CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ

COMISIA DE MONITORIZARE

** Văzut**

**PREȘEDINTE**

**ION MÎNZÎNĂ**

**PLAN IMPLEMENTAT PRIVIND SETUL DE MĂSURI RECOMANDATE**

**pentru îmbunătățirea sistemului integrat al Managementului Calității**

**și Performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș elaborat în anul 2019, anul certificării ISO a instituției**

1. **Istoric:**

În anul 2014 Guvernul României a aprobat prinH.G. nr. 909/2014 publicată în M.O. nr. 834 bis din data de 17.11.2014  **Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 (SCAP)**

Ea reprezenta condiționalitatea în vederea accesării fondurilor europene în perioada 2014–2020 pentru domeniul administrație publică. În același timp, Programul Operațional Capacitate Administrativă (POCA) 2014-2020 era și el finanțat din Fondul Social European (FSE), în cadrul obiectivului tematic nr. 11 „Consolidarea capacității instituționale a autorităților publice și a părților interesate și eficiența administrației publice”.

Prin implementarea acestei strategii, Guvernul României își propunea crearea unei administrații publice eficiente, responsabile, credibile, transparente și deschise în relația cu beneficiarii serviciilor sale (cetățenii și mediul de afaceri) și totodată, a unei administrații predictibile și stabile, capabilă să favorizeze și să susțină dezvoltarea socio-economică echilibrată la nivel național și local, contribuind astfel la atingerea țintelor Strategiei Europa 2020. Totodată, o administrație publică modernă avea și are nevoie de un proces decizional coerent, de resurse umane competente și bine gestionate, de un management eficient și transparent al cheltuielilor publice, de o structură instituțional-administrativă adecvată, proceduri de funcționare clare, simple și predictibile precum și de o atitudine centrată pe promovarea interesului public.

Obiectivele generale ale Strategiei erau:

I. Adaptarea structurii și mandatului administrației la nevoile cetățenilor și la posibilitățile reale de finanțare  
II.Implementarea unui management performant în administrația publică  
III.Debirocratizare și simplificare pentru cetățeni, mediul de afaceri și administrație

IV.Consolidarea capacității administrației publice de a asigura calitatea și accesul la serviciile publice.

Coordonarea implementării, monitorizarea şi evaluarea Strategiei era asigurată de *Comitetul naţional pentru coordonarea implementării Strategiei pentru Consolidarea Administraţiei Publice 2014-2020* (CNCISCAP) iar in vederea coordonării implementării şi monitorizării Strategiei, Guvernul a constituit cinci grupuri de lucru tematice aferente a cinci piloni:

– Politici publice și reglementare

– Debirocratizare și simplificare

– Resurse umane

– Managementul calității și serviciile publice

– Administrația publică locală

Așadar, Strategia pentru Consolidarea Administraţiei Publice 2014-2020 (SCAP) a propus, printre altele, ca și obiectiv general implementarea unui management performant în administraţia publică şi consolidarea capacităţii administraţiei publice de a asigura calitatea şi accesul la serviciile publice. Sectorul public trebuia si trebuie să se adapteze la schimbările ce intervin în mediul său intern şi extern, astfel încât calitatea serviciilor oferite beneficiarilor să fie conform așteptărilor. În acest context, Managementul Calităţii oferea instituției noastre acea coordonare a activităţilor care să permita orientarea şi controlul unei organizaţii, în probleme legate de calitate şi eficienţă, pornind de la identificarea nevoilor și așteptărilor cetățenilor, mediului de afaceri, precum și ale celorlalți factori interesați (parteneri sociali, ONG-uri). Având în vedere faptul că Managementul Calității își arată eficiența în trasarea unui cadru de funcționare în directă corelare cu nevoile și cerințele beneficiarilor serviciilor furnizate de administrația publică, este important ca, la nivel local, să fie impulsionată dezvoltarea continuă a acestuia de către Consiliul Județean Argeș.

Astfel, a fost stabilită ca și necesitate identificarea şi documentarea proceselor şi interacţiunilor necesare în vederea demarării la nivel local a unui Proiect din fonduri europene , luând naștere Proiectul - < ”**Certificarea  activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP”, cod SIPOCA/cod MySMIS 459/118741** și Contractul de finanțare nr. 175/09.07.2018 în cadrul Cererii de proiecte POCA/209/2/1 (CP6/2017 pentru regiunile mai puțin dezvoltate) - *Sprijinirea autorităţilor și instituţiilor publice locale din regiunile mai puțin dezvoltate să implementeze managementul calității în concordanţă cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020*.> Dispozitia nr. 853/07.11.2017 a Președintelui CJ Argeș privind modificarea și completarea componenței echipei de implementare a proiectului.

