privind gestionarea serviciilor publice din subordine;
- atribuții privind cooperarea interinstituțională;
- alte atribuții prevăzute de lege.

În exercitarea atribuțiilor privind **organizarea și funcționarea aparatului de specialitate al consiliului județean, ale instituțiilor și serviciilor publice de interes județean și ale societăților comerciale și regiilor autonome de interes județean, consiliul județean:**

- alege, din rândul consilierilor județeni 2 vicepreședinți;
- hotărăște înființarea sau reorganizarea de instituții, servicii publice și societăți comerciale de interes județean, precum și reorganizarea regiilor autonome de interes județean, în condițiile legii;
- aprobă regulamentul de organizare și funcționare a consiliului județean, organigrama, statul de funcții, regulamentul de organizare și funcționare ale aparatului de specialitate, precum

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 6 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

și ale instituțiilor și serviciilor publice de interes județean și ale societăților comerciale și regiilor autonome de interes județean;

- exercită, în numele județului, toate drepturile și obligațiile corespunzătoare participațiilor deținute la societăți comerciale sau regii autonome, în condițiile legii;
- numește, sancționează și dispune suspendarea, modificarea și încetarea raporturilor de serviciu sau, după caz, a raporturilor de muncă, în condițiile legii, pentru conducătorii instituțiilor și serviciilor publice de interes județean

În exercitarea atribuțiilor privind **dezvoltarea economico-socială a județului**, consiliul județean:

- aprobă, la propunerea președintelui consiliului județean, bugetul propriu al județului, virările de credite, modul de utilizare a rezervei bugetare și contul de încheiere a exercițiului bugetar;
- aprobă, la propunerea președintelui consiliului județean, contractarea și/sau garantarea împrumuturilor, precum și contractarea de datorie publică locală prin emisiuni de titluri de valoare în numele județului, în condițiile legii;
- stabilește impozite și taxe județene, în condițiile legii;
- adoptă strategii, prognoze și programe de dezvoltare economico-socială și de mediu a județului, pe baza propunerilor primite de la consiliile locale;
- dispune, aprobă și urmărește, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale comunale și orășenești interesate, măsurile necesare, inclusiv cele de ordin financiar, pentru realizarea acestora;
- stabilește, pe baza avizului consiliilor locale ale unităților administrativ-teritoriale implicate, proiectele de organizare și amenajare a teritoriului județului, precum și de dezvoltare urbanistică generală a acestuia și a unităților administrativ-teritoriale componente; urmărește modul de realizare a acestora, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale comunale, orășenești sau municipale implicate;
- aprobă documentațiile tehnico-economice pentru lucrările de investiții de interes județean, în limitele și în condițiile legii.

În exercitarea atribuțiilor referitoare la **gestionarea patrimoniului județului**, consiliul județean:

- hotărăște darea în administrare, concesiunea sau închirierea bunurilor proprietate publică a județului, după caz, precum și a serviciilor publice de interes județean, în condițiile legii;
- hotărăște vânzarea, concesiunea sau închirierea bunurilor proprietate privată a județului, după caz, în condițiile legii;
- atribuie, în condițiile legii, denumiri de obiective de interes județean.

În exercitarea atribuțiilor privind **gestionarea serviciilor publice din subordine**, consiliul județean:

- asigură, potrivit competențelor sale și în condițiile legii, cadrul necesar pentru furnizarea serviciilor publice de interes județean privind:

✓ educația;

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 7 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

- ✓ serviciile sociale pentru protecția copilului, a persoanelor cu handicap, a persoanelor vârstnice, a familiei și a altor persoane sau grupuri aflate în nevoie socială;
  - ✓ sănătatea;
  - ✓ cultura;
  - ✓ tineretul;
  - ✓ sportul;
  - ✓ ordinea publică;
  - ✓ situațiile de urgență;
  - ✓ protecția și refacerea mediului;
  - ✓ conservarea, restaurarea și punerea în valoare a monumentelor istorice și de arhitectură, a parcurilor, grădinilor publice și rezervațiilor naturale;
  - ✓ evidența persoanelor;
  - ✓ podurile și drumurile publice;
  - ✓ serviciile comunitare de utilitate publică de interes județean, precum și alimentarea cu gaz metan;
  - ✓ alte servicii publice stabilite prin lege.
- sprijină, în condițiile legii, activitatea cultelor religioase;
  - emite avizele, acordurile și autorizațiile date în competența sa prin lege;
  - acordă consultanță în domenii specifice, în condițiile legii, unităților administrativ-teritoriale din județ, la cererea acestora.

În exercitarea atribuțiilor privind **cooperarea interinstituțională**, consiliul județean:

- hotărăște, în condițiile legii, cooperarea sau asocierea cu persoane juridice române ori străine, inclusiv cu parteneri din societatea civilă, în vederea finanțării și realizării în comun a unor acțiuni, lucrări, servicii sau proiecte de interes public județean;
- hotărăște, în condițiile legii, înfrățirea județului cu unități administrativ-teritoriale din alte țări;
- hotărăște, în condițiile legii, cooperarea sau asocierea cu alte unități administrativ-teritoriale din țară ori din străinătate, precum și aderarea la asociații naționale și internaționale ale autorităților administrației publice locale, în vederea promovării unor interese comune.

În vederea îndeplinirii atribuțiilor, Consiliului Județean se organizează ca structură formată din **direcții, servicii, birouri și compartimente**.

Președintele Consiliului Județean este șeful administrației publice județene și răspunde de buna

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 8 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		



funcționare a compartimentelor de specialitate din aparatul propriu al Consiliului Județean, precum și de agenții economici de sub autoritatea Consiliului. Conform organigramei, întreaga activitate desfășurată de serviciile publice (direcții, servicii, birouri, compartimente) se subordonează Președintelui, inclusiv activitatea Vicepreședinților și a Secretarului de Județ.

Președintele are și calitatea de ordonator principal de credite. Statutul juridic al președintelui cuprinde și calitatea de reprezentant al statului în județ. Atribuțiile ce revin președintelui sunt stabilite de lege sau încredințate de Președintele tribunalului sau a Prefectului. Aparatul propriu al Președintelui Consiliului Județean cuprinde două categorii de personal după cum urmează:

- **funcționari publici**, cărora le sunt aplicabile dispozițiile Legii 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici, completate cu prevederile legislației muncii;
- **personal angajat cu contract individual de muncă**, care nu are calitatea de funcționar public și căruia îi sunt aplicabile exclusiv prevederile legislației muncii.

La nivelul Consiliului Județean Argeș este aprobată o structură organizatorică formată din **200 de persoane**, din care **28 posturi de conducere** și **172 posturi de execuție**, conform **Organigramei Consiliului Județean Argeș**, prezentată în *Anexa 1*.

**Consiliul Județean Argeș** funcționează într-o clădire situată în centrul Municipiului Pitești, Piața Vasile Milea, Nr. 1, Telefon **0248.210.056**, Fax **0248.220.137**.

## 0.2. Principiile managementului calității

În cadrul Consiliului Județean Argeș se respectă principiile managementului calității:

- Preocupare permanentă pentru dezvoltarea economică și socială a județului;
- Recunoașterea populației județului ca clienți în slujba cărora se desfășoară activitatea consiliului județean;
- Concentrarea permanentă cu prioritate asupra dezvoltării strategice a județului;
- Formarea unei echipe puternice și unite de conducere și coordonare;
- Alinierea serviciilor prestate și activităților specifice administrației publice locale la cerințele standardelor internaționale;
- Investiția în oameni, inovativitate și creativitate;
- Respectarea culturii instituționale: existență, tradiție, cultură și management (să arătăm cum am ținut cont de istorie, geografie și cadrul natural, de origine și identitate);
- Creșterea permanentă a valorii organizației prin strategia generală de îmbunătățire a activităților;
- Furnizarea unui act administrativ eficient, de calitate și adecvat nevoilor de dezvoltare economică și socială ale județului.

## 0.3. Abordare pe bază de proces

În cadrul Consiliului Județean Argeș se desfășoară activități corelate (*proces*), astfel încât

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	<b>Pag. 9 din 58</b>
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		

elementele de intrare sunt transformate în elemente de ieșire.

Relațiile care se stabilesc între structurile organizatorice care contribuie la desfășurarea proceselor sunt relații de tip furnizor-client/cetățean.

Schema privind succesiunea și interacțiunea proceselor desfășurate în cadrul instituției este descrisă în **Harta proceselor**, reprezentată în *Anexa nr. 2*.

Procesele externalizate, precum și relațiile care se stabilesc între furnizorii de servicii externalizate și Consiliul Județean Argeș vor îndeplini de asemenea tipul de relație furnizor-client.

#### 0.4. Relația cu alte standarde și normative

Activitatea principală a Consiliului Județean Argeș, se desfășoară în conformitate cu legislația română aplicabilă.

Respectarea legislației reprezintă un obiectiv strategic al managementului de la nivelul cel mai înalt.

Actele normative și standardele care reglementează buna funcționare a Consiliului Județean Argeș din punct de vedere al abordării procesuale la nivelul instituției sunt:

- **Legea 215/2001** - Legea administrației publice locale;
- **Ordonanța Guvernului nr. 119/1999** privind controlul intern/manAGERIAL și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018** pentru aprobarea Codului controlului intern/manAGERIAL al entităților publice

Documentele cuprinse în această Listă se actualizează ori de câte ori este cazul.

Sistemele de management operate în cadrul Consiliului Județean Argeș (ex. managementul performanței, managementul riscurilor, sistemul de control intern manAGERIAL, managementul financiar, etc.), se vor alinia prevederilor sistemului de management al calității.

## 1. DOMENIUL DE APLICARE

Manualul de Management al Calității este utilizat pentru scopuri interne și scopuri externe, inclusiv pentru certificarea sistemului de management al calității, în conformitate cu cerințele referențialului ISO 9001:2015.

El contribuie astfel la conferirea încrederii în capabilitatea instituției de a furniza consecvent servicii care respectă atât cerințele specificate de cetățean, cerințele legislative și de reglementare aplicabile, inclusiv cerințele contractuale, cât și așteptările părților interesate.

Manualul de Management al Calității este proprietatea intelectuală a Consiliului Județean Argeș și poate fi modificat, multiplicat sau difuzat numai cu aprobarea Președintelui Consiliului Județean.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	Pag. 10 din 58
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

- SR ISO 9000:2015 - Sistemul de management al calității. Principii fundamentale; Vocabular;
- SR ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.;
- Legea 215/23.04.2001 - Legea administrației publice locale, modificată și completată;
- Legea 188/1999 - privind Statutul funcționarilor publici, republicată, actualizată;
- Hotărârea 1723/01.10.2004 pentru aprobarea programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul;
- Legea 544/2001 - privind liberul acces la informațiile de interes public, republicată;
- Ordinul 946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern cuprinzând standardele de management/ control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial;
- SR EN ISO 19011: 2018 - Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- OMFP 946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern cuprinzând standardele de management/ control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial;
- Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/manAGERIAL al entităților publice.

### 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Termenii și definițiile cuprinse în standardul internațional SR EN ISO 9000:2015 - Sistemul de management al calității. Principii fundamentale și vocabular, sunt utilizabile pentru prezentul Manual și pentru întreaga documentație a sistemului de management al calității.

Orice alt termen sau abreviere utilizată va fi explicată în cadrul documentului respectiv. Termenii cei mai uzuali sunt:

- **Acțiune corectivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei posibile situații nedorite.
- **Acțiune preventivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.
- **Asigurarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii ca cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.
- **Auditor:** persoana care are competența de a efectua un audit.
- **Audit:** proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.
- **Calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 11 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

- **Cerința:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicita sau obligatorie.
- **Client:** organizație sau persoană care primește un serviciu.
- **Competență:** capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.
- **Controlul calității:** parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.
- **Corecție:** acțiune întreprinsă pentru a elimina o neconformitate constatată.
- **Defect:** neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.
- **Echipament de măsurare:** instrument de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparat auxiliar, sau o combinație a acestora necesară pentru a realiza un proces de măsurare.
- **Eficacitate:** măsura în care activități planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.
- **Eficiență:** relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.
- **Infrastructură:** sistem de facilități, echipamente sau servicii necesare pentru funcționarea organizației.
- **Inspecție:** evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după caz, de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru.
- **Îmbunătățire continuă:** proces de dezvoltare a sistemului de management, pentru realizarea îmbunătățirii performanțelor globale, în acord cu politica organizației.
- **Înregistrare:** document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.
- **Mediul de lucru:** ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.
- **Neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe.
- **Obiectiv al calității:** ceea ce se urmărește sau spre care se tinde, referitor la calitate.
- **Organizație:** grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate, în cazul de față, Consiliul Județean Argeș.
- **Planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității.
- **Planul calității:** document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, produs, proces sau contract.
- **Politica în domeniul calității:** intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate de managementul de la cel mai înalt nivel.
- **Proces:** grup de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri.

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 12 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

- **Procedură:** mod specificat de desfășurare a unei activități sau a unui proces.
- **Proiectare și dezvoltare:** ansamblu de procese care transformă cerințe în caracteristici specificate sau în specificații ale unui produs, proces sau sistem.
- **Satisfacția clientului:** percepția clientului despre măsura în care cerințele sale au fost îndeplinite.
- **Sistem de Management al Calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.
- **Specificație:** document care stabilește cerințe.
- **Trasabilitate:** abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.
- **Validare:** confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau aplicare intenționată.
- **Control intern:** Ansamblul politicilor și procedurilor concepute și implementate de către managementul și personalul entității publice, în vederea furnizării unei asigurări rezonabile pentru: atingerea obiectivelor entității publice într-un mod economic, eficient și eficace; respectarea regulilor externe și a politicilor și regulilor managementului; protejarea bunurilor și a informațiilor; prevenirea și depistarea fraudelor și greșelilor; calitatea documentelor de contabilitate și producerea în timp util de informații de încredere, referitoare la segmentul financiar și de management.
- **Standarde de control intern:** Un minim de reguli de management, menit să creeze un model de control managerial uniform și coerent. De asemenea, standardele constituie un sistem de referință, în raport cu care se evaluează sistemele de control intern, se identifică zonele și direcțiile de schimbare.
- **Procedură documentată:** Procedură stabilită, formalizată, implementată și menținută. Un singur document poate trata cerințele pentru una sau mai multe proceduri. O cerință pentru o procedură documentată poate fi acoperită de unul sau mai multe documente.

## 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

### 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Manualul de Management al Calității, definește scopul și descrie Sistemul de Management al Calității proiectat și implementat în cadrul Consiliului Județean Argeș, pentru toate activitățile. Manualul este structurat pentru a corespunde cerințelor SR EN ISO 9001:2015, cerințelor legale, de reglementare, precum și celor ce decurg din armonizarea cu sistemul de control intern managerial implementat la nivelul instituției. Pentru a stabili scopul și direcția strategică a Consiliului Județean Argeș au fost determinate aspectele externe și interne relevante.

Periodic sunt monitorizate și analizate informațiile despre aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția strategică de acțiune. Consiliul Județean Argeș planifică și implementează acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.

