



JUDEȚUL ARGEȘ

CONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ

Pitești, Piața Vasile Milea Nr. 1, Cod poștal: 110053
Telefon: 0248.210.056 Fax: 0248.220.137

www.cjarges.ro

Operator de date personale nr. 37708



ISO 9001

LL-C (Certification)



Aprob,

PREȘEDINTE
ION MÎNZÎNĂ

METODOLOGIA DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI

2023 - 2026

Indicatorii de performanță

UAT Județul Argeș	Cod document	MM-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 1 din 9
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	30.09.2024		

Nr. crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoare obținută	Periodicitate	Responsabil
1	Controlul documentelor interne și externe	Numărul neconformităților (NC) cauzate de lipsa documentelor sau documentelor cu erori.	Raportare la numărul total al NC.(%)	0	0	La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecarui audit.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
2	Controlul înregistrărilor	Numarul neconformităților (NC) cauzate de lipsa documentelor sau a înregistrărilor eronate	Raportare la numărul total al NC.(%)	0	0	La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecarui audit.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
3	Stabilirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității	Adecvarea politicii și a obiectivelor generale	Numarul de ediții/an	Cel puțin una	1/la un an și jumătate	La fiecare analiză efectuată de către management	Președinte Consiliul Județean Argeș Administrator public
4	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Numarul de cerințe aplicabile neidentificate	Valoare absolută	0	0	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
5	Planificarea SMC (sistemului de management de calitate)	Gradul de îndeplinire a măsurilor și termenelor stabilite în planurile și programele SMC.	Valoare procentuală	100%	100%	La fiecare termen din planificări	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
6.	Definirea responsabilităților și a autorității	Gradul de acoperire a cerințelor CMC (control management calitate)	Valoare procentuala	100%	100%	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
7	Fundamentarea și realizarea comunicării interne	Eficiența comunicării interne (numarul de reveniri pe același subiect de comunicare în cadrul notelor de comunicare interne, a comunicării de sarcini, termene și responsabilități.)	Valoare procentuală din total comunicări	0%	0% Nu a fost cazul, sau revenirile au fost în termenul legal/stabilit	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit.	Șefii de structuri Direcții/Servicii

8	Fundamentarea și realizarea comunicării externe	<p>Numarul de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitări de informații de interes public preluate telefonic și netransmise către serviciul competent; 2. Avize , acorduri, autorizații netransmise în termenul propus; (\leq termenul legal) 3. Răspunsuri la petiții netransmise cetățeanului în termenul legal/propus; 4. Informari, raportari către organele Administrației Publice Centrale nerealizate în termenul propus; 5. Întalniri cu cetățenii neorganizate la termenul propus de către compartimentele de specialitate; 	Valoare procentuală din total planificare/realizare.	0%	0%	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit.	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
9	<p>Analiza efectuată de către management</p> <p>* Anexa 1 Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș (fosta Anexa 4 la Manualul Calitatii, editia 1, revizia 0)</p>	<p>Eficiența măsurilor stabilite în Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș (fosta Anexa 4 la Manualul Calitatii, editia 1, revizia 0)</p> <p>* Anexa 1;</p> <p>Numarul de măsuri și termene care s-au dovedit ineficiente scopului stabilit.</p>	Valoarea procentuală din total comunicari.	100%	100%	La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
				0%	0%		

10	Managementul resurselor umane	<p>1. Numarul neconformităților generate de lipsa de instruire.</p> <p>2. Numarul de persoane instruite - admise în urma evaluării eficienței instruirii.</p> <p>3. Gradul de indeplinire a cerintelor determinate în fisele posturilor.</p>	<p>1.Valoare procentuală din numarul total de NC (neconformități)</p> <p>2.Valoare procentuală din total persoane instruite</p> <p>3.Raportare procentuală la numarul total de cerințe</p>	<p>0%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>0%</p> <p>4,51% 2023 cca.16% în 2024 cu/ fără diplomă</p> <p>100%</p>	La fiecare audit intern, instruire sau analiză efectuată de către management.	Șef Serviciu Resurse Umane plus ceilalți șefi de structuri Direcții/Servicii
11	Managementul infrastructurii și a mediului de lucru	<p>1. Numarul de neconformități datorate infrastructurii și mediului de lucru neadecvat</p> <p>2. Investițiile realizate în infrastructură și în mediul de lucru</p>	<p>1 Raportare procentuală la numarul total de neconformități</p> <p>2 Graficul evolutiv al investițiilor și măsura în care investițiile duc la creșterea performanței în domeniul calității serviciilor</p>	<p>0%</p> <p>Condiție evolutivă</p>	<p>0%</p> <p>100% ținta atinsă (Palat Administrativ reconditionat 100% în anii 2022-2024)</p>	La fiecare audit intern, instruire sau analiză efectuată de către management.	<p>Președinte Consiliul Județean Argeș</p> <p>Administrator public</p> <p>Șefii de structuri Direcții/Servicii</p>
12	Planificarea realizării și furnizării serviciului	<p>Numarul de termene și responsabilități neadecvate stabilite referitoare la:</p> <p>1 Finalizarea la nivel de structuri a lucrărilor de emitere avize, acorduri, autorizații, rezolvări petiții, dovezi de plată și</p>	<p>Raportare procentuală la numarul total de termene propuse</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit.	<p>Președintele și Vicepreședinții Consiliului Județean Argeș</p> <p>Administrator public</p>