Acțiunile întreprinse în cadrul proiectului au vizat, în două etape, următoarele:

* Elaborarea listei de activități și procese desfășurate în cadrul Consiliul Județean Argeș;
* Propunerea unei metodologii de realizare a auditului privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern existent în instituție;
* Întocmirea unui raport de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al calității, performanței și controlului managerial intern existent, în concordanță cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020;
* Elaborarea unui raport de analiză de benchmarking (analiză comparativă) privind sistemul de management al calității, performanței și controlului managerial intern în alte state membre ale U.E.;
* Propunerea unui plan de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței;
* Realizarea unui set de proceduri de sistem și operaționale;
* Propunerea unui set de indicatori de performanță pe activități și procese;
* Identificarea unui instrument de audit privind evaluarea conformității sistemului de management al performanței și calității;
* Propunere metodologie de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței;
* Realizarea Manualului Calității;
* Reprezentarea printr-o hartă a proceselor de management;
* Întocmirea unui raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței.

Punctul de plecare în vederea evaluării situației existente la nivelul Consiliului Județean Argeș a constat în realizarea unei analize instituționale, în perioada 21.09.2018-21.11.2018, necesară pentru identificarea principalelor vulnerabilități care puteau afecta semnificativ performanța instituției în exercitarea atributelor specifice.

În desfășurarea procesului de analiză au fost implicate toate structurile/departamentele existente în cadrul Consiliului Județean Argeș. Serviciile pentru întocmirea studiilor au fost externalizate, prin achiziție directă – prin intermediul Secțiunii Publicitate Anunțuri a platformei SICAP (în conformitate cu planul de achiziții). Evaluarea și avizarea propunerilor s-a realizat în cadrul Comisiei de monitorizare responsabilă cu coordonarea şi îndrumarea metodologică a implementării şi dezvoltării sistemului de control intern managerial la nivelul Consiliului Judeţean Argeş.

În urma evaluării, printre altele, s-a observat faptul că nu este realizată în integralitate conformitatea sistemului, prin prisma elementelor cheie și standardelor prevăzute de legislație. Astfel, instituția răspundea parțial cerinței Standardulului 7 – Monitorizarea performanțelor, fiind în proces de elaborare Procedura de Sistem privind Monitorizarea Performanțelor, care urmărea monitorizarea și raportarea activităților în baza unor indicatori de performanță.

**Definirea și adoptarea indicatorilor de performanță pe activități și procese propuși în cadrul livrabilului a constituit o etapă importantă în conturarea sistemului de management al performanței aplicabil la nivelul Consiliului Județean Argeș, fiind totodată și un vector integrator al acestuia cu Sistemul de Management al Calității, care apoi a fost certificat în conformitate cu prevederile standardului de referință ISO 9001:2015.**

1. **Certificarea**

Așadar, în cadrul Proiectului amintit a fost demarat procesul de Certificare ISO a Consiliului Județean Argeș. În data de 06.02.2019 au fost înregistrate referatul de necesitate și caietul de sarcini ce au fost înaintate Serviciului Achiziții care a inițiat la 06.02.2019 achiziția directă în sistemul SEAP , conform ADV 1060999. În data de 28.02.2019 a fost incheiat **contractul de servicii nr 2875/25 cu S.C Integrated Quality Certification privind serviciile de certificare ISO 9001** în cadrul proiectului „Certificarea activităţilor Consiliului Judeţean Argeş şi dezvoltarea abilităţilor personalului, în concordanţă cu prevederile SCAP”.

O echipă de certificare din partea firmei câștigătoare formată din 2 persoane a desfășurat auditul în conformitate cu cerințele certificării ISO 9001:2015 în saptamana 22 - 26 iulie 2019 analizând activitatea structurilor din Consiliul Județean Argeș, prin sondaj. Urmare acestui întreg proces, Consiliul Județean Argeș a fost certificat ISO 9001:2015 prin **Certificatul nr.** **400269 din 07.08.2019 cu valabilitate 3 ani, respectiv până la data de 06.08.2022. A fost reînnoit în septembrie 2022 prin Certificatul nr. 400584/15.09.2022 cu valabilitate până în anul 2025**. **Menționăm că în această perioadă de certificare august 2019 - septembrie 2023, au existat si 3 Rapoarte de Audit Supraveghere nefiind constatate neconformități majore întrucat instituția noastră a îndeplinit în principiu toate cerințele solicitate:**

* **Un sistem închegat al controlului intern managerial însemnând elaborarea tuturor documentelor solicitate prin Ordinul SGG 600/2018**
* **Manualul Calității,**
* **Rapoarte de Audit intern**
* **Set Indicatori de performanță**
* **Monitorizarea performanțelor instituției.**

1. **Îmbunătățirea activității**

În acești 4 ani de la Certificarea ISO, în cadrul Consiliului Județean Argeș a fost astfel stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continu un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele referențialului SR EN ISO 9001:2015. Cerințele referitoare la Sistemul de Management al calității 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.