### ANALIZA PUNCTELOR FORTE ȘI A PUNCTELOR SLABE IDENTIFICATE LA NIVELUL CONSILIULUI

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 13 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

## JUDEȚEAN ARGEȘ

Puncte forte	Puncte slabe
<p>1. Existența unui sistem de control intern managerial robust, bine pus la punct, actualizat, care include proceduri ce acoperă majoritatea cerințelor standardului ISO 9001:2015 și care poate asimila cu ușurință un sistem de management al calității implementat conform standardului ISO 9001.</p> <p>2. Existența unei rezistențe la schimbare mult diminuată față de organizații similare ca dimensiune, dublată de suportul necondiționat al conducerii instituției pentru transformare instituțională, reducerea birocrăției și optimizarea fluxurilor de lucru.</p> <p>3. Existența unui personal cu experiență în domeniul administrației publice, care este familiarizat cu procesele specifice mediului public, care le aplică zilnic și care poate menține funcțional sistemul de management al calității care va fi implementat și certificat la nivelul instituției.</p> <p>4. Existența unei organigrame care asigură în mare parte respectarea cerințelor de raționalitate managerială, dublată de existența unor documente de formalizare care definesc în mod clar competența și autoritatea la nivel de unitate ierarhică și la nivel individual.</p> <p>5. Existența unui nivel de documentare satisfăcător al tuturor proceselor desfășurate la nivelul instituției, suficient pentru a asigura trasabilitatea proceselor și fundamental pentru certificarea ulterioară a sistemului de management al calității.</p> <p>6. Existența premiselor suficiente care să asigure și să garanteze certificarea sistemului de management al calității într-un interval de timp relativ scurt, de ordinul câtorva luni, fapt ce denotă un nivel bun de maturitate instituțională.</p> <p>7. Existența unor consultări reale și permanente ale conducerii orientate spre îmbunătățire continuă, evidențiate prin consecvența întâlnirilor Comisiei de Monitorizare și prin activitatea acesteia documentată în minute și procese verbale, dublată și de accesarea unei finanțări nerambursabile menită să confere suportul</p>	<p>1. Dezvoltarea insuficientă a sistemului de management al performanțelor, care în momentul de față este deficitar ca stadiu de implementare și ca eficiență comparativ cu sistemul de control intern managerial și cu sistemul de management al calității.</p> <p>2. Existența unor situații atipice la nivelul structurii organizatorice, care pot crea ambiguități în ceea ce privește responsabilii de procese (spre exemplu, unități ierarhice subordonate unor structuri cu un alt profil - ex: Biroul Informatic, unități ierarhice subordonate unor structuri care în mod firesc nu ar trebui să exercite autoritate asupra acestora - ex: Serviciul Achiziții Publice).</p> <p>3. Inexistența unei unități ierarhice dedicate implementării sistemelor de control intern managerial, management al performanței și management al calității, și cu rol de integrator al acestora, fapt ce determină dezvoltarea inegală a celor 3 sisteme, un mod relativ neuniform de înțelegere a noțiunilor necesar a fi procedurizate și a celor care prin natura lor nu fac obiectul procedurizării, un mod relativ eterogen de abordare a proceselor, din perspectivă multiplă (spre exemplu: arhivarea documentelor este în mod firesc o procedură de sistem care ar trebui definită și implementată de integrator, însă în absența acestuia, fiecare unitate ierarhică abordează procedura ca fiind o procedură operațională, similar soluționarea reclamațiilor, etc.).</p> <p>4. Existența unor proceduri operaționale care necesită actualizare, simplificare, comasare, transformări organizaționale, care pot produce ușoare perturbații în climatul instituțional.</p> <p>5. Dificultatea identificării unor criterii obiective de performanță care să permită monitorizarea cu acuratețe și în mod facil a obiectivelor stabilite și a performanțelor instituționale.</p> <p>6. Tendința de a formula obiective și indicatori care nu respectă în totalitate metodologia SMART, cu precădere în ceea ce privește componentele M și T (măsurabil și temporal), fapt ce face deosebit de dificilă o monitorizare obiectivă a progresului, performanțelor sau proceselor identificate la nivelul organizației.</p>

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

material necesar optimizării proceselor interne.	7. Existența unor zone de atribuții cu suprapuneri de sarcini, concomitent cu existența unor zone neacoperite, fapt ce favorizează în timp distribuția inechitabilă a sarcinilor de lucru, volume de încărcare disproporționate și tensiuni instituționale.
--	---

#### 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Consiliul Județean Argeș a determinat părțile interesate pentru sistemul de management al calității și așteptările acestora. Periodic, informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante sunt monitorizate și analizate.

Nr. Crt.	Parte interesată	Așteptările părților interesate
1	Persoane fizice de pe raza județului Argeș	Servicii publice de calitate, conform obiectului de activitate
2	Persoane juridice cu activitate pe raza județului Argeș	Servicii publice de calitate, conform obiectului de activitate
3	Asociații guvernamentale și non-guvernamentale	Servicii publice de calitate, conform obiectului de activitate
4	Sindicate și patronate	Servicii publice de calitate, conform obiectului de activitate
5	Instituții publice locale / Consilii locale	Sprijin în desfășurarea activității curente Finanțare
6	Instituții publice centrale	Sprijin în desfășurarea activității curente; Dezvoltarea economică și socială la nivel județean
7	Instituții de învățământ / sanitare	Sprijin în desfășurarea activității curente Finanțare
8	Instituții de asistență socială	Servicii sociale de calitate Finanțare
9	Inspectoratul pentru Situații de Urgență	Respectarea legislației specifice în domeniul situațiilor de urgență
10	Angajații CJ Argeș	Protecție Respectarea drepturilor angajaților Condiții de muncă adecvate
11	Organismul de certificare	Menținerea și actualizarea sistemului de management al calității
12	Inspectoratul Teritorial de Muncă	Respectarea drepturilor angajaților
13	Terții (Furnizori, Parteneri)	Relații partenoriale corecte

#### 4.3. Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management al calității

Luând în considerare statutul de funcționare a Consiliului Județean Argeș, aspectele externe și interne (menționate la pct. 4.1.), precum și cerințele părților interesate relevante (menționate la pct. 4.2.), managementul a stabilit că domeniul de aplicare al Sistemului de Management al Calității constă în desfășurarea activităților specifice subsumate domeniului administrației publice, și exercită, în acest sens, următoarele atribuții principale:

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 15 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

- atribuții privind organizarea și funcționarea aparatului de specialitate al consiliului județean, ale instituțiilor și serviciilor publice de interes județean și ale societăților comerciale și regiilor autonome de interes județean;
- atribuții privind dezvoltarea economico-socială a județului;
- atribuții privind gestionarea patrimoniului județului;
- atribuții privind gestionarea serviciilor publice din subordine;
- atribuții privind cooperarea interinstituțională;
- alte atribuții prevăzute de lege.

Consiliul Județean Argeș a stabilit că sistemul de management al calității trebuie documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu la nivelul tuturor direcțiilor, serviciilor, birourilor și compartimentelor existente în organigrama instituției.

Consiliul Județean Argeș a stabilit că toate cerințele SR EN ISO 9001:2015 sunt aplicabile astfel încât să se asigure conformitatea serviciilor sale și creșterea satisfacției cetățeanului.

#### 4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale

În cadrul Consiliului Județean Argeș a fost stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele referențialului SR EN ISO 9001:2015. Cerințele referitoare la Sistemul de Management al calității proiectat se bazează pe principiile managementului calității, fiind complementare cerințelor pentru serviciile oferite de administrațiile publice și corelate cu sistemul de control intern managerial aplicabil la nivelul instituției. Sistemul de Management al Calității implică abordarea pe bază de proces, care încorporează ciclul PDCA și gândirea bazată pe risc.

Avantajul unei abordări bazate pe proces este reprezentat de controlul pe care îl oferă asupra legăturilor dintre procesele individuale din cadrul sistemului de procese, ca și asupra combinării și interacțiunii lor. Controlul atent al intrărilor și ieșirilor, respectiv considerarea proceselor în termeni de valoare adăugată permite creșterea eficacității activității de ansamblu din cadrul instituției și implicit îmbunătățirea continuă bazată pe măsurări și decizii obiective.

Înțelegerea și satisfacerea cerințelor cetățenilor și ale celorlalte părți interesate, implementarea unor căi permanente de comunicare cu aceștia, determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților, menținerea orientării către creșterea satisfacției cetățeanului, reprezintă esența politicii în domeniul calității din cadrul Consiliului Județean Argeș.

Procesele identificate în Consiliul Județean Argeș se grupează în trei categorii: **proces de management**, **proces de bază** și **proces de susținere**. Derularea acestor procese este prezentată în manualul de management, în proceduri sau în descrierile de proces.

Identificarea resurselor și informațiilor necesare pentru o bună desfășurare a proceselor este asigurată pe baza solicitărilor curente, a planurilor anuale și a celor strategice ale instituției.

Îmbunătățirile continue din cadrul proceselor sunt realizate pe baza cerințelor și așteptărilor stakeholderilor, prin analize periodice efectuate de management, prin audituri interne ale sistemului de management al calității, ale proceselor și serviciilor.

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 16 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		



Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

Procedurile documentate la care face referire manualul de management al calității permit determinarea, pentru fiecare proces, în parte a:

- elementelor de intrare cerute și a elementelor de ieșire așteptate;
- succesiunii și interacțiunii cu alte procese;
- criteriilor și metodelor necesare pentru operarea și controlul eficace;
- resurselor necesare;
- responsabilităților și autorităților;
- modului de tratare a riscurilor și oportunităților.

În *Anexa nr. 2 (Harta proceselor)* sunt prezentate schematic secvența și interacțiunea acestor procese. Interfețe ale activităților din cadrul sistemului de management al calității sunt de asemenea prezentate în procedurile documentate.

## 5. LEADERSHIP

### 5.1. Leadership și angajamentul managementului

#### 5.1.1 Generalități

Managementul Consiliului Județean Argeș demonstrează leadership și angajament prin acțiuni concertate menite să stimuleze și să promoveze activ dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a eficacității sale.

Implicarea și angajamentul managementului se transpun în următoarele direcții:

- asumarea de către managementul de la cel mai înalt nivel al Consiliului Județean Argeș a răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calității;
- asigurarea că cerințele Sistemului de Management al Calității sunt integrate în toate procesele instituției;
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru întregul Sistem de Management al Calității;
- promovarea abordării pe baza de proces și a gândirii pe bază de risc;
- asigurarea disponibilităților resurselor necesare pentru Sistemul de Management al Calității;
- promovarea îmbunătățirii continue;
- angrenarea, direcționarea și susținerea personalului pentru a contribui la eficacitatea Sistemului de Management al Calității.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 17 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

### 5.1.2 Orientarea către cetățean

Managementul Consiliului Județean Argeș demonstrează leadership și angajament și asigură resursele necesare și mediul intern pentru:

- înțelegerea necesităților și așteptărilor actuale și viitoare ale consiliilor locale, cetățenilor și celorlalți stakeholder cu care interacționează personalul instituției în exercitarea sarcinilor sale specifice;
- comunicarea în cadrul instituției a importanței satisfacerii cerințelor clienților interni și externi și a obligațiilor de conformare, în scopul creșterii satisfacției stakeholderilor;
- determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților ce pot influența conformitatea activităților realizate în cadrul instituției și capacitatea de a crește satisfacția stakeholderilor;
- menținerea orientării către creșterea satisfacției beneficiarilor finali ai serviciilor publice furnizate de instituție.

Modul de determinare a cerințelor cetățenilor sunt descrise în procedurile PS-03 - „Furnizarea informațiilor de interes public”, PS-09 - „Asigurarea transparenței decizionale”, PO/01/BRPCP/CRPRATOP - „Desfășurarea audiențelor în cadrul Consiliului Județean Argeș”, iar modalitatea de măsurare a satisfacției cetățeanului se realizează prin PS-05 - „Primirea, repartizarea și soluționarea petițiilor și reclamațiilor”.

### 5.2. Politica în domeniul calității

Managementul Consiliului Județean Argeș utilizează Politica Sistemului de Management al Calității (în domeniul calității) ca un mijloc de a dirija instituția către îmbunătățirea continuă a performanțelor sale. Stabilirea obiectivelor Sistemului de Management al Calității și promovarea Politicii în domeniul Sistemului de Management al Calității are scopul de a crește sensibilizarea, motivarea și implicarea personalului.

Pentru stabilirea și actualizarea Politicii sale managementul ține seama de:

- natura și nivelul îmbunătățirilor viitoare necesare pentru succesul instituției;
- necesitățile și așteptările părților interesate;
- aspectele interne și externe relevante pentru scopul și direcția strategică de acțiune din cadrul instituției;
- factorii care ar putea cauza abaterea proceselor și a Sistemului de Management al Calității de la rezultatele planificate;
- dezvoltarea structurii de personal a instituției și mărirea nivelului de conștientizare;
- resursele necesare pentru implementarea cerințelor standardelor de referință;
- contribuția potențială a partenerilor sau furnizorilor din exterior de procese, produse și servicii.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 18 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

Consiliul Județean Argeș, prin conducerea sa la cel mai înalt nivel a elaborat, difuzat și controlează adecvat „Declarația referitoare la politica în domeniul managementului calității”, prevăzută în Anexa 3.

Prin această declarație, conducerea Consiliului Județean Argeș asigură stakeholderii săi:

- că actul de conducere este permanent îndreptat către înțelegerea necesităților curente și viitoare ale clienților (cetățeni, consilii locale, alți stakeholderi) instituției și pentru depășirea așteptărilor acestora;
- de capabilitatea instituției de a furniza în mod consecvent servicii care satisfac atât cerințele cetățeanului, cât și obligațiile de conformare.

În această sens, în cadrul instituției este creat un cadru general de conștientizare și implicare a întregului personal în îndeplinirea obiectivelor instituției, așa cum sunt ele prevăzute în planurile de dezvoltare stabilite și actualizate permanent de către conducere. Declarația de politică în domeniul managementului integrat este comunicată fiecărui angajat al instituției și este disponibilă părților interesate, la cerere.

Obiectivele Sistemului de Management al Calității stabilite prin declarația de politică sunt măsurabile și se referă cel puțin la:

- responsabilitatea managementului pentru întocmirea, difuzarea și implementarea politicii în domeniul Sistemului de Management al Calității;
- înțelegerea și respectarea cerințelor stakeholderilor și a obligațiilor de conformare;
- asigurarea unor canale eficiente de comunicare internă și externă;
- analizarea periodică a adecvanței politicii și a modului de realizare a obiectivelor;
- dimensionarea și asigurarea resurselor necesare pentru realizarea obiectivelor;
- competențele personalului;
- asigurarea condițiilor adecvate pentru măsurare, analiză și îmbunătățire continuă a calității și în mod special, în această direcție, de menținere a certificării sistemului de management al calității.

Adecvanța politicii și contextul în care își derulează activitatea instituția sunt analizate atât cu ocazia auditurilor interne și externe, cât și la ședințele de analiză efectuate de management care se desfășoară periodic, la intervale definite, într-un cadru procedurat. Înregistrări ale acestor analize se mențin în conformitate cu PS-13 "Circuitul și controlul documentelor".

#### 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Managementul de vârf determină misiunea, viziunea și politica organizației - bazate pe solicitările clienților, îmbunătățirile continue ale proceselor și, în același timp, prin luarea în considerare a legislației în vigoare, a necesităților și așteptărilor populației, angajaților și societății în general.

