

MANUALUL CALITĂȚII

UNITATEA ADMINISTRATIV-TERITORIALĂ JUDEȚUL ARGEȘ

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 1 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

MANUALUL CALITĂȚII
- Exemplarul nr. 1 -

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA MANUALULUI

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele si prenumele	Funcția	Direcția/ Compartimentul	Perioada în anul 2024	Semnătur a
0	1	2	3	4	5	6
1.	Reactualiza re	Olteanu Mirela Magdalena	Consilier superior/ RMC	Compartimentul Control Intern Managerial și Managementul Calității	perioada mai/iunie/iulie	
2	Analizat/ Avizat	Marius Cristian Puiu	Administrator Public		august	
		Ionel Voica	Secretar General al Județului		august	
		Andreea Tache	Arhitect Șef	Direcția Amenajarea Teritoriului și Urbanism	august	
		Alisa Ciobanu	Director Executiv	Direcția Juridică Aministrație Publică Locală	august	
		Carmen Mocanu	Director Executiv	Direcția Economică	august	
		Sorin Ivascu	Director Executiv	Directia Strategii Sinteze Proiecte cu Finanțare Internațională	august	
		Roxana Stoenescu	Director Executiv	Direcția Cultură Turism și Tineret	august	
		Alin Stoicea	Director Executiv	Direcția Tehnică	august	
		Eliza Radulescu	Șef Serviciu	Serviciul Resurse Umane	august	
		Cătălin Sovar	Șef Serviciu	Serviciul Monitorizare Lucrări Publice și Guvernanța Corporativă	august	
		Ana Mincă	Șef Serviciu	Serviciul Asistență Medicală și Protecție Socială	august	
3	Analizat	Ion Mînzînă	Președinte	Consiliul Județean Argeș	august	
	Aprobat				05.09.2024	

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

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	-	28.02.2019
2.2		1	-	-	-Modificare legislativă -Modificare organigramă - Modificări în managementul instituției	05.09.2024

3. LISTA DE DIFUZARE

Nr. Crt.	Compartiment	Nume și prenume	Funcție
3.1	Cabinet Președinte	Nicolae Dumitru	Consilier
3.2		Marius Cristian Puiu	Administrator public
3.3			Vicepreședinte 1
3.4			Vicepreședinte 2
3.5		Ionel Voica	Secretar General Județ
3.6	Direcția Amenajarea Teritoriului și Urbanism	Andreea Tache	Arhitect Șef
3.7	Direcția Tehnică	Alin Stoicea	Director Executiv
3.8	Direcția Economică	Carmen Mocanu	Director Executiv
3.9	Direcția Cultură Turism și Tineret	Roxana Stoenescu	Director Executiv
3.10.	Direcția Juridică, Administrație Publică Locală	Simona Alisa Ciobanu	Director Executiv
3.11.	Direcția Strategii, Sinteze, Proiect cu Finanțare Internațională	Sorin Ivașcu	Director Executiv
3.12	Serviciul Monitorizare Lucrări Publice și Guvernanță Corporativă	Catalin Șovar	Șef Serviciu
3.13	Serviciul Resurse Umane	Eliza Rădulescu	Șef Serviciu

3.1 4	Serviciul Asistență Medicală	Ana Mincă	Şef Serviciu
3.1 5	Serviciul Audit Public Intern	Sorin Țurcanu	Şef Serviciu

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 3 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

CUPRINS

0.	GENERALITĂȚI	6
0.1.	Descrierea organizației	6
0.2.	Principiile managementului calității	9
0.3.	Abordare pe bază de proces	10
0.4.	Relația cu alte standarde și normative.....	10
1.	DOMENIUL DE APLICARE	12
2.	REFERINȚE NORMATIVE	12
3.	TERMINI ȘI DEFINIȚII	12
4.	CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	14
4.1.	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	14
4.2.	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	16
4.3.	Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management al calității	16
4.4.	Sistemul de management al calității și procesele sale	17
5.	LEADERSHIP	18
5.1.	Leadership și angajamentul managementului	18
5.1.1	Generalități	18
5.1.2	Orientarea către cetățean	19
5.2.	Politica în domeniul calității	20
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	21
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate.....	21
5.3.	Roluri instituționale, responsabilități și autorități	21
6.	PLANIFICARE	23
6.1.	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	23
6.2.	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor.....	23
6.2.1	Generalități	23
6.2.2	Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor Sistemului de Management al Calității	24
6.3.	Planificarea schimbărilor	25
7.	SUPORT	26
7.1.	Resurse	26
7.1.1	Generalități	26
7.1.2	Personal.....	26
7.1.3	Infrastructura	28
7.1.4	Mediul pentru operarea proceselor	28
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare.....	29
7.1.6	Cunoștințe organizaționale	29
7.2.	Competență	29
7.3.	Conștientizare	30
7.4.	Comunicare.....	31
7.4.1	Comunicare.....	31
7.4.2	Participare și consultare.....	31
7.5.	Informații documentate	32