**\* PDCA Plan Do Check Act** – PDCA, este un instrument des utilizat în acțiunile de îmbunătățire.

**P**lan – planificarea acțiunilor **D**o – implementare

**C**heck – verificarea eficacității **A**ct – acționează în funcție de pasul anterior:

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:

**procese de** **management**,

**procese de bază** și

**procese de susținere**.

* Derularea acestor procese este prezentatăîn manualul de management, în proceduri (PS PO) 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 părților interesate, prin analize periodice efectuate de management, prin audituri interne ale sistemului de management al calității, ale proceselor și serviciilor;

Totodată, la capitolul Leadership și angajamentul managementului, 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 în urmatoarele 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.

Fără a uita cetățeanul, 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 din partea interesată 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 părților interesate;
* determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților ce pot influența conformitatea activităților realizate în cadrul instituției și capabilitatea de a crește satisfacția părților interesate;
* menținerea orientării către creșterea satisfacției beneficiarilor finali ai serviciilor publice furnizate de instituție.

1. **Concluzii**

Managementul Consiliului Județean Argeș utilizează Politica Sistemului de Management al 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.

Prin **Hotararea nr 2/28.02.2019** a Comisiei de Monitorizare instituția a aprobat, în cadrul Proiectului amintit ce a avut ca scop Certificarea ISO:

* MANUALUL CALITĂȚII UAT JUDEȚ ARGEȘ
* METODOLOGIA DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI (necesita reactualizare)
* PLANUL DE MĂSURI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ (necesită închidere). Acesta a constituit o sinteză a acțiunilor pe care instituția noastră era recomandat să le întreprindă