#### 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Managementul de vârf, împreună cu managementul de nivel mediu, este responsabil să facă cunoscute personalului toate cerințele relevante ale manualului de management integrat (cu

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 19 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

documentele aferente), pentru ca acesta să fie aplicat corespunzător sarcinilor solicitate

### 5.3. Roluri instituționale, responsabilități și autorități

Obiectivul generic al managementului Consiliului Județean Argeș îl reprezintă îmbunătățirea continuă a performanțelor globale ale instituției. Una dintre principalele căi prin care se realizează acest obiectiv o reprezintă instituirea unui control adecvat și eficient asupra tuturor activităților ce se derulează în cadrul instituției, care să conducă mai degrabă la prevenirea apariției, decât la corectarea neconformităților. De aceea, managementul de vârf se asigură în permanență că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul instituției.

Desemnarea de responsabilități și autorități asigură, cel puțin, că:

- procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- este promovată orientarea către client (cetățeni, consilii locale, persoane juridice, stakeholderi);
- Sistemul de Management al Calității se conformează cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015;
- este menținută integritatea Sistemului de Management al Calității, atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale Sistemului de Management al Calității.

Pentru personalul din cadrul instituției sunt definite și comunicate responsabilitățile prin fișele de post. Responsabilitatea întocmirii fișelor de post pentru personalul din subordine revine coordonatorului de compartiment/șefului de birou/șefului de serviciu, sau directorului executiv, după caz. În fișele de post se face trimitere, după caz, și la modul de delegare a responsabilităților.

Organigrama instituției cu toate funcțiile implicate în implementarea și menținerea Sistemului de Management al Calității este prezentată în *Anexa nr. 1*. Organigrama este aprobată de către Președintele Consiliului Județean.

Reprezentantul Managementului Calității, desemnat de către Președintele Consiliului Județean prin dispoziție are responsabilitate și autoritate delegată pentru:

- a se asigura că procesele sistemului sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta managementului despre funcționarea sistemului și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura că este promovată în întreaga organizație conștientizarea referitoare la cerințele clientului.

Responsabilitatea Reprezentantului Managementului Calității include relația cu părți externe în chestiuni referitoare la sistemul de management al calității. Acesta are responsabilitate și autoritate pentru a asigura că procesele sistemului de management al calității sunt stabilite, implementate și menținute și că este promovată în întreaga organizație conștientizarea referitoare la cerințele clientului.

Managementul de vârf al organizației analizează sistemul de management al calității anual, sau

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 20 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

ori de câte ori apare o neconformitate majoră și îi evaluează adecvabilitatea, eficacitatea, eficiența și capabilitatea. **Analiza de management** se realizează în cadrul unei ședințe conduse de Președinte, la care participă vicepreședinții, toți directorii instituției precum și șefii de compartimente, după caz.

Analizele sunt bazate pe rapoarte, care includ informații referitoare la rezultatele acțiunilor de la analizele anterioare de management, alături de satisfacția clienților, auditurile interne și externe ale sistemului de management al calității, auditurile de proces și servicii, performanțele proceselor și conformitatea serviciilor, schimbări care ar putea influența sistemul, stadiul acțiunilor preventive și corective și recomandările de îmbunătățire. Măsurile stabilite în urma ședinței include toate deciziile și acțiunile referitoare la eventualele necesități de schimbare a politicii în domeniul calității, a obiectivelor, la îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității a proceselor sale, la îmbunătățirea serviciilor, în raport cu cerințele clienților, precum și cele legale și de reglementare și la necesitățile de resurse. **Planul de acțiune** conține: acțiunea, responsabilitățile, termenul de realizare și resursele materiale și umane implicate. Urmărirea și îndeplinirea măsurilor stabilite se face de către Responsabilul cu sistemul de management al calității.

## 6. PLANIFICARE

### 6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Procesul de planificare strategică a organizației se realizează anual, incluzând o proiecție pentru următorii 4 ani. Datele de intrare pentru planificare includ: misiunea, viziunea, politica organizației, așteptările cetățenilor și ale diferitelor părți interesate, informații despre performanțele serviciilor, a proceselor și îmbunătățiri legate de sistemul de management și procese. Planificarea Sistemului de Management al Calității se realizează plecând de la aspectele externe și interne determinate ca fiind relevante pentru Sistemului de Management al Calității, precum și de la necesitățile și așteptările părților interesate

În scopul creșterii eficacității Sistemului de Management al Calității, se determină riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate. Un management corect al riscurilor conduce la rezultate îmbunătățite și prevenirea efectelor negative. Acțiunile de tratare a riscurilor și oportunităților, precum și modul în care sunt integrate și implementate acțiunile în procesele Sistemului de Management al Calității, dar și evaluarea eficacității acestor acțiuni sunt planificate. Consiliul Județean Argeș a elaborat în acest sens procedura PS-02 - „Identificarea și gestionarea riscurilor”.

### 6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

#### 6.2.1 Generalități

Obiectivele referitoare la calitate se regăsesc particularizate la nivelul compartimentelor/birourilor/serviciilor, în obiective ale proceselor, urmărite prin indicatori de eficacitate și eficiență.

Ca urmare, resursele sunt de asemenea planificate - resursele umane, infrastructura, mediul de lucru și resursele financiare. Astfel sunt elaborate într-un plan strategic documentat și planuri anuale de investiții.

Planurile sunt discutate și verificate periodic în cadrul întâlnirilor managementului organizației. Planurile sunt completate și îmbunătățite ori de câte ori apare o necesitate: la introducerea unor noi servicii sau proceduri sau la modificarea legislației din domeniul respectiv.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 21 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Planificarea strategică și politica în domeniul Sistemului de Management al Calității furnizează un cadru adecvat pentru determinarea obiectivelor Sistemului de Management al Calității. Obiectivele Sistemului de Management al Calității se stabilesc de către managementul de vârf pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare Sistemului de Management al Calității, după o analiză aprofundată a:

- necesităților prezente și viitoare ale instituției;
- constatărilor relevante de la analizele efectuate de către management;
- performanțelor actuale ale serviciilor publice;
- gradului de satisfacere a cerințelor părților interesate și a obligațiilor de conformare;
- concurenței și a mediului extern, în general;
- mediului organizațional și a oportunităților de îmbunătățire;
- resurselor necesare pentru îndeplinirea obiectivelor.

Pentru a facilita periodic o analiză eficientă a obiectivelor, inclusiv prin audituri interne, se stabilesc valori numerice și termene în raport cu care se măsoară progresele obținute în îndeplinirea obiectivelor. Totodată se stabilesc și responsabilități tuturor funcțiilor din cadrul instituției, pentru îndeplinirea obiectivelor.

Obiectivele sunt consecvente cu politica referitoare la Sistemului de Management al Calității, sunt comunicate în cadrul instituției și sunt actualizate ori de câte ori situația o impune.

#### 6.2.2 Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor Sistemului de Management al Calității

În cadrul Consiliului Județean Argeș planificarea sistemului de management al calității se bazează pe definirea proceselor necesare pentru îndeplinirea eficace și eficientă a obiectivelor Sistemului de Management al Calității, precum și a cerințelor generale ale sistemului de management al calității, în coerență cu strategia instituției.

Esența activităților de planificare a sistemului de management al calității din cadrul instituției o reprezintă obținerea satisfacției cetățeanului, dar și respectarea obligațiilor de conformare.

Conducătorului instituției îi revine responsabilitatea planificării sistemului de management al calității și obținerii sprijinului celor implicați precum și responsabilitatea menținerii integrității sistemului de management al calității atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului.

În ceea ce privește planificarea realizării serviciului, instituția ține cont de:

- obiectivele Sistemului de Management al Calității și de mediul pentru operarea proceselor;
- necesitățile privind stabilirea și elaborarea proceselor, informațiilor documentate și furnizarea resurselor specifice pentru fiecare tip de serviciu furnizat;
- necesarul de verificări, validări, monitorizări, inspecții și activități specifice de testare

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 22 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

pentru realizarea serviciilor și criteriile de acceptabilitate pentru acestea;

- informațiile documentate ce sunt necesare pentru a furniza încrederea în privința realizării proceselor și a faptului că serviciul final îndeplinește cerințele cetățeanului și obligațiile de conformare.

Obiectivele în domeniul calității pentru anul 2019 la nivelul Consiliului Județean Argeș sunt următoarele:

- Certificarea sistemului de management al calității în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015.
- Integrarea sistemului de management al calității în sistemul de control intern managerial.
- Creșterea satisfacție angajaților prin îmbunătățirea condițiilor de muncă;
- Dezvoltarea unui sistem de management al performanțelor corelat cu sistemul de control intern managerial și sistemul de management al performanțelor.

### 6.3. Planificarea schimbărilor

Revizuirea Sistemului de Management al Calității al instituției se realizează planificat. În acest sens sunt luate în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea Sistemului de Management al Calității;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea responsabilităților și autorităților.

## 7. SUPORT

### 7.1. Resurse

#### 7.1.1 Generalități

În cadrul instituției sunt stabilite responsabilități specifice pentru ca în funcție de obiectivele prevăzute, de capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente și de ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi, să se determine și să se asigure necesarul de resurse pentru implementarea și menținerea Sistemului de Management al Calității și îmbunătățirea continuă a eficacității lui, inclusiv pentru sporirea satisfacției cetățeanului prin îndeplinirea cerințelor acestuia.

Planificarea activităților din cadrul Sistemului de Management al Calității, inclusiv a activităților legate direct de realizarea serviciului are în vedere corelarea permanentă a fluxului de cetățeni stabilit cu condițiile concrete, legate atât de dotările tehnologice cât și de existența personalului competent și conștientizat.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 23 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Managementul Consiliului Județean Argeș aplică permanent programe de perfecționare și optimizare a prestării serviciilor care se concretizează prin:

- dezvoltarea bazei tehnico-materiale;
- calificarea și specializarea personalului și în primul rând a personalului ce execută direct activități specifice;
- alocarea unor însemnate resurse financiare.

De asemenea, managementul de vârf, urmărește inclusiv pregătirea și furnizarea resurselor pentru activitatea de management, verificare și audituri interne ale Sistemului de Management al Calității implementat la nivelul instituției.

### 7.1.2 Personal

Personalul - resursa de bază a organizației noastre, a cărei importanță a fost luată în considerare, este apreciată și permanent evidențiată. Organizația și-a conturat un plan propriu de planificare, recrutare, pregătire și promovare a angajaților în concordanță cu strategia și obiectivele organizației.

Dimensionarea, redimensionarea și actualizarea structurii de personal se face după un plan anual/semestrial sau ori de câte ori se consideră necesar. De o importanță specială, este recrutarea personalului pentru funcțiile manageriale, funcții cu impact asupra calității serviciilor.

Competența și instruirea personalului joacă un rol preponderent în succesul Sistemului de Management al calității din cadrul Consiliul Județean Argeș.

Calificarea personalului organizației pentru diversele funcțiuni exercitate se bazează pe o instruire inițială, pe experiență și pe o instruire continuă.

În funcție de domeniul lor de competență, toți responsabilii ierarhici trebuie:

- să cunoască ce calificări sunt cerute pentru a efectua activitățile în domeniul respectiv;
- să documenteze aceste calificări;
- să efectueze o instruire, dacă ei constată deficite de calificare;
- să facă un bilanț al competențelor și al experienței personalului;
- să facă un bilanț al eficacității instruirilor efectuate;
- să efectueze instruirii complementare în mod regulat, dacă este necesar.

Personalul este instruit în funcție de considerațiile strategice pe termen lung definite de către management, orientările generale de instruire, cererile pentru diversele servicii, cât și în funcție de cerințele individuale ale personalului.

**Măsuri specifice de instruire pentru calitate:**

- prezentarea structurii și funcționării sistemului de management al calității;

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 24 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		



Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

- obținerea de calificări în activități specifice;
- sensibilizarea la măsuri specifice privind calitatea;
- acumularea de cunoștințe asupra prevederilor legale ce interesează Județul Argeș;
- sensibilizarea asupra obiectivelor referitoare la calitate și asupra dispozițiilor, asigurând siguranța la locul de muncă;
- acumularea de cunoștințe asupra măsurilor de ținere sub control a neconformităților, măsurile preventive și corective implementate.

Prin instruirea personalului se urmărește conștientizarea sa în ce privește problematica activității desfășurate în general, la nivel de organizație, dar mai ales în particular, la nivelul acesteia, tinzând astfel spre un comportament responsabil, anticipativ-preventiv.

Considerăm de facto că formarea continuă a personalului este un instrument indispensabil pentru asigurarea calității serviciilor furnizate. Se păstrează înregistrările privind instruirea inițială, acțiunile de instruire realizate, precum și competențele personalului.

Persoanele nou angajate în cadrul Consiliului Județean Argeș sunt informate asupra sistemului de management al calității, precum și asupra funcționalității acestuia și sunt pregătite pentru executarea sarcinilor lor printr-o instruire internă.

Feed-back-ul angajaților cu privire la politica de personal a organizației este măsurat și evaluat periodic prin chestionare, în care sunt cuprinse întrebări referitoare la planul de promovare, condițiile de muncă și protecție socială. Informațiile obținute prin analiza chestionarului reprezintă un material informativ prețios pentru managementul Consiliului Județean Argeș, în scopul aducerii de îmbunătățiri în activitățile viitoare. Consiliul Județean Argeș, prezintă importanță în contextul descrise următoarele proceduri operaționale:

- PO/49/SRU - „Recrutarea, selecția și promovarea funcționarilor publici și a personalului contractual”;
- PO/51/SRU - „Evaluarea performanțelor profesionale”;
- PO/52/SRU - „Întocmirea și actualizare fișelor de post”;
- PO/55/SRU - „Întocmirea planului de perfecționare profesională”;
- PO/56/SRU - „Evaluarea anuală a performanțelor profesionale pentru directorii angajați cu contract individual de muncă în cadrul Unităților de Asistență Medico-Socială, a Căminului pentru Persoane Vârstnice Mozăceni, a Serviciului Public Salvamont și a Serviciului Public Județean de Pază și Ordine Argeș”.

### 7.1.3 Infrastructura

Consiliul Județean Argeș planifică periodic achiziționarea de noi echipamente - cu scopul de a îmbunătăți nu numai calitatea serviciilor, dar și sănătatea și securitatea personalului la locul de muncă. Criteriile sunt stabilite pe baza factorilor economici, cum sunt planificarea activităților, utilizarea rentabilă a echipamentelor precum și pe baza cerințelor de calitate, sănătate și securitate în muncă.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 25 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Un control zilnic, cât și un control și o întreținere preventivă a echipamentelor pentru procese (atât hardware, cât și software) și de întreținere conform instrucțiunilor stabilite, asigură disponibilitatea permanentă.

Necesitățile departamentale - în termenii echipamentelor informatice necesare pentru procese individuale - sunt identificate și planificate anual.

Organizația deține un amplu sistem informatic. Acesta asigură suport pentru procesele desfășurate, începând de la preluarea solicitărilor, realizarea activităților, managementul calității.

Adaptabilitatea datelor și informațiilor în lucru - precum și a software-ului disponibile - este verificată periodic. În cazul oricăror abateri de la criteriile stabilite, sunt aplicate măsuri de securitate informatică.

Datele utilizate la posturile de lucru - împreună cu instrumentele de analiză - asigură integritatea corespunzătoare informațiilor pe care se bazează luarea deciziilor la toate nivelurile organizației.

#### 7.1.4 Mediul pentru operarea proceselor

Politica Consiliului Județean Argeș are ca și caracteristică crearea unui mediu de lucru care nu se limitează doar la respectarea legii, ci veghează, de asemenea, asupra siguranței și satisfacției maxime a personalului său, asigurând, totodată, conformitatea serviciilor.