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 4 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

7.5.1	Generalități	32
7.5.2	Creare și actualizare	32
7.5.3	Controlul informațiilor documentate	33
8.	OPERARE	35
8.1.	Planificare și control operațional	35
8.2.	Cerințe pentru serviciile prestate	37
8.2.1	Comunicarea cu cetățeanul	37
8.2.2	Determinarea cerințelor referitoare la serviciile de administrație publică	37
8.2.3	Analiza cerințelor referitoare la serviciile de administrație publică	37
8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru serviciile de administrație publică	38
8.3.	Proiectarea și dezvoltarea serviciilor de administrație publică	38
8.3.1	Generalități	38
8.3.2	Planificarea proiectării și dezvoltării	38
8.3.3	Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării serviciilor publice	38
8.3.4	Controale ale proiectării și dezvoltării	39
8.3.5	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	39
8.3.6	Modificări ale proiectării și dezvoltării	39
8.4.	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	40
8.4.1	Generalități	40
8.4.2	Tipul și amploarea controlului	40
8.4.3	Informații pentru furnizorii externi	41
8.5.	Furnizarea de servicii de administrație publică	41
8.5.1	Controlul furnizării serviciilor de administrație publică	41
8.5.2	Identificare și trasabilitate	42
8.5.3	Proprietatea cetățeanului sau a furnizorului extern	43
8.5.4	Păstrare	43
8.5.5	Activități post-furnizare	43
8.5.6	Controlul modificărilor	43
8.6.	Eliberarea documentelor	44
8.7.	Controlul elementelor de ieșire neconforme	44
9.	EVALUAREA PERFORMANȚE	44
9.1.	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	44
9.1.1	Generalități	44
9.1.2	Satisfacția cetățeanului	45
9.1.3	Analiză și evaluare	45
9.2.	Audit intern	46
9.3.	Analiza efectuată de management	47
9.4.1	Generalități	47
9.4.2	Elementele de intrare ale analizei efectuate de management	48
9.4.3	Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management	49

ANEXE

1. Organigrama Consiliului Județean Argeș50
2. Harta proceselor51
3. Politica în domeniul calității (Declarație Președinte)52

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 5 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

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 45⁰ latitudine nordică cu meridianul 25⁰ 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 km², 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

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 6 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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;
 - ✓ serviciile sociale pentru protecția copilului, a persoanelor cu handicap, a persoanelor vârstnice, a familiei și a altor persoane sau grupuri aflate în nevoie socială;

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 7 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

- ✓ 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 și compartimente**.

Președintele Consiliului Județean este șeful administrației publice județene și răspunde de buna 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, compartimente) se subordonează Președintelui, inclusiv activitatea Vicepreședinților și a Secretarului General 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:

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 8 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

- **funcționari publici**, cărora le sunt aplicabile dispozițiile legale:
Legea nr. 53/2003 - Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
Ordonanța de Urgență nr. 57/5 iulie 2019 privind Codul administrativ
Hotărârea Guvernului nr. 432/2004 privind dosarul profesional al funcționarilor publici, cu modificările și completările ulterioare;
- **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

Funcția	Număr posturi	Ocupate	Vacante	Total
Nr. total de funcții publice		178	48	226
Nr. total de funcții publice de conducere		17	3	20
Nr. total de funcții publice de execuție		161	45	206
Nr. total de funcții contractuale		11	11	22
Nr. total de funcții contractuale de conducere		1	0	1
Nr. total de funcții contractuale de execuție		10	11	21
Nr. total funcții de demnitate publică		3	0	3
Nr. total de funcții din instituție		192	59	251

prezentată în *Anexa 1*. Hotărârea Consiliului Județean Argeș nr.395/21.12.2023 prin care s-au aprobat organigrama instituției, statul de funcții și regulamentul intern de organizare și funcționare.

Consiliul Județean Argeș funcționează într-o clădire situată în centrul Municipiului **Pitești**, Piața Vasile Milea, Nr. 1, Telefon **Registratura 0248.214009**,

Președinte 0248.210056.