în scopul optimizării și individualizării proceselor și activităților specifice,

în scopul îmbunătățirii continue a performanțelor instituționale și respectiv,

în scopul implementării unui sistem de management al calității funcțional, în conformitate cu cerințele referențialului ISO 9001:2015.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.crt** | **Măsura propusă**  **în anul 2019** | **Scurtă descriere** | **Responsabil(i)** | **Termene** | **Implementare**  **perioada 2019- 2024** |
| 1 | Nominalizarea responsabilului cu managementul calității la nivelul Consiliului Județean Argeș | Măsura este obligatorie în perspectiva implementarii sistemului de management al calității conform standardului de referință ISO 9001:2015. Responsabilul cu managementul calității se numeste de către conducatorul instituției (Președintele Consiliului Județean Argeș), se află în directa subordine a acestuia și va avea ca principală responsabilitate menținerea actualizată și implementarea corectă a sistemului de management al calității.  Recomandarea era ca persoana nominalizată să dețină autoritate decizională în cadrul instituției și să urmeze un curs de perfectionare cu tematica *Manager al sistemelor de management al calității.* | Președintele Consiliului Județean Argeș | Aprilie 2019, obligatoriu înainte de data programată pentru desfașurarea auditului de certificare. | Prin Hotararea nr. 157/28.06.2018 a CJ Argeș s-au aprobat organigrama și ștatul de funcții al aparatului de specialitate al Consiliului Județean Argeș în care **a fost inființat și Compartimentul Control Managerial prevazut cu un post și aflat în subordinea directă a Președintelui Consiliului Județean Argeș.**  Prin Dispoziția nr. 301/13.03.2019 a fost numită d-na Mirela Magdalena Olteanu, consilier superior în cadrul Direcției de Asistență Medicală și Protecție Socială, **persoana responsabilă cu managementul calității la nivelul Consiliului Județean Argeș (RMC).**  Apoi, prin Dispoziția nr. 522/01.08.2019 tot d-na Mirela Magdalena Olteanu, consilier superior în cadrul Direcției de Asistență Medicală și Protecție Socială **a fost mutată definitiv pe funcția publică consilier superior la Compartimentul Control Intern Managerial.**  În perioada 01.04 - 30.05.2019 la sediul Consiliului Județean Argeș, ca parte integrantă a prevederilor proiectului << Certificarea  activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP”, cod SIPOCA/cod MySMIS 459/118741 >>, a avut loc desfășurarea Cursului **Manager al Sistemelor de Management al Calității cod COR 242114, cu o durata totală de 180 ore și Certificat eliberat de Ministerul Muncii și Justiției Sociale la care a participat și Responsabilul cu Managementul Calității la nivelul Consiliului Județean Argeș (RMC).** |
| 2 | Instruirea personalului Consiliului Județean Argeș în aspecte referitoare la sistemul de management al calității | Măsura propune ca cel puțin o persoana din cadrul instituției să urmeze cursul de Manager al Sistemelor de Management al Calității (minim persoana desemnată ca responsabil cu managementul calității la nivelul Consiliului Județean Argeș). Recomandarea este ca acest curs să fie urmat de un numar cât mai mare de persoane (peste 25% din structura de personal la acea dată) pe fondul unei structuri organizatorice complexe, cu multiple procese și activități, al căror management și coordonare necesită abilități managerial avansate. De asemenea, se impune școlarizarea, din randul personalului propriu al instituției a unor auditori interni în domeniul managementului calității care vor urma cursul de Auditor în domeniul calității (Cod COR 214130).  Se recomandă ca ambele cursuri să fie autorizate ANC. Se recomandă ca persoanele școlarizate să aibă un rol activ în implementarea și funcționarea sistemului de management al calității. | Personal cu funcții de conducere la nivelul Consiliului Județean Argeș.  Personalul responsabil cu planificarea proceselor de formare profesională din cadrul instituției (Serviciul Resurse Umane). | Aprilie - Mai 2019  Preferabil înainte de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare. | Cursuri organizate în cadrul proiectului:  ”Certificarea activitatilor Consiliului Judetean Arges si dezvoltarea abilitatilor personalului, in concordanta cu prevederile SCAP” cod SMIS 118741,   1. **Program de formare: “Auditor in domeniul calitatii” cod COR 214130**   **Perioada curs: 01.04-23.05.2019**  Durata curs: **180 de ore**. Pregătirea teoretică a avut o durata de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practica a avut o durata de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Judetean Arges**.  Numar participanti: **20 persoane**     1. **Program de formare: “Manager al sistemelor de management al calitatii” cod COR 242114**   **Perioada curs: 01.04-23.05.2019**  Durata curs: **180 de ore**. Pregătirea teoretică a avut o durata de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practica a avut o durata de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Judetean Arges**.  Numar participanti: **19 persoane**   |  |  | | --- | --- | |  |  |   **Program de formare: “Manager al sistemelor de management al calitatii” cod COR 242114**  **Perioada curs: 03.06-22.07.2019**  Durata curs: **180 de ore**. Pregătirea teoretică a avut o durata de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practica a avut o durata de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Judetean Arges**.  Numar participanti: **19 persoane**     1. **Program de formare: “Manager al sistemelor de management al calitatii” cod COR 242114**   Perioada curs: **03.06-22.07.2019**  Durata curs: **180 de ore**. Pregătirea teoretică a avut o durata de **60 de ore** (cate 2 ore/zi conform listei de prezenta), iar pregătirea practica a avut o durata de **120 de ore** (cate 2 sau 4 ore/zi conform listei de prezenta). Instruirea s-a realizat în timpul programului de lucru, la sediul **Consiliului Judetean Arges**.  Numar participanti: **22 persoane**   |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  |   La cele 4 cursuri organizate au participat **80 de persoane**. |