O atenție specială este acordată condițiilor de lucru în care se intră în contact direct cu cetățenii. Acest mediu de lucru intervine esențial în calitatea serviciilor prestate și, cu siguranță, în rezultatele obținute.

#### 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Consiliul Județean Argeș a dezvoltat și implementat procedura PS-16 „Semnalarea neregularităților” prin care se stabilește modalitatea de semnalare a neregulilor întâlnite în cadrul Consiliului Județean Argeș de către salariații instituției, persoanele/compartimentele implicate și responsabilitățile acestora, precum și măsurile de protecție a salariaților care sesizează/reclamă încălcări ale legii în cadrul Consiliului Județean Argeș, săvârșite de către persoane cu funcții de conducere sau de execuție din cadrul acestuia.

#### 7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Cunoștințele specifice Consiliului Județean Argeș sunt obținute în general prin experiență. Există două forme distincte de cunoștințe organizaționale:

- **cunoștințele explicite**, care constau în forme ale informației sau experienței care pot fi exprimate în detaliu, arhivate, codificate și de natură durabilă. Cunoștințele explicite pot lua forma unei baze de date, a unei informații documentate, desen, formule, etc.
- **cunoștințele tacite** sau priceperea pe care o posedă un individ, reprezintă un sistem comun, neexprimat de valori, viziuni, scopuri și comportamente care direcționează activitățile

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 26 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

organizației. Cunoștințele tacite derivă din experiența acumulată.

În cadrul Consiliului Județean Argeș sunt determinate cunoștințele necesare pentru operarea proceselor și pentru realizarea conformității serviciilor.

În plus, managementul cunoștințelor ajută Consiliul Județean Argeș în următoarele aspecte:

- susținerea inovației;
- susținerea colaborării;
- încurajarea și folosirea învățării;
- atragerea și menținerea capitalului uman;
- schimbul de bune practici;
- furnizarea de autoritate de conducere și capacitate decizională;
- sporirea satisfacției cetățenilor.

## 7.2. Competență

Politica pe care Consiliul Județean Argeș o aplică în domeniul resurselor umane este prezentată în procedurile:

- PO/49/SRU - „Recrutarea, selecția și promovarea funcționarilor publici și a personalului contractual”;
- PO/51/SRU - „Evaluarea performanțelor profesionale”;
- PO/52/SRU - „Întocmirea și actualizare fișelor de post”;
- PO/55/SRU - „Întocmirea planului de perfecționare profesională”;
- PO/56/SRU - „Evaluarea anuală a performanțelor profesionale pentru directorii angajați cu contract individual de muncă în cadrul Unităților de Asistență Medico-Socială, a Căminului pentru Persoane Vârstnice Mozăceni, a Serviciului Public Salvamont și a Serviciului Public Județean de Pază și Ordine Argeș”.

Personalul care îndeplinește activități ce pot afecta calitatea serviciului este selectat și menținut pe post pe baza competenței, educației și instruirii, formării la locul de muncă, cât și pe baza îndemnării și experienței pe care o posedă în domeniul de activitate prevăzut.

În cadrul Consiliului Județean Argeș sunt definite funcțiile supuse cerințelor de autorizare și calificare. Personalul prevăzut pentru activități specifice este calificat și are o experiență corespunzătoare în domeniu.

Consiliul Județean Argeș aplică un sistem de monitorizare și măsurare a performanțelor personalului și dimensionează programele de instruire în funcție de necesitățile legate de dezvoltarea sistemului de management al calității și de rezultatele evaluării profesionale.

Eficacitatea instruirilor și competența se evaluează periodic de către șeful locului de muncă, ori de

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 27 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

către structura de management al calității, prin audituri interne, prin observare directă sau discuții individuale. Evaluările sunt cuprinse în cadrul informațiilor documentate care confirmă efectuarea activităților.

Criteriile stabilite pentru evaluare au în vedere asigurarea faptului că membrii personalului sunt conștienți de relevanța și importanța activităților lor specifice și de modul în care efortul lor personal contribuie la realizarea obiectivelor stabilite în domeniul calității.

### 7.3. Conștientizare

Conștientizarea persoanelor ce lucrează sub controlul instituției se realizează prin instruirii și privește:

- politica în domeniul Sistemului de Management al Calității;
- obiectivele relevante ale calității;
- contribuția angajaților la eficacitatea Sistemului de Management al Calității;
- implicațiile neconformării la cerințele Sistemului de Management al Calității și obligațiile de conformare, etc.

În cadrul reuniunilor de analiză a sistemului de management al calității, Șeful Serviciului Resurse Umane prezintă situații centralizatoare privind evaluările personalului. Întregul personal al organizației este pregătit și instruit în mod corespunzător pentru a-și îndeplini responsabilitățile și atribuțiile, pentru cunoașterea obiectivelor operaționale și strategice ale instituției.

De asemenea, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, sunt efectuate instruirii periodice de sănătate și securitatea muncii, de prevenire și stingere a incendiilor, de prevenire a poluării mediului înconjurător și de acțiune în caz de cataclism natural etc.

În scopul îmbunătățirii performanțelor sistemului de management al calității, organizația încurajează implicarea, participarea și perfecționarea (dezvoltarea personalului) prin :

- furnizarea instruirii cu caracter planificat și permanent;
- implicarea personalului în stabilirea obiectivelor și luarea deciziilor, încurajarea comunicării sugestiilor și opiniilor facilitându-se comunicarea deschisă în ambele sensuri a informației;
- crearea condițiilor care să încurajeze inovația și lucrul în echipă;
- investigarea motivelor pentru care personalul se angajează și pleacă din instituție.

În cadrul instituției instruirea se realizează în funcție de obiectivele specifice nivelului ocupat de personal din cadrul organigramei instituției. Instruirea personalului va pune accent pe importanța satisfacerii cerințelor și așteptărilor cetățenilor și ale celorlalte părți interesate.

Activitățile de instruire, rezultatele obținute de participanți precum și influența activităților de instruire asupra îmbunătățirii performanțelor organizației vor fi analizate și evaluate de către conducere în cadrul reuniunilor de analiza ale conducerii.

Nivelul de competență, experiență și instruire specific pentru activitățile de conducere este definit

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	Pag. 28 din 58
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		

și aprobat prin Fișa Postului.

Pentru calificările de specialitate impuse de necesități interne sau reglementări (asigurare de calitate, audituri interne, procese speciale, autorizări, etc.) sunt practicate cursuri de instruire, perfecționare și calificare, atât în cadrul instituției sau în afara ei, finalizate cu evaluări și aprecieri.

## 7.4. Comunicare

### 7.4.1 Comunicare

Comunicarea cu clienții include elaborarea și transmiterea informațiilor despre procesele, activitățile și serviciile furnizate, prin prezentarea acestora folosind diferite forme de comunicare. Interfața prin care se obțin informații de feed-back de la client în cazul eventualelor reclamații face de asemenea parte din procesul de comunicare.

Primirea solicitărilor este urmată de rezolvarea acestora. Procesul de rezolvare a solicitărilor se desfășoară de la primul contact dintre organizație și client.

Compartimentul de specialitate din cadrul Consiliului Județean Argeș monitorizează procesul pe toată durata lui și, în cazul oricărei abateri constatate, poate lua măsuri corespunzătoare în cadrul organizației sau solicită derogare clientului, dacă abaterea nu poate fi evitată.

### 7.4.2 Participare și consultare

Conducerea Consiliului Județean Argeș asigură transmiterea tuturor informațiilor relevante privind politica în domeniul calității și cerințele sistemului de management al calității și încurajează feed-back-ul și comunicarea între membrii organizației prin implicarea directă a acestora.

În acest scop angajații sunt:

- implicați în dezvoltarea și analiza politicilor și procedurilor de gestionare a riscurilor;
- consultați atunci când sunt efectuate modificări care afectează procesele și fluxurile de lucru;
- consultați cu privire la problemele apărute în exercitarea atribuțiilor proprii, în scopul identificării potențialului de îmbunătățire.

La nivelul Consiliului Județean Argeș există și o componentă de participare și consultare a cetățenilor, formalizată prin PS-09 - „Asigurarea transparenței decizionale”, PS-03 - „Furnizarea informațiilor de interes public”, PO/56/ BRPCP/CRPRATOP - „Relații cu publicul” și PO/57/ BRPCP/CRPRATOP - „Desfășurarea audiențelor în cadrul Consiliului Județean Argeș”.

## 7.5. Informații documentate

Sistemul de Management al Calității este un ansamblu care include structura organizatorică, responsabilitățile, procedurile, resursele (materiale și umane), care fac posibil să fie implementate

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 29 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

obiectivele stabilite în cadrul politicii Sistemului de Management al Calității. Acest sistem este dimensionat nevoilor și experienței Consiliului Județean Argeș.

### 7.5.1 Generalități

În cadrul Sistemului de Management al Calității sunt definite două niveluri de informații documentate:

- informații documentate ce susțin operarea proceselor;
- informații documentate ce conferă încredere că procesele se realizează așa cum a fost planificat.

Pe de altă parte, Sistemul de Management al Calității include două tipuri de informații documentate:

- informații documentate cerute de standardul referențial (SR EN ISO 9001:2015);
- informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru Sistemul de Management al Calității.

### 7.5.2 Creare și actualizare

Toate informațiile documentate create și actualizate în cadrul Consiliului Județean Argeș sunt identificate în mod unic și respectă un format unic, conform procedurii PS-01 - „Redactarea procedurilor formalizate”.

#### Politica referitoare la calitate (Sistemului de Management al Calității)

Definește angajamentul Președintelui Consiliului Județean Argeș pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management al Calității. Reprezintă document de sine stătător elaborat și gestionat de către Structura de management al calității.

#### Manualul Sistemului de Management al Calității

- acoperă și descrie întreaga activitate a Consiliului Județean Argeș;
- dă o vedere generală referitoare la implementarea Sistemului de Management al Calității;
- prezintă politica în domeniul Sistemului de Management al Calității și obiectivele Sistemului de Management al Calității;
- face o descriere a proceselor sistemului de management al calității și interacțiunea dintre acestea;
- identifică contextul în care activează instituția, prezentând o analiză a aspectelor interne și externe relevante;
- prezintă domeniul de aplicare al Sistemului de Management al Calității;

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	Pag. 30 din 58
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		

- face o succintă prezentare a procedurilor și instrucțiunilor de lucru aplicabile.

### Proceduri

Liste ale procedurilor aplicabile în cadrul Sistemului de Management al Calității al Consiliului Județean Argeș sunt prezentate în PS 13 - „Circuitul și controlul documentelor” conțin reguli scrise pentru organizarea și desfășurarea activităților din cadrul instituției. Procedurile incluse în Sistemul de Management al Calității:

- se referă la infrastructura Sistemului de Management al Calității, inclusiv la interfețele dintre activități, respectiv compartimente;
- se referă la responsabilități și autoritate delegată;
- definesc informațiile documentate utilizate și necesare pentru dovedirea efectuării activității.

### Informații documentate de execuție (instrucțiunile de lucru)

Informațiile documentate de execuție (instrucțiunile de lucru) reprezintă documente care detaliază anumite părți componente ale proceselor, sau explică anumite moduri de acțiune care nu sunt incluse sau detaliate în procedurile operaționale. Instrucțiunile de lucru pot fi atât de proveniență internă, cât și de proveniență externă și includ: protocoale, instrucțiuni tehnice, instrucțiuni de lucru, instrucțiuni de utilizare, alte instrucțiuni (ex. SSM-SU, etc), specificații, standarde, normative, etc.

Structura de management al calității răspunde de gestionarea informațiilor documentate ale Sistemului de Management al Calității, ceea ce presupune întocmirea, avizarea și supunerea acestora spre aprobare, inclusiv actualizarea.

### 7.5.3 Controlul informațiilor documentate

#### Informații documentate ce susțin operarea proceselor

În cadrul Consiliului Județean Argeș a fost documentată, implementată și menținută procedura PS 13 - „Circuitul și controlul documentelor”.

Structura de management al calității asigură controlul informațiilor documentate ale sistemului de management al calității și verifică periodic modul cum prevederile procedurii au fost implementate și sunt respectate în cadrul instituției.

Elaborarea politicii, a manualului de management al calității și a procedurilor Sistemului de Management al Calității se face conform procedurii PS-01 - „Redactarea procedurilor formalizate”. Președintele Consiliului Județean desemnează prin decizie, o persoană, bună cunoscătoare a activității respective și instruită cu prevederile procedurii aplicabile de mai sus. După elaborare, fiecare informație documentată este analizată și aprobată de personalul desemnat pe baza experienței, instruirii și poziției ierarhice, pentru confirmarea adecvanței informațiilor documentate cu condițiile specificate.

Toate informațiile documentate ale sistemului de management al calității sunt identificate după cod, ediție, indice de revizie, tip document și denumire. Structura de management al calității menține o listă a reviziilor în vigoare pentru toate informațiile documentate ale sistemului de management al calității.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 31 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Difuzarea externă și cea internă sunt aprobate de către Președinte, pe baza unei Liste de difuzare care, după completare este înregistrată la Structura de management al calității. Astfel, se asigură identificarea copiilor controlate. Copiile necontrolate se pot difuza de regulă numai extern. Copia nr. 1 a fiecărei informații documentate rămâne la Structura de management al calității. Revizuirea informațiilor documentate se face de către elaborator. Elaboratorul are obligația de a documenta modificările aduse, la punctul 2 din conținutul procedurii.

Verificarea și aprobarea modificărilor este făcută de către aceleași funcții care au verificat și aprobat inițial informația documentată. Modificările și stadiul reviziilor curente sunt adecvat identificate pe fiecare informație documentată. Fiecare responsabil/ manager de proces se asigură că:

- versiunile relevante ale informațiilor documentate aplicabile sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- informațiile documentate rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- informațiile documentate sunt protejate adecvat împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte, deteriorării, etc.

La rândul său, Structura de management al calității, se asigură de acest lucru cu ocazia auditurilor interne/externe derulate în cadrul instituției.

Structura de management al calității se asigură că informațiile documentate nevalabile ale sistemului de management al calității sunt retrase prompt din toate punctele de utilizare, iar pentru informațiile documentate perimate care sunt păstrate totuși din diferite motive (juridice sau pentru conservarea unor cunoștințe), pentru a preveni utilizarea lor neintenționată, entitățile elaboratoare le aplică o identificare adecvată (ex. "ANULAT").

#### **Informații documentate ce conferă încredere că procesele se realizează așa cum a fost planificat**

Acest tip de informații documentate furnizează dovezi ale activităților realizate. Ele sunt utilizate pentru a putea face dovada că procesele sunt gestionate corect, că au alocate resurse adecvate și că oportunitățile de îmbunătățire sunt determinate și se acționează în consecință.

Pentru a conserva informațiile documentate ale calității, Consiliul Județean Argeș a documentat și a implementat procedura de sistem PS 13 - „Circuitul și controlul documentelor” care descrie modalitățile și responsabilitățile alocate personalului pentru controlul informațiilor documentate ale calității, necesare identificării, depozitării, protejării, regăsirii, stabilirii duratei de păstrare și eliminării acestora. Fiecare angajat asigură controlul informațiilor documentate ale calității aferente activităților desfășurate de acesta. În acest sens, se iau în considerare respectarea :

- modului de difuzare, acces, regăsire și utilizare a informațiilor documentate;
- modului de depozitare și protejare;
- modului de control a modificărilor;
- modului de păstrare și eliminare a informațiilor documentate.

