|  |  |
| --- | --- |
| RAPORT DE MONITORIZARE  Consiliul Județean Argeș | TIP LIVRABIL  Raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș  Proiect  Certificarea activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului în concordanță cu prevederile SCAP  Cod SIPOCA / MYSMIS: 459/118741  Elaborator  S.C. Synesis Partners S.R.L.  CUI: RO33706968  Nr. de înregistrare ORC: J40/12064/2014  Contract  Contract nr. 91/14.09.2018  Data predare  21 februarie 2019 |

**CUPRINS**

[1. Context 3](#_Toc1939783)

[2. Aplicarea chestionarului pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității la nivelul Consiliului Județean Argeș 4](#_Toc1939784)

[3. Raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș 7](#_Toc1939785)

[4. Concluzii 8](#_Toc1939786)

# Context

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UAT Județul Argeș** | | Cod document | | **IAC-CH-1** | | **Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către conducătorul unității / RMC** | | Pag. 1  din **3** |
| Data aprobării | | **21.02.2019** | |
| Ediția | | **1** | **21.02.2019** |
| Revizia | | **0** | **21.02.2019** |
| **Numele persoanei care aplică chestionarul** | | **S.C. Synesis Partners S.R.L.** | | | **Data aplicării chestionarului** | **21.02.2019** | | |
| **ITEMI EVALUAȚI** | | | | | | | | |
| **Nr. Crt.** | **Cerința de conformitate cf. ISO 9001:2015** | | **ITEM evaluat** | | | | **Rezultatul evaluării** | |
| 1 | (5.1) Leadership și angajamentul managementului | | Există un Manual al Calității? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Manualul Calității este actualizat conform standardului de referință? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Manualul Calității este compatibil cu procesele care au loc în cadrul instituției? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există corelare între prevederile din Manualul Calității și procesele/activitățile din cadrul instituției? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există definite obiective ale calității? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Sunteți mulțumit de funcționarea sistemului de management al calității? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| 2 | (5.2) Politica în domeniul calității | | Există politica instituției în domeniul calității (angajamentul conducerii)? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| A fost actualizată politica instituției în domeniul calității în anul în curs? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Politica în domeniul calității este motivațională? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Politica în domeniul calității a fost comunicată tuturor angajaților și afișată la mod vizibil în instituție? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Angajații cunosc politica în domeniul calității și obiectivele în domeniul calității | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| 3 | (5.3) Roluri instituționale, responsabilități și autorități | | Există desemnat un responsabil cu managementul calității? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Responsabilul cu managementul calității se implică activ în menținerea sistemului de management al calității? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Există un compartiment distinct responsabil de implementarea și menținerea sistemului de management al calității? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Responsabilul cu managementul calității are calificările relevante pentru această poziție? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Există un auditor în domeniul calității pentru fiecare 50 de angajați ai instituției? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Responsabilul cu managementul calității participă la instruiri anuale cu privire la sistemul de management? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Responsabilul cu managementul calității are prevăzute în fișa postului în mod clar sarcinile, competențele și responsabilitățile care îi revin în virtutea acestei poziții? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| 4 | (6.1) Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților | | Există o procedură de sistem actualizată privind managementul riscurilor? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există un registru al riscurilor? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Registrul riscurilor regrupează riscuri de la nivelul tuturor proceselor identificate? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Riscurile sunt cuantificate și propuse măsuri de tratare a acestora? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Riscurile sunt evaluate în mod obiectiv? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există o persoană responsabilă cu managementul riscurilor la nivelul instituției? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| 5 | (6.2) Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor | | Există obiective referitoare la calitate prevăzute în Manualul Calității? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Obiectivele referitoare la calitate au fost atinse în totalitate? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Au fost stabilite obiective referitoare la calitate pentru perioada următoare? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Obiectivele stabilite în domeniul calității sunt SMART? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| 6 | (7.1) Resurse | | Au fost alocate resurse pentru școlarizarea personalului în domeniul calității? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Au fost alocate resurse pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Resursele umane sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Resursele materiale sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului ? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Resursele financiare sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| 7 | (7.5) Informații documentate | | Există proceduri operaționale și de sistem pentru toate procesele din cadrul instituției? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Procedurile existente sunt actualizate? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există un plan de actualizare a procedurilor de sistem și operaționale? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Se mențin înregistrări documentate ale tuturor proceselor și activităților din cadrul instituției? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| 8 | (8) Operare | | Există procedură operațională de soluționare a reclamațiilor? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există formulare de feed-back din partea clienților cu privire la serviciile prestate? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Apreciați că cetățenii sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de către instituție? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există program de audiențe la persoanele cu funcții de conducere? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Se respectă programul de audiențe? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există proceduri de comunicare cu publicul? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Sunt respectate procedurile de comunicare cu publicul? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Se aplică sancțiuni pentru activitățile executate necorespunzător? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Există un plan de îmbunătățire a calității serviciilor prestate? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Apreciați că serviciile sunt prestate într-o perioadă de timp rezonabilă? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| 9 | (9) Evaluarea performanței | | Există procedură pentru măsurarea performanțelor? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există indicatori cheie de performanță la nivel de proces? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Se realizează cu frecvență regulată evaluarea performanțelor fiecărei unități ierarhice? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Se realizează o analiză anuală de management? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| Se realizează anual un audit intern la nivelul fiecărei unități ierarhice? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Măsurile stabilite în urma auditului sunt implementate în totalitate? | | | | **Da ☒ Nu ☐** | |
| Există sancțiuni pentru neconformitățile identificate în urma auditului? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| 10 | (10) Îmbunătățire | | Există un plan anual de îmbunătățire continuă? | | | | **Da ☐ Nu ☒** | |
| **TOTAL** | | | | | | | **Da 37 Nu 19** | |