| 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 subordonare a conducătorului instituției (ex: Compartiment Managementul Calității). 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 continua a sistemului integrat al calității performanței. | Consiliul Județean Argeș la propunerea Președintelui Consiliului Județean Argeș. | Aprilie 2019, preferabil înainte de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare. | Prin Hotărârea nr. 157/28.06.2018 a CJ Argeș s-au aprobat organigrama și ștatul de funcții al aparatului de specialitate al Consiliului Județean Argeș în care **a fost inființat și Compartimentul Control Managerial prevazut cu un post și aflat în subordinea directă a Președintelui Consiliului Județean Argeș.**  Apoi, prin Dispoziția nr. 522/01.08.2019 d-na Mirela Magdalena Olteanu, consilier superior în cadrul Direcției de Asistență Medicală și Protecție Socială, **a fost mutată definitiv pe funcția publică consilier superior la Compartimentul Control Intern Managerial ea fiind și persoana responsabilă din partea CJ Argeș cu managementul calității.(RMC,** **Dispoziția nr. 301/13.03.2019).**  Începand cu anul 2023, decembrie, Compartimentul Control Intern Managerial devine **Compartimentul Control Intern Managerial și Managementul Calității (Hotărârea nr 395/21.12.2023 a CJ Argeș ) prevazut cu 2 posturi, dar a trecut în subordinea directă a Administratorului Public.** Prin extensie, și încadrarea d-nei Mirela Magdalena Olteanu s-a schimbat de pe vechea denumire a compartimentului amintit, pe cea noua, Dispoziția nr. 1149/28.12.2023. |
| 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 intern. | 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 corespunzator, 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 echitate. | Comisia de Monitorizare  Consultant extern | Aprilie 2019, obligatoriu înainte de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare, pentru a fi inclusă de la început în sistemul de management al calității,  până în present. | În sedinta Comisiei de Monitorizare din data de  19 martie 2019 (Hotărârea nr. 3) s-au avizat Procedurile de Sistem și Operaționale comunicate de firma parteneră SC. Synesis Parteners SRL în cadrul proiectului derulat de Consiliul Judetean Argeș - ”Certificarea  activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP”, cod SIPOCA/cod MySMIS 459/118741. Printre ele si Procedura de Sistem **Monitorizarea Performanțelor** care cuprinde indicatorii de performanță în baza cărora instituția este evaluată periodic la 1/2 ani. **În anul 2023 procedura a fost reevaluată** ca urmare a modificării inițiale a organigramei (Hotărârea nr 47 din 23.12.2020 a CJ Argeș), a președintelui Comisiei de Monitorizare (Dispozitia nr. 641/24.12.2021) dar și a unor indicatori de performanță. (Hotararea nr. 2/29.05.2023 a Comisiei de Monitorizare ). |
| 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 conducatorul 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 obiectivelor. Politica în domeniul calității constituie apanajul conducatorului 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 Consiliul Județean Argeș  Responsabilul cu managementul Calității la nivelul Consiliului Județean Argeș (RMC)  Consultant extern. | Februarie 2019, obligatoriu înainte de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare. | Politica Consiliului Județean Argeș în domeniul managementului calității printr-un Angajament oficial a Președintelui Consiliului Județean Argeș în anul 2019, anul aprobării Manualului Calității instituției,  MANUALUL CALITĂȚII (Anexa 3)  D:\Mirela\MANAGEMENTUL CALITATII\Angajament\IMG_0001.jpg  <https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii> |
| 6. | Transpunerea proceselor în harta proceselor | Premergător certificării sistemului integrat de management al calității și performanței, este necesară reprezentarea abordării procesuale la nivelul instituției, prin harta proceselor. În prima 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 harta a proceselor care ilustrează modul în care aceste procese interactionează, se succed, sau se condiționeaza reciproc. Practic, harta proceselor constituie piatra de temelie a abordării procesuale și reprezintă expresia grafică a modului în care procesele identificate concură la îndeplinirea obiectivelor calității. | Responsabilul cu Managementul Calității la nivelul Consiliului Județean Argeș (RMC)  Consultant extern. | Februarie 2019, obligatoriu înainte de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare. | 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 structură și sunt incluși parțial și în baza de date din sistemul informatic. Operațiile individuale sunt documentate în instrucțiuni de lucru. Planurile calității sunt utilizate definind caracteristicile activitatilor si limitele toleranțelor la risc. Procesele sunt documentate în proceduri operaționale si de sistem.  Manualul Calității pagina 40 hartă.  **HARTA PROCESELOR**  Manualul Calității (Anexa 2)  (Hotararea nr.2/28.02.2019 a Comisiei de Monitorizare) |
| 7. | Întocmirea Manualului Calității | Deși conform referentialului ISO 9001:2015 existența Manualului Calității nu mai este o cerinta 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 usurința operațiunilor de mentinere în funcțiune a sistemului de menținere a calității. | Conducatorii de unități ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș  Consultant extern. | Februarie 2019, obligatoriu înainte de data programată pentru desfasurarea auditului de certificare, până in prezent. | **MANUALUL CALITĂȚII.**  cu Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul  Consiliului Județean Argeș  (Hotararea nr.2/28.02.2019 a Comisiei de Monitorizare),  \*\*\* **In perioada februarie 2019 - aprilie 2024 toate recomandarile din Plan au fost implementate și unde a fost cazul reevaluate.** |