Duratele de arhivare pentru informațiile documentate sunt stabilite în conformitate cu legislația în vigoare. Distrugerea informațiilor documentate ale calității se face de către elaborator, pe baza unui proces-verbal încheiat cu Structura de management al calității. Informațiile documentate specifice calității, precum și cele referitoare la funcționarea eficientă și eficace a sistemului de management

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	Pag. 32 din 58
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		



al calității sunt identificate în procedurile/instrucțiunile documentate asociate cu acestea.

## 8. OPERARE

### 8.1. Planificare și control operațional

În cadrul Consiliului Județean Argeș, procesele necesare pentru realizarea obiectelor de activitate se desfășoară în mod planificat. Procesele de bază se referă la specificul activităților desfășurate în cadrul direcțiilor, serviciilor, birourilor și compartimentelor aprobate prin organigrama instituției.

Procesele externe pe care instituția le-a identificat și le controlează adecvat sunt:

- contractarea unor activități de aprovizionare, mentenanță, etc. pentru produse și servicii;
- aprobări și autorizări în domenii reglementate;
- relații cu organisme de certificare, laboratoare de încercări acreditate sau autorizate

Consiliul Județean Argeș documentat proceduri, protocoale și instrucțiuni de lucru care descriu responsabilitățile, modul de realizare a activității, informațiile documentate care rezultă din desfășurarea activității. Informațiile documentate necesare prestării serviciilor au fost dezvoltate de către instituție, în conformitate cu obligațiile de conformare și cerințele stakeholderilor și sunt supuse periodic auditurilor.

Consiliul Județean Argeș planifică, implementează și controlează procesele. În acest scop:

- **Consiliul Județean Argeș** alocă resurse tehnice și umane pentru derularea proceselor în condițiile prestabilite. Sunt prevăzute și procedurate activități specifice de verificare, validare, monitorizare, inspecție și încercări, după caz, în concordanță cu riscurile identificate;
- Criteriile de acceptare ale serviciilor furnizate intern/extern sunt stabilite prin protocoale/prescripții tehnice aplicabile;
- Procedurile prevăd documentarea informațiilor necesare pentru furnizarea de dovezi că procesele de realizare și rezultatele activităților satisfac cerințele;
- Președintele stabilește și analizează periodic programul de activități din cadrul Consiliului Județean Argeș. Pe baza programului, Președintele dispune analizarea disponibilității resurselor, a capacității existente, stadiul de funcționare și asigurare a resurselor materiale, cât și resursele umane existente. Președintele ia măsuri pentru asigurarea resurselor materiale necesare implementării programului de activitate al Consiliului Județean Argeș;
- Structura de management al calității a Consiliului Județean Argeș ia măsuri pentru asigurarea informațiilor documentate necesare și pentru realizarea validărilor în toate fazele de operare a proceselor, inclusiv prin audituri ale proceselor secundare care concură la realizarea serviciilor publice;

Etapele planificării cuprind:

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	<b>Pag. 33 din 58</b>
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

- determinarea cerințelor referitoare la serviciu;
- stabilirea criteriilor pentru operarea proceselor și acceptare a serviciilor;
- determinarea resurselor specifice necesare pentru realizarea conformității cu cerințele și obligațiile de conformare;
- determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate, pentru a avea încredere că procesele s-au derulat conform celor planificate și pentru a demonstra conformitatea serviciilor realizate cu cerințele și obligațiile de conformare;
- stabilirea responsabilităților și activităților aferente pentru verificare, validare, monitorizare, inspecție și încercare;
- precizarea înregistrărilor documentate care se completează și se colectează;
- analizarea cerințelor specifice și stabilirea proceselor specifice.

## 8.2. Cerințe pentru serviciile prestate

### 8.2.1 Comunicarea cu cetățeanul

Consiliul Județean Argeș a documentat și implementat următoarele proceduri cu impact în sfera comunicării cu clientul (cetățeanul):

- PS-09 - „Asigurarea transparenței decizionale”;
- PS-03 - „Furnizarea informațiilor de interes public”;
- PO/56/ BRPCP/CRPRATOP - „Relații cu publicul”;
- PO/57/ BRPCP/CRPRATOP - „Desfășurarea audiențelor în cadrul Consiliului Județean Argeș”.

Căile de comunicare cu cetățeanul sunt prestabilite, iar o parte a personalului Consiliului Județean asigură interfața permanentă cu cetățeanul. Nu este exclusă posibilitatea comunicării directe la nivelul managementului Consiliului Județean Argeș. Toate informațiile disponibile prin aceste canale sunt comunicate ierarhic până la nivelul Președintelui, cât și al personalului de execuție implicat, după caz. Tratarea reclamațiilor cetățenilor este în responsabilitatea Administratorului Public.

În general, comunicarea cu cetățeanul are în vedere:

- schimbul de informații referitoare la actul de furnizare a serviciilor publice;
- feedback-ul, inclusiv reclamațiile acestuia;
- tratarea sau controlul proprietății acestuia;
- alte cerințe specifice, după caz (ex. nevoi speciale).

### 8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la serviciile de administrație publică

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 34 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Cerințele clienților (cetățeni, consilii locale, alți stakeholderi) sunt specificate în documente, întocmite pe tipuri de activități. În afara activităților identificate, sunt luate în considerare standardele și legile aplicabile - precum și reglementările pentru mediu. Totodată, toate cerințele au în vedere și conformitatea cu standardele sistemului de control intern managerial.

### 8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la serviciile de administrație publică

Toate cererile clienților (cetățeni, consilii locale, alți stakeholderi) sunt analizate cu privire la setul de cerințe pentru serviciile ce urmează a fi prestate. Pe această bază, sunt derulate activitățile sau sunt încheiate contractele, după rezolvarea oricăror eventuale ambiguități referitoare la parametri tehnici și finaciar-contabili. Cerințele sunt analizate de către fiecare direcție în parte, prin serviciile de specialitate.

Analiza se efectuează pentru a stabili dacă sunt definite:

- cerințele referitoare la serviciu specificate de client;
- cerințele nespecificate de client dar necesare pentru realizarea serviciului;
- cerințele specifice ale Consiliului Județean Argeș;
- protocoalele, cerințele legale și de reglementare, precum și alte obligații de conformare aplicabile serviciului.

Rezultatele analizei sunt înregistrate într-un raport și arată dacă Consiliul Județean Argeș are capacitatea de a îndeplini cerințele definite.

### 8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru serviciile de administrație publică

Modificarea modului de interacțiune se face în baza unei analize similare cu cea inițială și intervine, de regulă, ca urmare a apariției unor modificări legislative.

## 8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor de administrație publică

### 8.3.1 Generalități

Activitățile de proiectare și dezvoltare a serviciilor în cadrul instituției sunt planificate și controlate. Planificarea constă în determinarea etapelor necesare precum și stabilirea punctelor când trebuie efectuate analize, verificări și/sau validări ale acestora. Tot atunci se desemnează responsabilul de proiect, echipa de lucru precum și autoritatea care conduce ședințele de analiză, verifică și validează etapele stabilite anterior. Specificul diferitelor teme de proiectare implică alegerea unor responsabili și echipe competente din punct de vedere profesional precum și punerea la dispoziție a resurselor necesare.

Comunicarea eficace între grupurile implicate în acest proces se face prin participarea acestora la ședințele de analiză și asigurarea unor canale de genul: intranet, email, fax, etc.

Elementele nou apărute pe măsură ce proiectarea și dezvoltarea evoluează și pot contribui la

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 35 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

ridicarea satisfacției clientului determină actualizarea proiectelor.

### 8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării

Esența planificării serviciilor publice din cadrul Consiliului Județean Argeș constă în definirea problemelor/cerințelor stakeholderilor pe care instituția are competența de a le soluționa, și în paralel, în definirea proceselor clinice asociate.

Situațiile în care se aplică controlul pentru proiectarea și dezvoltarea serviciilor publice sunt următoarele:

- când se includ în sistemul de management procese noi;
- când se includ noi tehnici în cadrul proceselor;
- când e nevoie de reprojectarea proceselor ca urmare a modificărilor legislației aplicabile;
- când e nevoie de reprojectarea unui proces ca urmare a rezultatelor slabe, lipsei de performanță (de ex. rata mare de întârzieri în soluționarea petițiilor).

### 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării serviciilor publice

Elementele de intrare în proiectarea și dezvoltarea serviciilor publice din cadrul Consiliului Județean Argeș sunt următoarele:

- cerințele funcționale și de performanță;
- informații provenite din activități de proiectare și dezvoltare anterioare similare;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciilor publice din cadrul instituției;
- standarde sau coduri de buna practica, principii etice pe care instituția dorește să le implementeze;
- consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii serviciilor;
- nevoile cetățenilor și ale celorlalți stakeholderi;
- istoricul relevant pentru serviciile publice oferite de instituție.

Consiliul Județean Argeș păstrează informații documentate referitoare la elementele de intrare în proiectarea și dezvoltarea serviciilor publice.

### 8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării

Consiliul Județean Argeș aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare a serviciilor publice pentru a se asigura că:

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 36 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

- sunt definite rezultatele care urmează a fi obținute;
- sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele, inclusiv preocupările etice;
- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura ca elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare;
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura ca serviciile publice rezultate satisfac cerințele pentru utilizarea intenționată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare;
- sunt păstrate informații documentate ale acestor activități.

### 8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire ale proiectării sunt documentate și exprimate în termeni care pot fi verificați cu elementele de intrare.

Aceste elemente conțin date care îndeplinesc cerințele cuprinse în elementele de intrare și furnizează informații necesare pentru prestarea serviciului. Ele conțin, de asemenea, criteriile de acceptare a serviciului și caracteristicile esențiale ale acestuia pentru o utilizare sigură și corectă.

### 8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării

Consiliul Județean Argeș identifică, analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior proiectării și dezvoltării serviciilor publice, atât cât este necesar pentru a se asigura că nu există niciun impact negativ asupra conformității cu cerințele.

În astfel de cazuri, se păstrează informații documentate referitoare la:

- modificări, actualizări ale legislației aplicabile, diagrame de flux;
- rezultatele analizelor asupra acestor modificări;
- cine autorizează reviziile, modificările;
- acțiuni întreprinse pentru a preveni impacturi negative.

## 8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

### 8.4.1 Generalități

Consiliul Județean Argeș a dezvoltat și implementat procedura:

PO/17/DE/CAP - „Întocmirea și actualizarea Programului Anual al Achizițiilor Publice”

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 37 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Achizițiile publice se realizează cu respectarea strictă a prevederilor Legii nr. 98/2016, în conformitate cu procedurile de achiziții definite în cuprinsul acesteia.

Astfel sunt definite procesele de contractare și interfețele interne și externe dintre activitățile ce conferă siguranță că produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele.

Responsabilitatea pentru conducerea și derularea activităților de aprovizionare revine Serviciului Achiziții Publice din cadrul Consiliului Județean Argeș.

Procesul de derulare a procedurilor de achiziție publică parcurge etapele prevăzute de legislația națională aplicabilă.

Consiliul Județean Argeș determină și aplică criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele.

#### 8.4.2 Tipul și amplitudinea controlului

Consiliul Județean Argeș a stabilit și implementat inspecții și activități adecvate care sunt necesare pentru a se asigura de faptul ca produsul/serviciul achiziționat:

- satisface cerințele prevăzute în caietul de sarcini/specificațiile tehnice;
- nu influențează negativ capabilitatea instituției de a realiza servicii conforme.

La intrarea în instituție a produselor achiziționate, o comisie de recepție numită de către Președinte, din care face parte și un reprezentant al compartimentului funcțional ce a solicitat produsul verifică existența și completitudinea documentelor de livrare (aviz expediție, declarație de conformitate, certificate de garanție, etc). Înregistrările activităților de recepție calitativă precum și măsurile stabilite pentru activitățile de depozitare sunt de natură să asigure că produsul intrat nu este utilizat sau procesat până când nu a fost inspectat sau verificat că este conform cu condițiile specificate. La dimensionarea activității de verificare se iau în considerare atât impactul potențial al proceselor, produselor, serviciilor furnizate din exterior asupra capabilității organizației de a satisface cerințele cetățeanului și obligațiile de conformare, cât și eficacitatea controalelor aplicate.

În cazul serviciilor, recepția serviciilor achiziționate se realizează de către o Comisie special numită în acest scop și se finalizează cu întocmirea unui proces-verbal de recepție.

#### 8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

Consiliul Județean Argeș a stabilit măsuri pentru a se asigura că produsul/serviciul de aprovisionat este descris clar și complet și fără echivoc în caietul de sarcini sau documentația tehnică echivalentă, astfel ca cerințele de calitate să fie înțelese și acceptate de către furnizor și orice omisiune, greșală sau diferență este clarificată înainte de finalizarea achiziției.

De regulă, achiziția produselor/serviciilor cu valoare mică și frecvență de aprovizionare relativ redusă se poate face în baza unei comenzi, prin achiziție directă. În celelalte cazuri achiziția se realizează în baza unui contract care se derulează în conformitate cu legislația aplicabilă. În toate cazurile, informațiile documentate referitoare la achizițiile publice descriu suficient

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 38 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

produsul/serviciul aprovizionat, așa cum este aplicabil:

- tipul;
- categoria;
- clasa sau o altă identificare precisă (ex. un nr. de catalog);
- cerințe pentru aprobarea:
  - produselor/serviciilor;
  - metodelor, proceselor și echipamentelor;
  - eliberarea produselor și serviciilor.
- cerințe pentru competențele/calificarea personalului;
- interacțiunile furnizorilor externi cu Consiliul Județean Argeș;
- cerințe pentru sistemul de management al calității.

Comanda și/sau contractul sunt completate de regulă, de către personalul din cadrul Serviciului Achiziții Publice. Șeful Serviciului Achiziții Publice analizează informațiile documentate privind produsele și serviciile furnizate din exterior pentru a se asigura că cerințele de aprovizionare sunt corect specificate și adecvate.