<https://www.cjarges.ro/en/contact>

Numere directe departamente la adresa <https://www.cjarges.ro/de/telefoane-departamente>

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);

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 9 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

Instituția: UAT Județul Argeș		Manualul Calității			Exemplarul nr. 1

- 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 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:

- [Constitutia Romaniei](#)
- [OUG 57/2019 privind Codul administrativ](#)
- [ORDIN nr. 25 din 14 ianuarie 2021 pentru aprobarea modelului orientativ al statutului unității administrativ-teritoriale, precum și a modelului orientativ al regulamentului de organizare și funcționare a consiliului local](#)
- [Legea 115/2015 - pentru alegerea autoritatilor administratiei publice locale](#)
- [Legea 161/2003 - privind unele masuri pentru asigurarea transparentei in exercitarea demnitatilor publice, a functiilor publice si in mediul de afaceri, prevenirea si sanctionarea coruptiei](#)
- [Legea 52/2003 \(republicata\) - privind transparenta decizionala in administratia publica](#)
- [Legea 544/2001 - privind liberul acces la informatiile de interes public](#)
- [HG 123/2002 - pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii 544/2001 privind liberul acces la informatiile de interes public](#)
- [OG 27/2002 - privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor](#)
- [Legea 233/2002 - pentru aprobarea OG 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor](#)
- [Hotărârea nr. 611 din 4 iunie 2008 pentru aprobarea normelor privind organizarea și dezvoltarea carierei funcționarilor publici](#)
- [HG 250/1992 \(republicata\) - privind concediul de odihna si alte concedii ale salariatilor din administratia publica, din regiile autonome cu specific deosebit si din unitatile bugetare](#)

- [Lege 176/2010 - privind integritatea in exercitarea functiilor si demnitatilor publice, pentru modificarea si completarea Legii nr.144/2007 privind infiintarea, organizarea si functionarea Agentiei Nationale de Integritate, precum si pentru modificarea si completarea altor acte normative](#)

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 10 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		
Instituția: UAT Județul Argeș		Manualul Calității			Exemplarul nr. 1

- [Legea 554/2004 - a contenciosului administrativ](#)
- [Legea 227/2015 - privind Codul fiscal](#)
- [Legea 207/2015 - privind Codul de procedura fiscala](#)
- [Legea 82/1991 \(republicata\) - a contabilitatii](#)
- [Legea 273/2006 - a finantelor publice locale](#)
- [BUG 64/2007 - privind datoria publica](#)
- [Legea 350/2005 - privind regimul finantarilor nerambursabile din fonduri publice alocate pentru activitati nonprofit de interes general](#)
- [Legea 50/1991 \(republicata\) - privind autorizarea executarii lucrarilor de constructii](#)
- [Ordinul 839/2009 - pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii 50/1991 privind autorizarea executarii lucrarilor de constructii](#)
- [Legea 350/2001 - privind amenajarea teritoriului si urbanismul](#)
- [Ordinul 233/2016 \(republicat\) - pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii 350/2001 privind amenajarea teritoriului si urbanismul si de elaborare si actualizare a documentatiilor de urbanism](#)
- [Ordonanța nr. 33 din 30 ianuarie 2002 privind reglementarea eliberării certificatelor și adeverințelor de către autoritățile publice centrale și locale](#)
- [HG 525/1996 \(republicata\) - pentru aprobarea Regulamentului general de urbanism](#)
- [HG 273/1994 - privind aprobarea Regulamentului de receptie a lucrarilor de constructii si instalatii aferente acestora](#)
- [Legea 422/2001 \(republicata\) - privind protejarea monumentelor istorice](#)
- [Legea 18/1991 \(republicata\) - a fondului funciar](#)
- [Legea cadastrului și a publicității imobiliare nr. 7 din 13 martie 1996 \(**republicată**\)](#)
- [Ordonanța nr. 43 din 28 august 1997 \(**republicată**\) privind regimul drumurilor](#)
- [Legea 198/2015 - privind aprobarea OG 7/2010 pentru modificarea si completarea OG 43/1997 privind regimul drumurilor](#)
- [Legea 10/1995 \(republicata\) - privind calitatea in constructii](#)

- [Legea 177/2015 - pentru modificarea si completarea Legii 10/1995 privind calitatea in constructii](#)
- [Legea 51/2006 \(republicata\) - a serviciilor comunitare de utilitati publice](#)
- [Legea 92/2007 - a serviciilor de transport public local](#)
- [Legea 98/2016 - privind achizițiile publice](#)
- [Legea nr. 99 din 19 mai 2016 privind achizițiile sectoriale](#)
- [Legea nr. 100 din 19 mai 2016 privind concesiunile de lucrări și concesiunile de servicii](#)
- [Hotărârea nr. 394 din 2 iunie 2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului sectorial/acordului-cadru din Legea nr. 99/2016 privind achizițiile sectoriale](#)
- [HOTĂRÂRE nr. 395 din 2 iunie 2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice](#)
- [Hotărârea nr. 867 din 16 noiembrie 2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractelor de concesiune de lucrări și concesiune de servicii din Legea nr. 100/2016 privind concesiunile de lucrări și concesiunile de servicii](#)