| 8. | Documentarea proceselor deficitare prin proceduri de sistem, proceduri operaționale și alte documente care să asigure trasabilitatea procesului vizat. | 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. Întrucat scopul sistemului de management al calității este acela de a documenta 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 eventual 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 procedură de sistem în procedurî operationale și viceversa, transferul de responsabilitate în gestionarea procedurilor, etc. | Comisia de Monitorizare  Conducătorii de unități ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș  Consultant extern. | 2019, preferabil înainte de data programată pentru desfășurarea auditului de certificare. | **Procesul Verbal al sedintei Comisiei de Monitorizare din data de 19.03.2019** mentionează aspectul recomandării privind revizuirea tuturor procedurilor instituției noastre în parteneriat cu o firma privată.  << **Ordinea de zi :**   1. Avizarea Procedurilor de Sistem și Operaționale comunicate de firma parteneră SC. Synesis Parteners SRL în cadrul proiectului derulat de Consiliul Județean Argeș - ”Certificarea  activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP”, cod SIPOCA/cod MySMIS 459/118741. 2. Diverse; inclusiv decizia CM de menținere a   Secretarului CM în interimat până la data transferului de la DAMPS–CPS la Compartimentul Control Intern Managerial.   1. La primul punct de pe ordinea de zi a fost   prezentată de către Secretarul CM Lista Procedurilor Operaționale si de Sistem, proceduri care anterior ședintei au fost comunicate membrilor CM spre analiză, pe mail. Este vorba de un set de 65 Proceduri Operaționale și 16 Proceduri de Sistem elaborate în baza informațiilor oferite de instituția noastră, de către firma partenerî S.C. Synesis  Partners SRL contractată special în acest sens. Colaborarea cu firma menționată face parte din intenția CJ Argeș de a se certifica ISO 9001:2015 în cadrul proiectului ”Certificarea  activităților Consiliului Județean Argeș și dezvoltarea abilităților personalului, în concordanță cu prevederile SCAP”, cod SIPOCA/cod MySMIS 459/118741 și Contractul de finanțare nr. 175/09.07.2018 în cadrul Cererii de proiecte POCA/209/2/1 (CP6/2017 pentru regiunile mai puțin dezvoltate) - *Sprijinirea autorităţilor și instituţiilor publice locale din regiunile mai puțin dezvoltate să implementeze managementul calității în concordanţă cu Planul de acțiuni pentru implementarea etapizată a managementului calității în autorități și instituții publice 2016-2020*.  Membri Comisiei de Monitorizare, urmare analizării procedurilor au menționat că au demarat pe fiecare procedură în parte obiecțiile pe care le au vizavi de conținutul lor. În principiu însa, **membri CM nu au avut mari obiecții privind Procedurile Operaționale specifice fiecarei structuri în parte și nici privind Procedurile de Sistem care se aplica la nivel de instituție**, dar s-a remarcat ca Procedura de Sistem Privind Arhivarea va fi completată de Șeful Serviciului Legislativ, precum și cele operaționale pe Cultură și Relații Internaționale. La general însa, Serviciul Resurse Umane , Directia Juridică, Direcția de Urbanism, Directia Strategii, Sinteze, Proiecte cu Finanțare Internațională și Direcția Tehnică, Serviciul Guvernanța Corporativă și Direcția Economică le consideră bine întocmite și că vor suferi doar câteva modificâri. Direcția de Asistență Medicală considera ca lipseste o procedura, cea privind organizarea concursurilor pentru ocuparea posturilor de conducere în spitale dar o va redacta Șeful de Serviciu, iar Biroul Relații cu Publicul are o singură obiectiune, cea privind Procedura de Sistem privind Circuitul și Controlul Documentelor, însă pe cele Operaționale le consideră ca fiind bune. Serviciul Audit Public Intern a menționat că și le adaptează conform activității. Nu au existat alte obiecții nici privind Procedurile de Sistem, în afara celor două menționate mai sus.  Toate Procedurile Operaționale vor primi forma finală după ce Secretarul interimar CM le va face modificările/completările dorite de fiecare structură functională în parte, modificări/completari ce țin de ediție/revizie, completare legislație sau antet, ori altele necesare, urmând apoi a fi înaintate spre aprobare și încărcate electronic în netcomm - Baza de date a instituției privind controlul intern managerial (sociale 03).   1. Diverse: Întrucat în sedinta din data de 28   februarie Lista Indicatorilor de Performanță a fost amânată urmând ca reprezentantul firmei S.C. Synesis  Partners SRL să discute cu fiecare structură în parte, fapt ce a avut loc în data de marți 12 martie, se consideră și aceasta validă spre avizare, cu modificările survenite în urma discuțiilor și document comunicat instituției noastre în forma finală odată cu setul de Proceduri. >>  Așadar, Au fost **Avizate** atunci conform standardelor de calitate SR EN ISO 9001:2015,   1. **Proceduri de Sistem:**   Redactarea Procedurilor Formalizate (PS 01)  Identificarea și Gestionarea Riscurilor ( P.S. 02)  Furnizarea informatiilor de interes public (PS 03)  Inventarierea Functiilor Sensibile (PS 04)  Primirea, repartiarea si solutionarea Petitiilor si Reclamatiilor (PS 05)  Gestionarea Documentelor Clasificate (PS 06)  Urmarirea Contractelor (PS 07)  Arhivarea documentelor (PS 08)  Asigurarea transparentei decizionale (PS 09)  Inventarierea patrimoniului (PS 10)  Auditul intern in doeniul calitatii (PS 11)  Delegarea si deplasarea in interes de serviciu (PS 12)  Circuitul si controlul documentelor (PS 13)  Delegarea de atributii (PS 14)  Monitorizarea performantelor; include si Lista indicatorilor de performanta (PS 15)  Semnalarea Neregularităților ( PS 16)  **65 Proceduri Operaționale:**  Emiterea Certificatelor de urbanism  Emiterea Autorizatiilor de construire  Emiterea Avizului structurii de specialitate pentru Certificatele de urbanism.  