## 8.5. Furnizarea de servicii de administrație publică

### 8.5.1 Controlul furnizării serviciilor de administrație publică

Furnizarea de servicii de către Consiliul Județean Argeș este planificată și realizată în condiții controlate, care includ după caz (vezi figura 1) :

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile serviciului,
- disponibilitatea instrucțiunilor de lucru necesare,
- utilizarea echipamentelor adecvate
- disponibilitatea și utilizarea dispozitivelor de măsurare și monitorizare
- implementarea monitorizării și măsurării

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 39 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

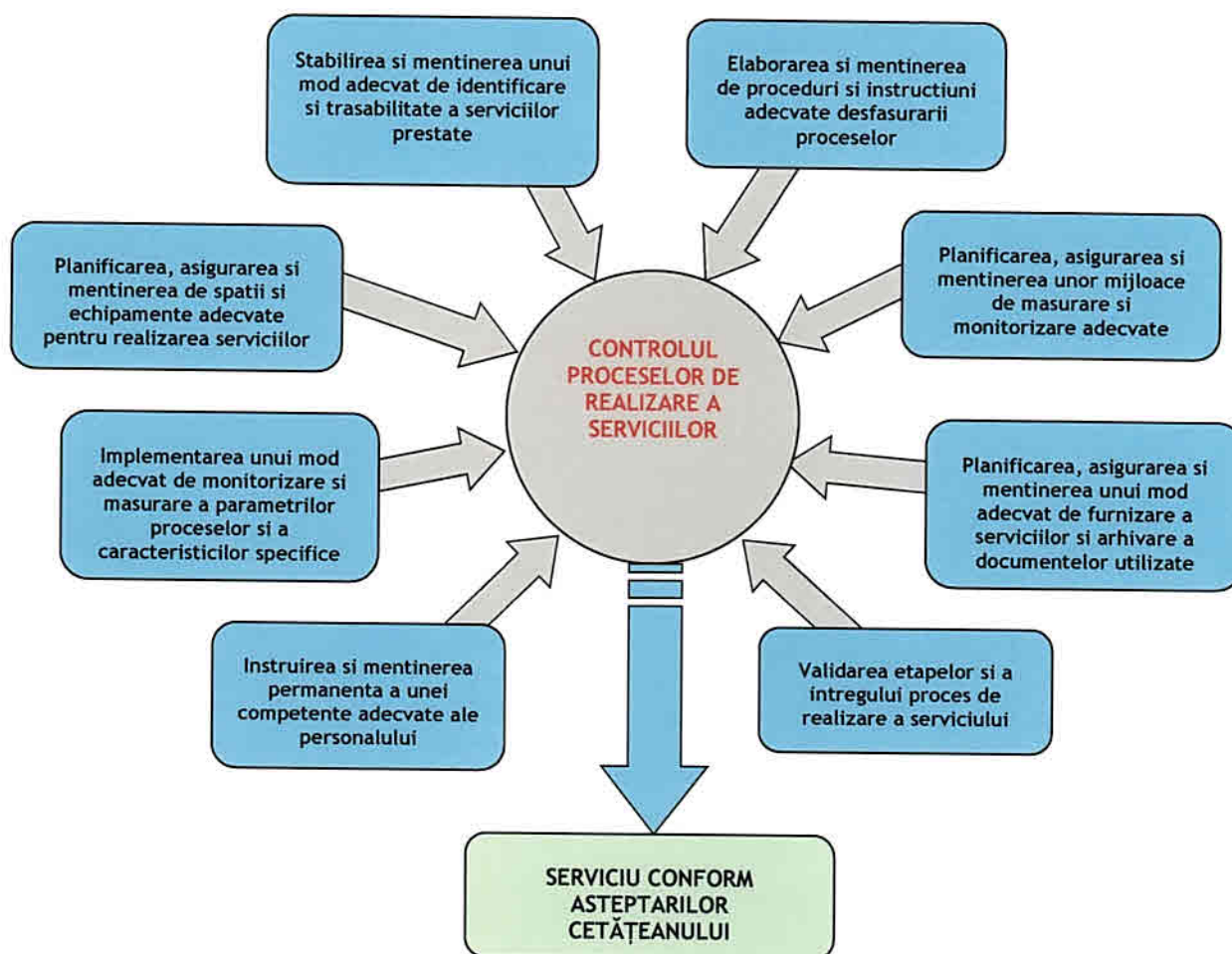


Figura 1. Controlul procesului de realizare a serviciilor

Procesele se planifică, se aplică și se urmăresc conform descrierilor de proces și a instrucțiunilor de lucru, de verificare și de protecția muncii.

Parametrii procesului de realizare sunt documentați pentru fiecare serviciu, și sunt incluși parțial și în baza de date din sistemul informatic. Operațiile individuale sunt documentate în instrucțiuni de lucru. Planurile calității sunt utilizate pentru unele produse definind caracteristicile inspecțiilor, limitele toleranțelor, echipamentul de inspecție și metodele de eșantionare și încercare.

Procesele sunt documentate în proceduri operaționale.

### 8.5.2 Identificare și trasabilitate

Organizația identifică serviciul pe tot parcursul realizării lui. Acest sistem de identificare cuprinde după caz :

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 40 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		



- identificarea clientului: denumire, localizare geografică, serviciu solicitat;
- elaborarea documentelor însoțitoare.

Trasabilitatea este posibilitatea de a reconstitui istoria serviciului furnizat cu ajutorul înregistrărilor.

Aceasta are o importanță deosebită în cazul eventualelor reclamații și permite studiul condițiilor în care s-au realizat serviciile și se poate urmări modul în care au fost respectate toate standardele, cerințele din specificațiile clienților și cerințele proprii pentru calitate.

Pentru asigurarea identificării și trasabilității serviciilor se utilizează diverse documente (formulare, liste și registre), pe suport hârtie și/sau informatic, toate aflându-se în evidența documentației sistemului de management al calității.

În baza acestor informații vor fi posibile evaluări și statistici având drept rezultat depistarea și prevenirea erorilor, scoaterea în evidență a fazelor care pot fi îmbunătățite pentru o mai bună desfășurare a activității desfășurate în cadrul Consiliului Județean. Informațiile culese vor include și date despre angajații implicați în acest proces și vor fi disponibile în vederea analizelor ulterioare.

#### 8.5.3 Proprietatea cetățeanului sau a furnizorului extern

Produsele (documentele) de orice natură furnizate de client, inclusiv cele din domeniul proprietății intelectuale, sunt identificate la depunerea acestora la registratura instituției (recepție), verificate și transmise controlat către unitățile ierarhice care le-au solicitat. În caz de neconformitate sau de deteriorare a produsului este informat clientul și se mențin înregistrări

#### 8.5.4 Păstrare

În cadrul Consiliului Județean Argeș toate activitățile de manipulare și depozitare se execută cu scopul de a păstra calitatea și integritatea tuturor materialelor și produselor, până în momentul în care acestea ajung la beneficiari. Manipularea, depozitarea și păstrarea se referă în special la documente, fiind respectată procedura de arhivare specifică.

#### 8.5.5 Activități post-furnizare

Activitățile post-furnizare constau, după caz, în:

- verificarea respectării cerințelor impuse;
- aplicarea de sancțiuni în cazul nerespectării cerințelor impuse.

#### 8.5.6 Controlul modificărilor

Consiliul Județean Argeș aplică protocoale în scopul de a se asigura eficiența și eficacitatea actului de furnizare a serviciilor publice. În acest sens, se păstrează informații documentate privitor la livrarea

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 41 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

serviciilor, persoanele care le-au autorizat și orice alte acțiuni relevante în acest sens.

## 8.6. Eliberarea documentelor

Consiliul Județean Argeș păstrează informații documentate referitoare la documentele emise sau cu privire la interacțiunea cu stakeholderii.

## 8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Consiliul Județean Argeș a documentat și implementat procedura **PS-16** - „Semnalarea neregularităților” care are ca scop descrierea metodelor prevăzute pentru prevenirea utilizării produselor/serviciilor ce nu corespund cerințelor specificate, precum și pentru tratarea neconformităților.

Controlul serviciului neconform se face prin:

- identificarea și blocarea lui pentru a preveni utilizarea neintenționată a acestuia;
- documentarea neconformității;
- inițierea de corecții și acțiuni corective, pentru evaluarea cauzelor generatoare și tratării acestora.

Tratarea serviciului neconform presupune și completarea unei Fise de Neconformitate (FNC), care cuprinde date referitoare la identificarea neconformității, persoana care a depistat-o și aria funcțională în care a fost depistată, momentul când a fost depistată, modul de tratare (acțiunile întreprinse). Structura de management al calității are responsabilitatea de a codifica toate rapoartele de neconformitate și de a le înregistra în Registrul de neconformități.

Dacă serviciul neconform este detectat ca rezultat al activității proprii, Consiliul Județean Argeș asigură înlăturarea neconformității. Acțiunile corective se inițiază pentru eliminarea cauzelor neconformităților constatate, precum și în cazurile în care se constată o repetare a acestor neconformități. O dată cu stabilirea acțiunii corective se prevede și termenul pentru aplicarea acesteia și a responsabilităților. La termenul stabilit, structura de management al calității verifică dacă acțiunea corectivă a fost aplicată corespunzător și a fost efecace.

# 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

## 9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

### 9.1.1 Generalități

Consiliul Județean Argeș a identificat ceea ce necesită a fi monitorizat și măsurat, a stabilit metodele și frecvența de monitorizare, precum și frecvența de analiză și evaluare a rezultatelor monitorizării.

În acest sens a planificat și implementat procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, necesare pentru:

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 42 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

- demonstrarea conformității serviciului cu obligațiile de conformare și alte cerințe aplicabile;
- asigurarea conformității Sistemului de Management al Calității cu referențialele adoptate;
- evaluarea performanței și eficacității Sistemului de Management al Calității.

Procesele definite în prezentul capitol sunt detaliate în proceduri și după caz, în instrucțiuni de lucru și protocoale, care se referă la:

- satisfacția cetățeanului;
- mediul de operare a proceselor;
- auditurile interne ale Sistemului de Management al Calității;
- îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management al Calității.

Consiliul Județean Argeș se preocupă de dezvoltarea metodelor și tehnicilor statistice și pentru implementarea unor metode științifice și eficiente de măsurare a eficacității proceselor și a sistemului în ansamblul său.

### 9.1.2 Satisfacția cetățeanului

Consiliul Județean Argeș este preocupat să monitorizeze satisfacția cetățeanului. Toate solicitările cetățenilor adresate Consiliului Județean Argeș, indiferent de canalul de comunicare, sunt raportate până la nivelul de decizie cărora li se adresează, care stabilește măsuri în consecință.

Rezultatele inspecțiilor autorităților, inclusiv a celor de reglementare și auditurilor de secundă și terță parte sunt considerate elemente pentru măsurarea satisfacției cetățeanului, inclusiv din punctul de vedere al obligațiilor de conformare.

### 9.1.3 Analiză și evaluare

Rezultatele analizei datelor și informațiilor provenite din monitorizare și măsurare sunt utilizate pentru a evalua:

- conformitatea serviciilor;
- gradul de satisfacție a cetățeanului;
- performanța și eficacitatea Sistemului de Management al Calității;
- gradul de realizare al acțiunilor planificate și eficacitatea acestora;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse, pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- identificarea nevoilor de îmbunătățire a Sistemului de Management al Calității.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 43 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Consiliul Județean Argeș a stabilit și aplică metode adecvate pentru monitorizarea și măsurarea proceselor sistemului de management al calității. Aceste metode stabilite de către managementul la cel mai înalt nivel au ca scop demonstrarea capacității proceselor de a obține rezultatele care au fost planificate.

Procesele se monitorizează și se măsoară ținându-se cont de următoarele elemente:

- condițiile de acceptare a activității, inclusiv obligațiile de conformare;
- verificarea, pe parcurs, a rezultatelor acțiunilor întreprinse, și întreprinderea după caz, de corecții/modificări, ca garanție a obținerii rezultatului final așteptat;
- verificarea menținerii parametrilor de proces;
- verificarea și monitorizarea funcționării în bune condiții și la parametri a echipamentelor de proces și a infrastructurii asociate;
- verificarea și monitorizarea calificării și abilităților personalului și a eficacității instruirilor realizate.

Datele rezultate din activitățile de monitorizare și măsurare se compară cu valorile stabilite la planificarea procesului. Dacă în urma verificării și monitorizării proceselor se constată apariția unor neconformități sau disfuncționalități de proces se întreprind corecții și acțiuni corective pentru a se asigura conformitatea procesului. Corecțiile și acțiunile corective se propun de către conducătorul locului de muncă, iar managerul de proces și după caz și Structura de management al calității verifică eficacitatea implementării acțiunilor întreprinse, mai ales dacă acestea rezultă din activitatea de audit sau control managerial.

## 9.2. Audit intern

Consiliul Județean Argeș a documentat și implementat procedura PS 11 - „Audit intern în domeniul managementului calității” care se referă la planificarea și desfășurarea auditurilor interne ale calității în scopul de a verifica dacă Sistemului de Management al Calității este implementat și menținut în mod eficace și conform cu:

- cerințele Consiliului Județean Argeș;
- standardele de referință adoptate;
- obligațiile de conformare;

În funcție de importanța proceselor și zonelor supuse auditului intern, Structura de management al calității propune un program de audit, care este aprobat de către Președinte. Frecvența auditurilor este de două ori pe an, dacă nu au rezultat probleme deosebite, care să impună mărirea frecvenței până la înlăturarea deficiențelor deosebite constatate. Pentru fiecare audit în parte se stabilesc criteriile de audit și domeniul, accentul principal punându-se pe auditul de proces.

Managementul Consiliului Județean Argeș are în vedere selectarea și instruirea de personal pentru auditul intern și utilizarea acestuia în echipele de audit, conform principiului că auditorii nu își vor audita propria activitate.

Documentul de referință care stă la baza auditurilor interne este standardul de referință, manualul

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 44 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

calității, procedurile de sistem, procedurile operaționale, instrucțiunile de lucru, cât și cerințele legale, de reglementare și contractuale aplicabile.

Structura de management al calității are responsabilitatea de a asigura buna desfășurare a auditului conform planificării. Auditorii formulează observații documentate, care sunt prezentate auditorului șef, iar pe baza acestora se formulează constatările auditului. Rezultatele auditului sunt consemnate de către auditorul șef în Raportul de audit, care este supus aprobării Președintelui.

Pentru neconformitățile identificate, șeful echipei de audit inițiază rapoarte de neconformitate.

Șeful locului de muncă unde s-a identificat neconformitatea propune corecții și acțiuni corective, precum și termene de implementare. Acestea trebuie acceptate de către Auditorul șef, care este și responsabil cu urmărirea implementării la termenele prevăzute, fără întârzieri nejustificate.

Informațiile documentate referitoare la audituri se păstrează la Structura de management al calității.

Managementul Consiliului Județean Argeș utilizează informațiile rezultate din cadrul auditurilor ca elemente de intrare ale analizelor efectuate de conducere. Structura de management al calității are în vedere să depună în cadrul analizelor efectuate de management, inclusiv datele rezultate din urmărirea implementării acțiunilor corective rezultate din audituri interne, externe și din ședințele de analiză anterioare.

### 9.3. Analiza efectuată de management

#### 9.4.1 Generalități

Conducerea Consiliului Județean Argeș analizează la intervale planificate Sistemului de Management al Calității, pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat și eficace. Această analiză include evaluarea oportunităților de îmbunătățire continuă sau modificare, dacă este cazul, a Sistemului de Management al Calității, inclusiv a politicilor și a obiectivelor generale și specifice, cu scopul de a demonstra eficacitatea, adecvarea și alinierea Sistemului de management integrat cu direcția strategică a Consiliului Județean Argeș și de a evalua zonele unde pot fi făcute îmbunătățiri ale acestuia.

#### Programarea analizelor efectuate de management

Sistemul de Management al Calității este analizat anual de conducerea Consiliului Județean Argeș, pentru a determina stadiul implementării, pentru a fi menținut eficace, îmbunătățit continuu.

Dacă este cazul, se pot convoca reuniuni de analiză extraordinare, neprogramate. Aceste analize includ evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor din cadrul Sistemului de Management al Calității, incluzându-se și politica, cu obiectivele generale și specifice aferente.

#### Elaborare Raport informativ

Persoana responsabilă cu implementarea sistemului de management al calității întocmește un raport informativ prin care se analizează stadiul funcționării Sistemului de Management al Calității, în perioada care a trecut de la ultima analiză.

Raportul informativ, este difuzat de către Persoana responsabilă cu implementarea sistemului de management al calității la responsabilul de activitate cu o săptămână înainte de data programată pentru reuniunea de analiză.

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 45 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

**Analiză Raport informativ**

Raportul informativ este analizat de către responsabilul de activitate și se stabilesc puncte de vedere asupra modalităților de soluționare a problemelor apărute, care vor fi dezbătute în reuniunea propriu-zisă de analiză.