		regularizarea taxelor. 2 Recepție lucrări de investiții 3 Informări, raportări către organele Administrației Publice Centrale. 4 Consultări periodice dezbateri la sediul CJ cu cetățenii ale Președintelui (inclusiv audiențe) realizate la termenul propus.					Șefii de structuri Direcții/Servicii
13.	Relația cu cetățenii	Numărul de reclamații întemeiate (față de instituție, fără subordonate)	Valoare procentuală din numărul total de reclamații	0	0	La fiecare analiză efectuată de management	RMC
14.	Achiziții publice	Numarul de produse/servicii/lucrări neconforme recepționate	Valoare absolută	0	0	La fiecare analiză efectuată de management	RMC Direcția Economică – Compartimentul Achiziții Publice
15.	Recepția produselor/serviciilor/lucrărilor.	Gradul de eficacitate a procesului de recepție a produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții: – valoarea procentuală a numărului produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții neconforme identificate la recepție; - numar de produse neconforme identificate dupa receptie.	Valoare procentuală	0	0	La fiecare analiză efectuată de management	RMC Direcția Economică – Compartimentul Achiziții Publice Direcția Tehnică
16.	Păstrarea documentelor	Gradul de eficacitate a procesului de păstrare a documentelor - număr de servicii neconforme din cauza păstrării dosarelor și registrelor de lucrări neconforme cu cerințele aplicabile.	Valoare absolută a numărului de servicii neconforme din cauza păstrării documentelor.	0	0	La fiecare analiză efectuată de management	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii

17.	Proprietatea cetățeanului	Numarul de situații în care în cazul petițiilor , solicitărilor, reclamațiilor , documentelor originale sau copiilor atașate care nu au respectat cerințele de identificare și pastrare a înregistrărilor stabilite prin protocolul încheiat între Consiliul Județean Argeș și Arhivele Naționale în vederea aplicării Legii nr. 201 din 25 iunie 2024 pentru completarea Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996 , precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 135/2007 privind arhivarea documentelor în formă electronică, publicat în M.O. nr. 594/26.06.2024.	Valoare	0	0	Permanent	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii
18.	Monitorizarea și măsurarea proceselor * Anexa 1 Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș (fosta Anexa 4 la Manualul Calității, ediția 1, revizia 0) ** Anexa 2 (Controlul procesului de realizare a serviciilor, Manualul Calității ediția 1, revizia 1, pag.42) *** Anexa 3 (Raport de monitorizare a implementării sistemului integrat al	Eficacitatea metodelor și frecvenței de monitorizare și măsurare.	Valoare procentuală a numărului de metode și frecvențe de monitorizare care necesită modificări din total.	0%	100% Toate recomandările din Planul de măsuri (fosta anexa 4 la Manualul Calității, ediția 1, revizia 0.) au fost îndeplinite/ implementate (* Anexa 1) La momentul aprilie 2024, stadiul global al	Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și cu periodicitatea stabilită prin Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș, (fosta Anexa 4 la Manualul Calității, editia 1, revizia 0.) (* Anexa 1) si	RMC Șefii de structuri Direcții/Servicii

	<p>managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș - anul 2024.)- sub forma de itemi.</p> <p>Toate anexele/documentele menționate sunt postate pe site- ul instituției, https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii</p>				<p>implementării sistemului de management al calității și performanței la nivelul Consiliului Județean Argeș era de 85,45 % față de 66,07 % în anul 2019.</p> <p>La momentul actual, după auditul de supraveghere din luna august 2024 și respectarea recomandărilor, procentul a crescut și se va regăsi în raportarea de anul viitor 2025.</p> <p>(***Anexa 3)</p>	Manualul Calității	
19.	<p>Monitorizarea și măsurarea gradului de satisfacție a cetățenilor.</p> <p>***Anexa 4 (Chestionar cetățeni site)</p>	<p>Eficiența metodei de colectare a datelor referitoare la satisfacția cetățenilor.</p>	<p>Numarul de situații de insatisfacție a cetățenilor, identificate</p>	0	<p>Față de instituție 0 prin Regista + Chestionar cetățeni site (***Anexa 4)</p> <p>Față de instituțiile subordonate în număr de 30,</p>	<p>La fiecare analiză efectuată de către management</p>	RMC

		2. Gradul de eficacitate a acțiunilor preventive	2. Nr. acțiuni preventive eficace raportat la nr. acțiuni preventive implementate.	100%	100%		
23.	Tratarea reclamațiilor	Eficiența tratării reclamațiilor	Nr. de reclamații întemeiate tratate raportate la numărul de reclamații întemeiate primite	100%	Față de instituție nu a fost cazul Față de instituțiile subordonate, 100% prin: rezolvare locală, în parteneriat cu instituția subordonată /alte instituții publice, sau prin sesizare a instituțiilor aparținând Ministerului de Interne.	La fiecare analiza efectuată de către management	RMC

ADMINISTRATOR PUBLIC
MARIUS CRISTIAN PUIU

RESPONSABIL MANAGEMENTUL CALITĂȚII (RMC)
MIRELA MAGDALENA OLTEANU

UAT Județul Argeș	Cod document	MM-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 9 din 9
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	30.09.2024		