Emiterea Avizului structurii de specialitate pentru Autorizatia de construire  Prelungirea Certificatului de urbanism si a Autorizatiei de construire.  Organizarea si conducerea contabilitatii.  Angajarea, lichidarea , ordonantarea si plata cheltuielilor.  Organizarea si functionarea activitatii de casierie.  Elaborarea Bugetului de venituri si cheltuieli. (plus Anexe)  Urmarirea si incasarea veniturilor la Bugetul UAT Judet Arges.(plus Anexa)  Intocmirea si actualizarea programului anual al achizitiilor publice.  Remedierea defecțiunilor la nivelul tehnicii de calcul din cadrul Cj Argeș  Publicarea conținutului pe site-ul CJ Argeș  Asigurarea securității informaționale la nivelul CJ Argeș  Salvarea și back-up-ul datelor  Completarea Foilor de Parcurs.  Intocmirea documentatiei de monitorizare a autorizatiei de functionare a AJT.  Scoaterea din functiune, declasarea si casarea activelor fixe si bunurilor material de natura obiectelor de inventar aflate in patrimoniul CJ Arges.  Darea in administrare/folosinta gratuita a bunurilor aflate in domeniul public al jud. Arges.  Transmiterea fara plata a unor bunuri aflate in stare de functionare, altele decat cladiri, din patrimoniul CJ Arges, in patrimoniul altor institutii publice.  Inscrierea in Cartea Funciara a imobilelor apartinand Consiliului Judetean Arges.  Realizarea investitiilor din surse proprii.  Raportarea indicatorilor de performanta si monitorizarea lucrarilor de investitii pentru serviciile comunitare de utilitati publice.  Elaborarea situatiilor privind situatia serviciilor comunitare de utilitati publice  Monitorizarea Caminului de persoane varstnice Mozăceni  Aprobarea organigramelor, statelor de functii si a regulamentelor de organizare si functionare ale unitatilor sanitare  Aprobarea comisiilor de concurs/examen pentru ocuparea posturilor vacante și temporar vacante de medic, medic dentist, farmacist, biolog, biochimist și chimist din unitățile sanitare publice, precum și a funcțiilor de șef de secție, șef de laborator, șef de serviciu medical și farmacist-șef din unitățile sanitare publice din rețeaua Consiliului Județean Argeș,  Aprobarea scoaterii la concurs a posturilor vacante și temporar vacante din unitățile sanitare din rețeaua consiliului județean,  Validarea rezultatelor concursului/ examenului pentru ocuparea funcțiilor de șef de secție, șef de laborator, sau șef medical pentru secțiile, laboratoarele și serviciile medicale clinice și neclinice.  Numirea in functie a managerilor interimari precum si a mebrilor comitetelor directoare interimare,  Numirea reprezentantilor consiliului judetean si a reprezentantilor presedintelui in consiliile de administratie la nivelul unitatilor sanitare.  Coordonarea Consiliilor Locale din Jud Arges  Apararea intereselor si drepturilor institutiei in Instanta  Redactarea proiectelor de hotarare, avizare, adoptarea hotararilor, inregistrarea si comunicarea acestora;  Redactarea proiectelor de dispozitie, emiterea dispozitiilor, integistrarea si comunicarea acestora;  Publicarea Monitorului Oficial al Judetului Arges.  Identificarea oportunitatilor de finantare din fonduri nerambursabile  Elaborarea Proiectelor cu finantare din fonduri nerambursabile  Urmarirea Strategiilor, Planurilor si Documentelor pragmatice.  Implementarea si monitorizarea Proiectelor cu finantare din fonduri nerambursabile .  Monitorizarea ex-post a Proiectelor cu finantare nerambursabila  Monitorizare lucrari Regia Autonoma Judeteana de Drumuri Arges (RAJDA)  Monitorizarea lucrarilor si serviciilor Regiei de Administrare a Domeniului Public si Privat al Judetului Arges (RADPPA)  Verificare bunuri si servicii aparat propriu  Planificarea activitatii de audit  Ordinul de serviciu privind efectuarea misiunilor de audit public intern  Asigurarea Guvernantei Corporative  Intocmire State Personal,  Intocmire Organigrama,  Intocmire Contract individual de munca  Recrutare Personal  Evaluare Performante Profesionale  Intocmire si actualizare Fise de Post  Intocmire si actualizare dosare profesionale  Intocmire Plan perfectionare profesionala  Evaluare performante profesionale directori angajati cu contract individual de munca in cadrul UAMS, a Căminului pentru persoane vârstnice Mozăceni, a Serviciului Public Salvamont și a Serviciului Public Județean de Pază și Ordine Argeș  Programare concedii  Cooperare internationala si implementarea parteneriatelor institutionale,  Acordarea finantarilor nerambursabile de la bugetul local in baza Legii 350/2005,  Acordara Burselor de Merit,  Organizarea concursurilor si evaluarea managementului institutiilor de cultura subordonate.  Acreditarea reprezentantilor mass-media si organizarea conferintelor de presa  Relatii cu publicul  Desfasurarea audintelor in cadrul Consiliului Judetean Arges  Accesul in incinta cladirii in care Consiliul Judetean Arges isi desfasoara activitatea.  \*\*\*Anterior dicuțiilor cu firma parteneră care ne-a ajutat la întocmirea procedurilor în concordanță cu cerințele ISO 9001, Consiliul Județean Argeș avea un numar dublu de proceduri operaționale în baza unui calendar întocmit la început de an, și foarte puține de sistem. Multe din ele descriau acte normative sau erau incomplete. |