**Analiza efectuată de management**

În reuniunea de analiză se dezbate Raportul informativ și punctele de vedere ale participanților, documentele de referință și se constată eventualele neconformități în funcționarea Sistemului de Management al Calității.

Pentru îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, în Raportul de analiză efectuată de management, se stabilesc acțiuni corective pentru neconformități constatate, acțiuni preventive pentru a preveni apariția unor neconformități potențiale și propuneri pentru îmbunătățiri potențiale în cadrul Sistemului de Management al Calității, precum și resursele necesare implementării acțiunilor corective, preventive și de îmbunătățire, termene de realizare, responsabilități pentru aplicarea acestora.

Raportul completat și semnat se difuzează în copie de către Responsabilul Sistemului de Management al Calității tuturor persoanelor cu responsabilități în aplicarea acțiunilor corective/preventive.

**Aplicare acțiuni corective/preventive**

Acțiunile corective/preventive trebuie aplicate în termenul stabilit în Raportul privind analiza efectuată de management de către responsabilii desemnați.

**Verificare aplicare acțiuni corective/ preventive**

Responsabilul Sistemului de Management al Calității verifică, la data planificată, dacă acțiunile corective/preventive stabilite au fost implementate și înainte de următoarea analiză de management dacă au fost eficiente, iar rezultatele sunt înregistrate în Raportul analizei efectuate de management - în original și pe copii.

Dacă acțiunile corecție/preventive nu sunt eficiente, se consemnează în Raportul privind analiza efectuată de management și la următoarea analiză efectuată de management se vor stabili alte acțiuni corective/ preventive.

**Închidere raport de analiză efectuată de management**

Raportul definitivat va fi supus următoarei analize efectuate de management sau ale căror activități sunt analizate ori invitați din exterior.

**9.4.2 Elementele de intrare ale analizei efectuate de management**

Analiza de management ajută la determinarea rădăcinii cauzelor problemelor existente sau potențiale și stă la baza luării deciziilor asupra acțiunilor corective și identificării oportunităților de îmbunătățire.

Datele supuse analizei se referă cel puțin și permit a se estima:

- stadiul acțiunilor stabilite în analize precedente efectuate de management;

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 46 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

- modificări în aspectele externe și interne, relevante pentru Sistemului de Management al Calității;
- satisfacția cetățeanului și feedbackul părților interesate, inclusiv reclamațiile;
- măsura în care au fost îndeplinite obiectivele Sistemului de Management al Calității;
- performanța proceselor;
- modificări în obligațiile de conformare;
- conformitatea serviciilor publice cu cerințele aplicabile;
- rezultatele măsurărilor și monitorizărilor;
- rezultatele auditurilor interne;
- tratarea riscurilor și identificarea oportunităților de îmbunătățire continuă;
- performanța furnizorilor externi;
- adecvarea resurselor;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse.

Datele colectate sunt analizate în raport cu planurile, obiectivele și/sau alte valori sau intervale de valori definite.

#### 9.4.3 Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ decizii și acțiuni referitoare la:

- oportunități de îmbunătățire;
- nevoi de modificare a Sistemului de Management al Calității;
- necesități de resurse;
- planuri, strategii, politici, etc.

Înregistrările documentate ale analizei managementului sunt menținute la Șeful Structurii de management al calității. Rezultatele analizelor sunt comunicate prin căi prestabilite tuturor nivelurilor organizatorice/funțiilor interesate. Șeful Structurii de management al calității urmărește modul de implementare a deciziilor și raportează despre acesta în ședința următoare, iar în cazuri justificate, solicită Managerului desfășurarea de analize suplimentare organizate conform aceleiași proceduri.

## 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 10.1. Generalități

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 47 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Consiliul Județean Argeș identifică oportunitățile de îmbunătățire și implementează acțiunile necesare pentru îndeplinirea cerințelor stakeholderilor, dar și pentru a crește satisfacția acestuia.

Aceste măsuri vizează:

- îmbunătățirea serviciilor oferite stakeholderilor, inclusiv în perspectivă viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității Sistemului de Management al Calității.

## 10.2. Neconformitate și acțiunea corectivă

Consiliul Județean Argeș aplică criteriile de analiză a cauzelor ce pot genera neconformități în toate fazele de operare a proceselor.

Procedura se aplică pentru eliminarea cauzelor neconformităților existente ce pot apărea în Sistemul de Management al Calității, procese, produse, echipamente de proces, etc. ca urmare a derulării proceselor. Procedura se aplică și reclamațiilor primite de la cetățeni.

Informațiile pentru inițierea acțiunilor corective pot fi primite de la auditori sau de la personalul executiv.

După apariția unei neconformități șeful locului de muncă întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia și evaluează necesitatea întreprinderii de acțiuni corective, pentru a se asigura că neconformitățile nu vor mai reapare.

După obținerea de informații referitoare la necesitatea de a implementa acțiunea corectivă, șeful locului de muncă completează Raportul de acțiune corectivă (RAC) și îl înregistrează la Structura de management al calității, împreună cu care analizează neconformitatea identificată, determină cauzele care au dus la apariția neconformității, evaluează posibilitatea de reparație ori de apariție și a altor neconformități similare.

În cazul în care acțiunea corectivă este justificată și poate determina îmbunătățiri ale performanțelor procesului, se trece la implementarea acesteia. În cazul acțiunilor corective care presupun investiții, acestea sunt aduse imediat la cunoștința Președintelui.

Șeful structurii de management al calității verifică eficacitatea acțiunilor corective întreprinse și completează rubrica aferentă din RAC. Toate rapoartele de acțiuni corective se găsesc în original la Șeful Structurii de management al calității.

Șeful structurii de management al calității încheie acțiunea corectivă numai atunci când rezultatul verificării eficacității acțiunii corective este pozitiv. În cazul în care rezultatul acesteia este negativ, Șeful structurii de management al calității raportează Președintelui pentru luarea unei decizii în vederea soluționării.

**Acțiunile corective au ca principal scop:**

- eficientizarea și optimizarea proceselor și activităților;
- îmbunătățirea performanțelor Sistemului de Management al Calității;

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01		<b>Manualul calității</b>	Pag. 48 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		



- asigurarea satisfacerii cerințelor clienților (cetățeni, consilii locale, persoane juridice, alți stakeholderi).

De aceea, dacă situația o impune, se actualizează riscurile și oportunitățile determinate și/sau se revizuieste documentația Sistemului de Management al Calității.

### 10.3. Îmbunătățirea continuă

Consiliul Județean Argeș este preocupat pentru îmbunătățirea continuă a pertinentei, adecvării și eficacității Sistemului de Management al Calității.

În acest sens:

- se analizează periodic datele referitoare la modul de desfășurare a proceselor, pentru a se identifica zonele ce pot fi îmbunătățite;
- se stabilesc obiective pentru îmbunătățire;
- se identifică soluții posibile și avantajoase pentru toate părțile, în vederea atingerii obiectivelor;
- se evaluează rezultatele activităților de monitorizare și măsurare a Sistemului de Management al Calității, inclusiv modul în care obiectivele măsurabile au fost realizate.

Pentru realizarea procesului de îmbunătățire continuă, ca date de intrare se utilizează informațiile care se referă sau rezultă din:

- politica și obiectivele în domeniul Sistemului de Management al Calității;
- rezultatele auditurilor;
- analiza datelor;
- acțiuni corective și oportunități;
- analiza efectuată de management;
- propuneri și sugestii ale angajaților.

În funcție de natura acestor date și informații, managementul la cel mai înalt nivel stabilește necesitățile de îmbunătățire, le ierarhizează și eșalonează și alocă resursele necesare.

## ANEXE

### 1. Organigrama Consiliului Județean Argeș

### 2. Harta proceselor

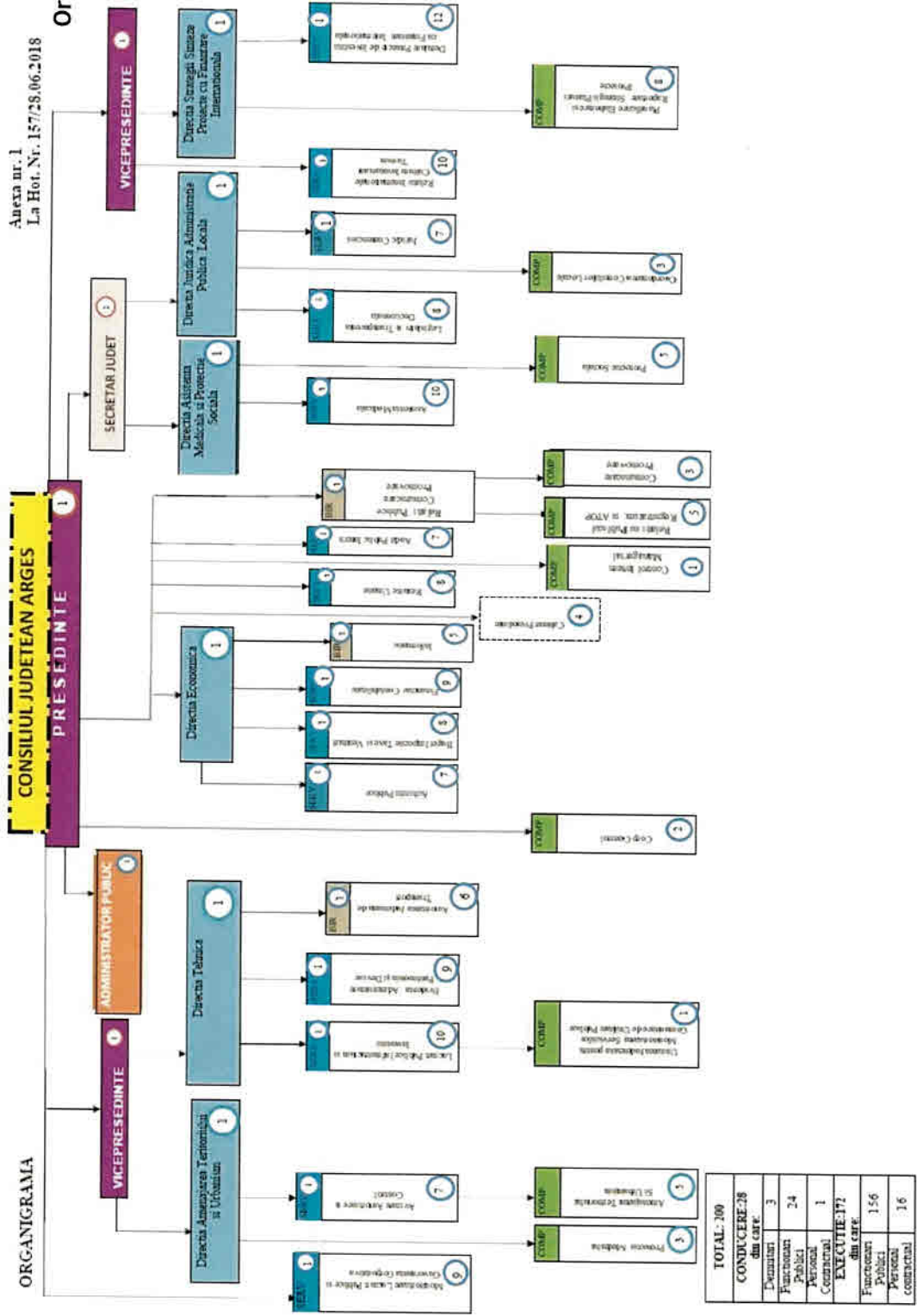
UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul calității	Pag. 49 din 58
	Data aprobării	21.02.2019			
	Ediția	1	21.02.2019		
	Revizia	0	21.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

3. Politica în domeniul calității
4. Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș
5. Analiza efectuată de management

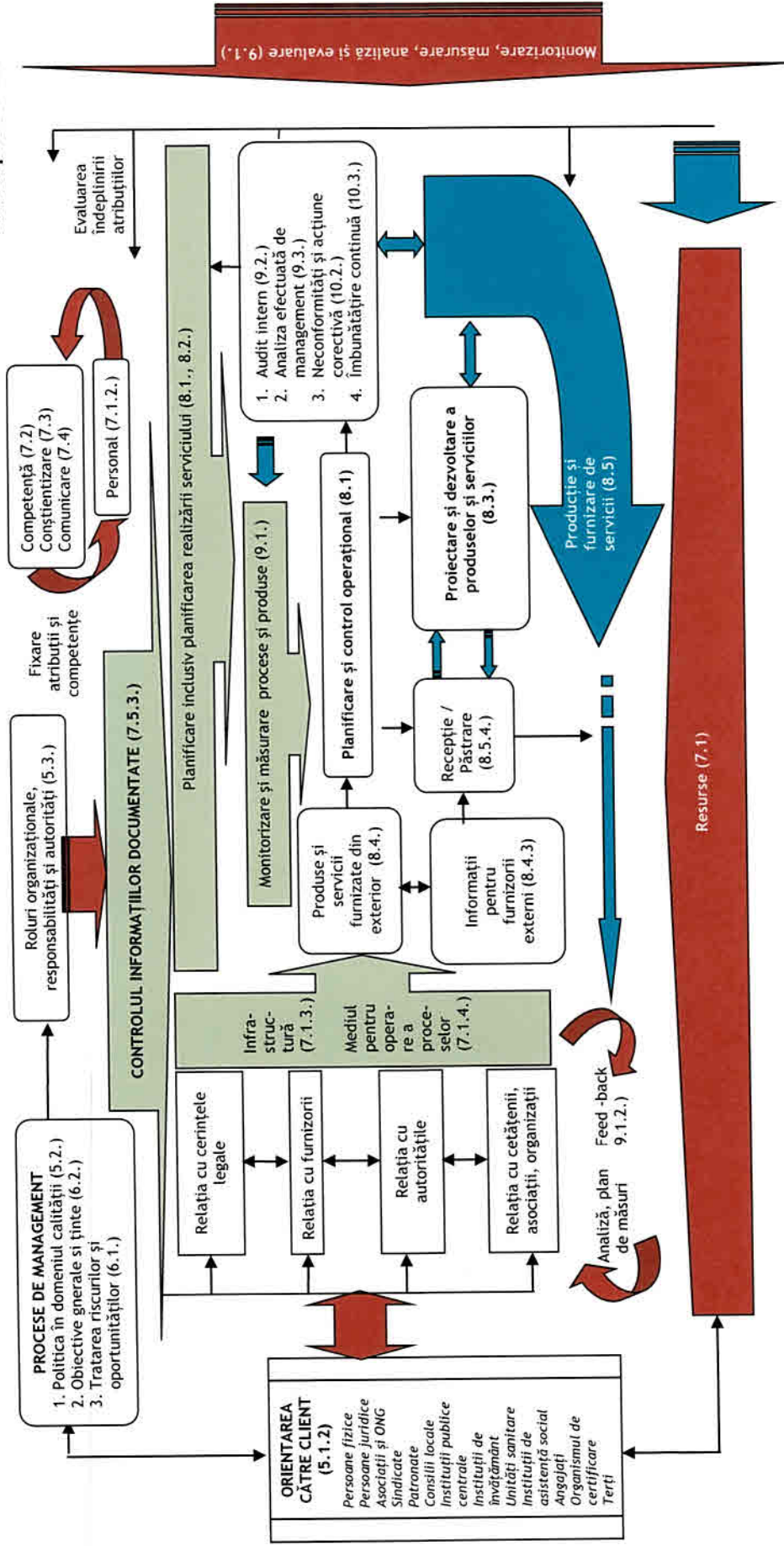
<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	Pag. 50 din 58
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		

Anexa nr.1  
La Hot. Nr. 157/28.06.2018  
**Organigrama Consiliului  
Județean Argeș**



Cod document	MC 01	
	21.02.2019	21.02.2019
Data aprobării	1	21.02.2019
Ediția	0	21.02.2019
Revizia		
<b>UAT Județul Argeș</b>	<b>Manualul calității</b>	
	Pag. 51 din 58	

Anexa 2  
Harta proceselor



Cod document	MC 01
Data aprobării	21.02.2019
Ediția	1
Revizia	0

UAT Județul Argeș

Manualul calității

### Anexa 3 Politica în domeniul managementului calității

Dragi colegi,

**Calitatea** în administrația publică nu mai reprezintă de mult timp o opțiune facultativă, ci o necesitate stringentă, derivată din așteptările cetățenilor de a beneficia de servicii publice de calitate, în condiții de maximă operativitate și cu consum optimizat de resurse.