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

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

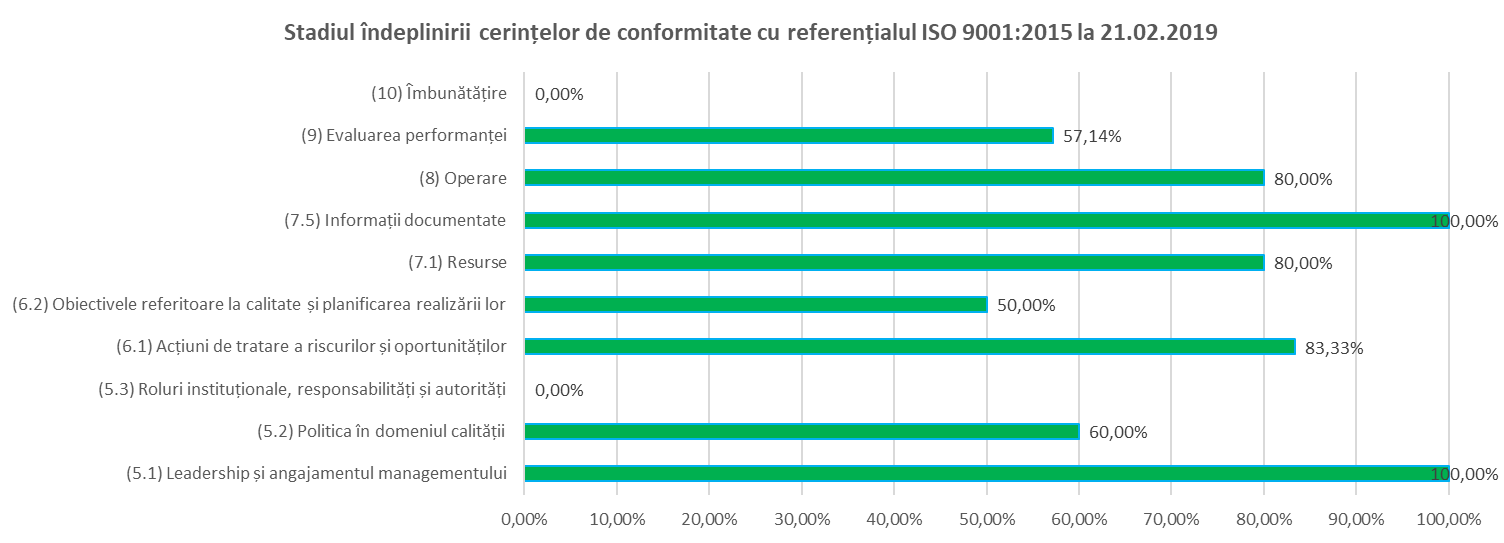


Figura nr. 1. Stadiul îndeplinirii cerințelor de conformitate cu referențialul ISO 9001:2015 la 21.02.2019

# Concluzii

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

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

\*\*\*