| 9. | Implementarea acțiunilor de reorganizare a procedurilor operaționale, așa cum sunt acestea formulate în raportul de audit privind analiza institutională a Consiliului Județean Argeș , în scopul asigurării integrării sistemului de management al calității cu sistemul de control intern managerial și sistemul de management al performanțelor. | Implementarea măsurii presupune întocmirea unor proceduri noi, inexistente în prezent, în masura în care acestea sunt importante/esențiale pentru implementarea și funcționarea sistemului integrat de management al calității și performanței; renunțarea la o parte din procedurile existente, care nu întrunesc 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. | Comisia de Monitorizare  Conducătorii de unități ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș  Consultant extern | Anul 2019  până în prezent. | De la data aprobării procedurilor de lucru în parteneriat cu firma S.C. Synesis  Partners SRL contractată special în acest sens, respectiv de la data de 19.03.2019 si până în prezent, aprilie 2024, au mai fost întocmite în plus:    **10 Proceduri de Sistem**  Declararea cadourilor (PS 17)  Consilierea Etică (PS 18)  Avertizorul de integritate (PS 19)  Evitarea conflictelor de interese (PS 20)  Interdictia post-angajare/la parasirea funcției deținute în cadrul CJ Argeș (PS 21)  Prevenirea și identificarea timpurie a situațiilor de incompatibilitate (PS 22)  Identificarea, analizarea, evaluarea și monitorizarea riscurilor de corupție; implementarea măsurilor de prevenire și control. (PS 23)  Metodologia de evaluare a incidentelor de integritate produse la nivelul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Argeș (PS 24)  Metodologia de prevenire și combatere a harțuirii pe criteriul de sex, precum și a harțuirii morale la locul de muncă.(PS 25)  Continuitatea activității.(PS 26)  **19 Proceduri Operaționale**  Organizarea și desfasurarea activității de neutralizare a animalelor moarte provenite din gospodariile crescătorilor individuali de animale.  Programul pentru școli al Romaniei - în unitățile școlare din județul Argeș.  Efectuarea misiunii de audit public intern. Misiunea de consiliere formalizată,  Intocmirea avizarea și aprobarea contractului individual de muncă pentru ordonatorii terțiari de credite din cadrul instituțiilor publice subordonate,  Organizarea concursurilor și evaluarea managementului instituțiilor de cultură subordonate,  Intocmirea si actualizarea programului de investitii publice.  Numirea în funcție a directorilor/directorilor interimari ai unităților de asistență medico-socială din subordinea Consiliului Județean Argeș  Efectuarea misiunii de audit public intern; Misiunea de evaluare a activității de audit public intern.  Asigurarea și îmbunătățirea calității activității de audit public intern.  Deplasarea în teren a auditorilor interni în vederea derulării etapelor specifice unei misiuni de audit public intern. Completarea și transmiterea electronică a declarațiilor de avere și de interese,  Aprobarea organigramelor, ștatelor de funcții și a regulamentelor de organizare și funcționare ale unităților de asistență medico-socială,  Organizarea și desfașurarea activității de adapostire a animalelor maltratate ce fac obiectul ordinului de plasare în adapost, pe aria administrativ teritorială a județului Argeș,  Aprobarea organigramei, statului de funcții precum și a regulamentului de organizare și funcționare a Căminului de Persoane Vârstnice Mozăceni Argeș,  Aprobarea scoaterii la concurs a posturilor vacante și temporar vacante din cadrul Caminului de Persoane Vârstnice Mozăceni Argeș,  Numirea în funcție a directorului/director interimar a Caminului de Persoane Vârstnice Mozăceni Argeș din subordinea Consiliului Județean Argeș,  Aprobarea organigramelor, statelor de funcții și a regulamentelor de organizare și funcționare a Direcției de Asistență Socială și Protecția Copilului, precum și ale unităților  subordonate,  Activitatile specifice privind datoria publică.  Centralizarea situatiilor financiare trimestriale și anuale ale ordonatorilor secundari și tertiari de credite și a activității proprii a judetului Argeș.  Inregistrarea cheltuielilor cu utilitatile, conform contabilitătii de angajamente.  \*\*\*  De la data aprobării până în prezent unele din ele au fost reavizate pentru reactualizare ca urmare a unor modificări legislative, de organizare internă, cadru legislativ nou sau la recomandarea Curții de Conturi. |
| 10. | Definirea clară a unitătilor 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 ca obiectivul Consiliului Județean Argeș constă în implementarea și certificarea sistemului integrat de management al calității și performanței, componenta de management al calității este subdezvoltată, în sensul că nu există încă proceduri clare care să stabileasca roluri și responsabilități în ceea ce priveste managementul performanței și modul de evaluare a acesteia la nivelul Consiliului Județean Argeș. | Comisia de Monitorizare  Conducătorii de unități ierarhice din cadrul Consiliului Județean Argeș | Anul 2019  până în prezent. | Începand cu anul 2023, decembrie, Compartimentul Control Intern Managerial devine **Compartimentul Control Intern Managerial și Managementul Calității (Hotărârea nr 395/21.12.2023 a CJ Argeș ) prevazut cu 2 posturi și aflat în subordinea directă a Administratorului Public.**  **Procedura de Sistem Monitorizarea Performantelor**  **(PS 15)** care include si **Lista indicatorilor de performanță**.  Procedura a fost aprobată prima dată în sedința Comisiei de Monitorizare din 19 martie 2029 (Hot. nr.3) și revizuită în anul 2023 prin modificarea unor indicatori în ședința din 29 mai (Hot. nr.3). În ambele ședințe prin aprobarea Listei indicatorilor s-a stabilit nivelul de performanță atât estimat cât și realizat. |

**PREŞEDINTE**

**MARIUS CRISTIAN PUIU**

**SECRETAR**

**MIRELA MAGDALENA OLTEANU**