Consiliul Județean Argeș a avut întotdeauna în prim-planul preocupărilor sale **dorința de a răspunde cât mai precis necesităților implicite și explicite ale locuitorilor județului Argeș**, ale autorităților publice locale și instituțiilor publice pe care le coordonează și ale tuturor celor care, în activitatea lor, necesită servicii de natura celor care intră în atribuțiile Consiliului Județean. Suntem într-un proces de permanentă schimbare, în care nevoile cetățenilor devin din ce în ce mai diversificate, mai urgente și mai complexe, ori satisfacerea acestora fără un sistem de management operațional, robust și bine articulat se poate dovedi o misiune extraordinar de dificilă.

În aceste condiții, vă solicit implicarea necondiționată în crearea, implementare și menținerea unui sistem de management al calității la nivelul Consiliului Județean Argeș, care să ne simplifice semnificativ activitatea fiecăruia dintre noi, să ne ajute să ne structurăm logic și coerent activitățile pe care le avem de executat și să ne sprijine în atingerea dezideratului nostru suprem, ca instituție, respectiv **furnizarea de servicii de calitate în mod operativ și continuu pentru cetățenii județului Argeș**.

**Consiliul Județean Argeș se angajează față de cetățeni și pretinde angajaților săi să implementeze sistemul de management al calității**, pentru a putea realiza îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor și materializarea viziunii noastre despre viitorul instituției.

Prin implementarea sistemului de management al calității, subsemnatul, în calitate de Președinte al Consiliului Județean Argeș, mă angajez în raport cu instituția pe care o conduc și cu cetățenii ale căror interese sunt mândru să le reprezint să

- ✓ respect misiunea, viziunea și obiectivele strategice ale instituției pe care o reprezint și să depun toate eforturile pentru ca serviciile prestate de către Consiliul Județean Argeș să se ridice la nivelul de calitate și operativitate așteptat de către cetățeni și stakeholderi;
- ✓ motivez și încurajez angajații să respecte procedurile sistemului de management al calității și să recompensez performanța, perseverența și tenacitatea în îndeplinirea dezideratului pe care ni l-am propus;
- ✓ asigur toate resursele materiale, financiare și umane necesare pentru implementarea, certificarea și menținerea sistemului de management al calității la nivelul instituției
- ✓ construiesc cu toți stakeholderii instituției o relație dincolo de rigiditatea instituțională, bazată pe încredere, respect reciproc, corectitudine și dorință de îmbunătățire continuă;
- ✓ respect principiului transparenței, al aplicării unitare și al autonomiei cu privire la liberul acces la informațiile de interes public și să implic cetățenii în toate deciziile cu impact direct asupra acestora;
- ✓ implementez, urmăresc și îmbunătățesc demersurile activității de management al calității, realizate până în prezent și să demarez noi acțiuni menite să optimizeze performanța la nivelul instituției pe care o conduc;
- ✓ construiesc, împreună cu angajații, o misiune și o viziune durabilă, pe termen lung, privind dezvoltarea județului Argeș;
- ✓ împuternicesc reprezentantul managementului pentru calitate și responsabilul pe calitate să evalueze și să urmărească îndeplinirea obiectivelor instituției și a prevederilor stabilite în cadrul sistemului de management al calității în conformitate cu Standardul SR EN ISO 9001:2015 și să informeze conducerea cu privire la eficiența și eficacitatea sistemului în vederea îmbunătățirii continue a acestuia.
- ✓ solicit funcționarilor manageriale ca pe baza acestei politici și a strategiei definite a Consiliului Județean Argeș, să stabilească și să urmărească sistematic implementarea obiectivelor strategice și operaționale.

Având convingerea că fiecare dintre voi rezonați cu obiectivele pe care le-am enunțat mai sus, vă solicit sprijinul pentru a construi un viitor durabil pentru județul Argeș, prin calitate, perseverență și respect!

**Constantin-Dan MANU,**  
Președinte al Consiliului Județean Argeș

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	<b>MC 01</b>		<b>Manualul calității</b>	Pag. 53 din 58
	Data aprobării	<b>21.02.2019</b>			
	Ediția	<b>1</b>	<b>21.02.2019</b>		
	Revizia	<b>0</b>	<b>21.02.2019</b>		

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

**Anexa 4**  
**Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș**

Nr. Crt.	Măsura propusă	Scurtă descriere	Responsabil(i)	Termene
1	Nominalizarea responsabilului cu managementul calității la nivelul Consiliului Județean Argeș	Măsura este obligatorie în perspectiva implementării sistemului de management al calității conform standardului de referință ISO 9001:2015. Responsabilul cu managementul calității se numește de către conducătorul instituției (Președintele Consiliului Județean Argeș), se află în directă subordine a acestuia și are ca principală responsabilitatea menținerea actualizată și implementarea corectă a sistemului de management al calității. Recomandarea elaboratorului este ca persoana nominalizată ca responsabil cu managementul calității să dețină autoritate decizională în cadrul instituției și să urmeze un curs de perfecționare cu tematica <i>Manager al sistemelor de management al calității</i> .	Președintele Consiliului Județean Argeș	<b>Aprilie 2019, obligatoriu înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare
2	Instruirea personalului Consiliului Județean Argeș în aspecte referitoare la sistemul de management al calității	Măsura presupune ca cel puțin o persoană din cadrul instituției să urmeze cursul de <i>Manager al Sistemelor de Management al Calității</i> (minim persoana desemnată ca responsabil cu managementul calității la nivelul Consiliului Județean Argeș). Recomandarea este ca acest curs să fie urmat de 1 persoană la fiecare 50 de angajați ai instituției, prin urmare pentru o instituție de dimensiunile Consiliului Județean Argeș este	Personalul cu funcții de conducere la nivelul Consiliului Județean Argeș  Personalul responsabil cu planificarea proceselor de formare profesională din cadrul instituției (Serviciul	<b>Aprilie - Mai 2019, preferabil înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01	<b>Manualul calității</b>	Pag. 54 din 58
	Data aprobării	21.02.2019		
	Ediția	1		
	Revizia	0		
		21.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

Nr. Crt.	Măsura propusă	Scurtă descriere	Responsabil(i)	Termene
		recomandată școlarizarea unui număr de aproximativ 4 persoane. De asemenea, se impune școlarizarea, din rândul personalului propriu al instituției a unor auditori interni în domeniul managementului calității, care vor urma cursul de <i>Auditor al sistemelor de management al calității</i> . Se recomandă ca ambele cursuri să fie autorizate ANC. Se recomandă implementarea și funcționarea sistemului de management al calității.	Resurse Umane)	
3	Crearea unei unități ierarhice cu sarcini în domeniul managementului integrat al calității și performanței	Practica instituțiilor de dimensiuni mari la nivelul cărora sunt implementate și certificate sisteme de management al calității și performanței recomandă constituirea unei structuri organizatorice de sine stătătoare, aflată în directa subordine a conducătorului instituției (ex: <i>Compartiment Managementul Calității</i> ). Se recomandă constituirea unei astfel de structuri, care să fie condusă de persoana nominalizată ca responsabil cu managementul calității la nivelul Consiliului Județean Argeș și la nivelul căreia eventual să își desfășoare activitatea 2-3 persoane responsabile cu monitorizarea și îmbunătățirea continuă a sistemului integrat de management al calității și performanței.	Consiliul Județean Argeș, la propunerea Președintelui Consiliului Județean Argeș	<b>Martie 2019, preferabil înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare
4	Elaborarea și aprobarea procedurii operaționale privind monitorizarea performanțelor și corelarea acesteia cu procesul de evaluare profesională individuală, în scopul asocierii sale la Standardul 3 de control managerial	Pentru a exista un sistem integrat de management al calității și performanței, este necesar ca componenta de management al performanței să fie dezvoltată în mod corespunzător, un prim pas în această direcție fiind reprezentat de definitivarea unei proceduri funcționale de management al performanței, care să se caracterizeze prin elemente de specificitate și	Comisia de Monitorizare  Consultant extern	<b>Aprilie 2019, obligatoriu înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare, pentru a fi inclusă de la început în sistemul de management

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01	<b>Manualul calității</b>	Pag. 55 din 58
	Data aprobării	21.02.2019		
	Ediția	1		
	Revizia	0		
		21.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

Nr. Crt.	Măsura propusă	Scurtă descriere	Responsabil(i)	Termene
	intern	echitate		al calității.
5	Stabilirea politicii și obiectivelor în domeniul calității	Implementarea unui sistem de management al calității presupune ca punct de pornire definirea politicii instituției în domeniul calității, de către conductorul instituției, stabilirea obiectivelor în domeniul calității, precum și comunicarea acestora în cadrul instituției, către toți angajații. La momentul de față se impune elaborarea atât a politicii (declarației privind calitatea), cât și a obiectivelor. Politica în domeniul calității constituie apanajul conducătorului unității, în timp ce obiectivele calității pot fi propuse de către persoana nominalizată ca responsabil cu managementul calității la nivelul instituției și aprobate de către conducătorul instituției.	Președintele Consiliului Județean Argeș  Responsabilul cu Managementul Calității la nivelul Consiliului Județean Argeș  Consultant extern	<b>Februarie 2019, obligatoriu înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare
6	Transpunerea proceselor în harta proceselor	Premegător certificării sistemului integrat de management al calității și performanței, este necesară reprezentarea abordării procesuale la nivelul instituției, prin harta proceselor. În primă fază, au fost identificate procesele care se derulează în mod curent la nivelul Consiliului Județean Argeș, după care acestea vor fi transpuse grafic într-o hartă a proceselor, care ilustrează modul în care aceste procese interacționează, se succed, sau se condiționează reciproc. Practic, harta proceselor constituie piatra de temelie a abordării procesuale și prezintă expresia grafică a modului în care procesele identificate concurează la îndeplinirea obiectivelor calității.	Responsabilul cu Managementul Calității la nivelul Consiliului Județean Argeș  Consultant extern	<b>Februarie 2019, obligatoriu înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare,
7	Întocmirea Manualului Calității	Deși conform referențialului ISO 9001:2015 existența	Conducători de unități	<b>Februarie 2019,</b>

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01	<b>Manualul calității</b>	Pag. 56 din 58
	Data aprobării	21.02.2019		
	Ediția	1		
	Revizia	0	21.02.2019	



Instituția: UAT Județul Argeș	Manualul Calității	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	--------------------	------------------

Nr. Crt.	Măsura propusă	Scurtă descriere	Responsabil(i)	Termene
8	Documentarea proceselor deficitare prin proceduri de sistem, proceduri operaționale și alte documente care să asigure trasabilitatea procesului vizat	Manualul Calității nu mai este o cerință expresă a standardului, în cazul instituțiilor de dimensiuni mari, cum este cazul Consiliului Județean Argeș, se recomandă structurarea sistemului de management al calității sub forma Manualului, pentru facilitarea procesului de certificare și auditare, dar și pentru ușurința operațiunilor de menținere în funcțiune a sistemului de management al calității.  Se recomandă o revizuire a tuturor procedurilor aflate în vigoare la nivelul Consiliului Județean Argeș, care în principal sunt compatibile cu legislația aplicabilă în ceea ce privește sistemul de control intern managerial. Întrucât <b>scopul</b> sistemului de management al calității este acela de a <b>documenta</b> procesele care se derulează la nivelul unei instituții, și nu de a interveni asupra acestora, se recomandă menținerea în funcțiune a procedurilor definite la nivelul instituției și doar revizuirea acestora, pentru eventuală conformare la cerințele standardului ISO, acolo unde acesta dispune în mod efectiv. Acolo unde se constată vulnerabilități se impune acțiune asupra procedurilor, prin actualizarea acestora, completarea acestora, convertirea lor din proceduri de sistem în proceduri operaționale și viceversa, transferul de responsabilitate în gestionarea procedurilor, etc.	ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș  Consultant extern  Comisia de Monitorizare  Conducători de unități ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș  Consultant extern	<b>obligatoriu înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare,  <b>2019, preferabil înainte</b> de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare
9	Implementarea acțiunilor de reorganizare a procedurilor operaționale, așa cum sunt acestea formulate raportul de audit privind analiza instituțională a Consiliului	Implementarea măsurii presupune întocmirea unor proceduri noi, inexistente în prezent, în măsura în care acestea sunt importante/esențiale pentru implementarea și funcționarea sistemului integrat de management al calității și performanței;	Comisia de Monitorizare  Conducători de unități ierarhice din cadrul Consiliului	<b>Anul 2019</b>

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01	<b>Manualul calității</b>	Pag. 57 din 58
	Data aprobării	21.02.2019		
	Ediția	1		
	Revizia	0		
		21.02.2019		
		21.02.2019		

<b>Instituția: UAT Județul Argeș</b>	<b>Manualul Calității</b>	<b>Exemplarul nr. 1</b>
--------------------------------------	---------------------------	-------------------------

Nr. Crt.	Măsura propusă	Scurtă descriere	Responsabil(i)	Termene
	Județean Argeș, în scopul asigurării integrării sistemului de management al calității cu sistemul de control intern managerial și sistemul de management al performanțelor	renunțarea la o parte din procedurile existente, care nu intrinesc elementele necesare pentru a fi incluse în sistemul de management al calității ca parte a abordării procesuale; comasarea unora dintre procedurile existente; renunțarea la procedurile care reprezintă activități sau sarcini de lucru, abordate în mod eronat ca fiind proceduri sau la procedurile care reproduc întocmai legislația aplicabilă.	Județean Argeș  Consultant extern	
10	Definirea clară a unităților ierarhice responsabile cu monitorizarea performanței, planificarea procesului de monitorizare și de raportare a performanței și a acțiunilor care se vor adopta în funcție de performanțele obținute	Recomandarea intervine pe fondul faptului că obiectivul Consiliului Județean Argeș constă în implementarea și certificarea sistemului integrat de management al calității și performanței, componenta de management al performanței este subdezvoltată, în sensul că nu există încă proceduri clare care să stabilească roluri și responsabilități în ceea ce privește managementul performanței și modul de evaluare a acesteia la nivelul Consiliului Județean Argeș	Comisia de Monitorizare  Conducători de unități ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș	<b>Anul 2019</b>

<b>UAT Județul Argeș</b>	Cod document	MC 01	<b>Manualul calității</b>	Pag. 58 din 58
	Data aprobării	21.02.2019		
	Ediția	1		
	Revizia	0		