Ghid legislativ (link portal legislativ) - <http://legislatie.just.ro>

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.), sunt aliniate prevederilor sistemului de management al calității.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 11 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 capacitatea 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

SR ISO 9000:2015 - Sistemul de management al calității. Principii fundamentale;

Vocabular;

SR ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.;

SR EN ISO 19011: 2018 – Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;

Ordinului nr. 600/2018 publicat în Monitorul Oficial nr. 387 din 07/06/2018 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. 12 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

- **Cerința:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită 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.
- **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.

UAT Județul	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 13 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		

Argeș	Revizia	1	05.09.2024	
Instituția: UAT Județul Argeș		Manualul Calității		Exemplarul nr. 1

- **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

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 14 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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 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 similar 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, pe care le aplică zilnic și care poate menține funcțional sistemul de management al calității 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 al tuturor proceselor desfășurate la nivelul instituției, pentru a sigura trasabilitatea proceselor și fundamental pentru menținerea certificării sistemului intern de management al calității.</p> <p>6. Existența premiselor suficiente care să asigure și să garanteze menținerea certificatului de calitate al instituției.</p> <p>7. Existența unei consultări reale și permanente ale conducerii orientate spre îmbunătățire continuă evidențiată prin consecvența ședințelor Consiliului Județean Argeș și a întâlnirilor Comisiei de Monitorizare, prin activitatea acestora documentată în procese verbale, dublată și de accesarea unei finanțări nerambursabile menită să confere suportul material necesar optimizării proceselor interne.</p> <p>8. Existența unui standard ridicat privind condițiile de lucru.</p>				<p>1. Absența implemnatării la scară instituțională și în conexiune cu alte instituții similare privind digitalizarea proceselor de lucru fapt ce încă permite îngreunarea activităților dar mai ales necorelarea lor imediată între structuri.</p> <p>2. Existenta unui compartiment informatic în locul unui serviciu cu personal mai voluminos numeric și încadrarea inclusiv a unor informaticieni (programatori) care să implementeze cerințele UE privind digitalizarea în administrația publică. https://www.adr.gov.ro/</p> <p>3. Volumul mare de documente pe suport de hârtie și pe activități.</p> <p>4. Diminuarea pentru o perioada nedefinită a cursurilor de perfecționare cu dublu impact – personal, dar și ca schimb de experiență cu funcționari publici încadrați pe funcții similare din alte localități/instituții, fapt ce ar duce la o mai mare eficientizare a proceselor de lucru.</p>	
UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 15 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

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

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 fizice 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 desfasurarea 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 desfasurarea 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 parteneriale 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. 16 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

- atribuții privind organizarea și funcționarea aparatului de specialitate al consiliului județean, ale instituțiilor și serviciilor publice de interes județean și ale regiilor autonome de interes județean;

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

- 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.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 17 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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.

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

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

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. 18 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 partilor interesate;
- determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților ce pot influența conformitatea activităților realizate în cadrul instituției și capacitatea de a crește satisfacția partilor interesate;
- 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 – „Comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și deschis”,

PS-09 - „Asigurarea transparenței decizionale”,

PO/01/CRPRATOP/DCTT – „Relații cu publicul”,

PO/02/CRPRATOP/DCTT - „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”

* În ultimul deceniu al secolului al XX –lea, cuvântul **stakeholder** a devenit din ce în ce mai folosit și definește o persoană sau o organizație care are interese într-un proiect sau entitate. În procesul de decizie al instituțiilor – incluzând marile corporații, instituțiile de guvernământ sau organizațiile non-profit – conceptul a ajuns să includă toate părțile care au un interes (sau parte: “stake”) în proiectele organizației. Conceptul include nu numai vânzătorii, angajații și clienții ci și membrii comunității deoarece sediile sau fabricile lor pot afecta economia locală sau mediul.

Stakeholderii într-o organizație sunt indivizii și constituenții care contribuie, voluntar sau involuntar, la crearea valorilor și deci potențialii beneficiari la profit sau riscuri. Cine pot fi **stakeholderi**:

- Persoanele care nu sunt direct implicate în realizare dar care pot fi afectate ori pot influența. În sectorul privat, exemplul îi include pe managerii care sunt afectați de un proiect, deținătorii proiectului, oamenii care lucrează la proiect, departamentele interne care sprijină proiectul, departamentul financiar, furnizorii și chiar clienții.
- Persoanele care sunt (sau pot fi) afectate de orice acțiune a organizației. Exemple sunt părinții, copiii, clienții, proprietarii, angajații, asociații, partenerii, contractorii, furnizorii. Orice grup ori individ care poate afecta sau poate fi afectat de realizările obiectivelor grupului.
- Persoane sau un grup cu interese în organizație – succesul scopurilor propuse și în menținerea viabilității organizației și produselor și serviciilor organizației.
- Orice organizație, entitate de conducere, sau individ care deține o parte sau poate fi afectat de poluare, conservarea energiei, reglementările de mediu.
- Un participant la efortul comunității, reprezentând un segment particular al societății. Membrii consiliului școlar, organizațiile de mediu, reprezentanții aleși, camerele de comerț, liderii religioși constituie exemple de stakeholderi locali.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 19 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

Instituția: UAT Județul Argeș		Manualul Calității			Exemplarul nr. 1

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.

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 părțile interesate:

- că actul de conducere este permanent îndreptat către înțelegerea necesităților curente și viitoare ale clienților (cetățeni, consilii locale, alte parti interesate) instituției și pentru depășirea așteptărilor acestora;
- de capacitatea 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 partilor interesate 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;

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 20 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

- 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 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, părțile interesate);
- 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 șefului de serviciu, sau directorului executiv, după caz. În fișele de post se face trimitere, după caz, și la modul de delegare a responsabilităților.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 21 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Editia	1	28.02.2019		

	Revizia	1	05.09.2024	
Instituția: UAT Județul Argeș		Manualul Calității		Exemplarul nr. 1

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 (RMC), 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 (RMC) 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 periodic (indicat la maxim 2 ani ca să se poată real observa progresele), sau 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 Administratorul Public la care participă secretarul general de județ, toți directorii instituției, șefii de servicii și RMC.

Documentele prezentate sunt apoi aprobate de Președintele instituției și comunicate intern prin serviciul intranet la toți funcționarii publici și vicepreședinți.

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 (este implementat) conținea: acțiunea, responsabilitățile, termenul de realizare și resursele materiale și umane implicate. Urmărirea și îndeplinirea măsurilor stabilite s-a făcut de către Responsabilul cu sistemul de management al calității (RMC) pentru perioada 2019-2024. Un Planul de acțiune reprezintă forța de demarare a politicii interne privind un viitor succes prin implementarea unui management de calitate eficient. Cu el începe orice acțiune de certificare și apoi menținere a certificării ISO. A fost anexă la Manualul Calității aprobat în Consiliul Județean Argeș în anul 2019 și finalizat prin implementare 100% în anul 2024, aprilie. Este public pe site. <https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii>.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 22 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 procedurile:

PS-02 - „Identificarea și gestionarea riscurilor”

PS-23—„Identificarea, analizarea, evaluarea și monitorizarea riscurilor la corupție; implementarea măsurilor de prevenire și control.

PS-26-„Continuitatea activității” care cuprinde și Lista situațiilor generatoare de întreruperi care conduc la întreruperea activității” cu scopul de a nu exista sincope în acest sens, pe principiul – prevenția asigură continuitatea.

6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

6.2.1 Generalități

Obiectivele referitoare la calitate se regăsesc particularizate la nivelul tuturor structurilor, în obiective ale proceselor urmărite prin indicatori de eficacitate și eficiență.

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

Programele/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. 23 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 pentru realizarea serviciilor și criteriile de acceptabilitate pentru acestea;

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 24 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

- 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 au fost 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.

Toate obiectivele au fost atinse !!! [https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii/plan implementat.](https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii/plan-implementat)

6.3. Planificarea schimbărilor

Revizuirea Sistemului de Management al Calității al instituției s-a realizat planificat.

În acest sens au fost luate în considerare:

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

Analiză/ Proces auto- evaluare	Elaborare plan de acțiune	Implementa re plan de acțiune	Plan de Acțiune Implementa t	Ciclu de implementare
x	x			Ciclu 1. Hot. Nr. 2/28.02.2019 a Comisiei de Monitorizare prin care s-au aprobat : <ul style="list-style-type: none"> Manualul Calității UAT Județ Argeș. Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței. Planul de măsuri pentru îmbunătățirea implementării sistemului integrat al managementului calității și performanței în cadrul Consiliului Județean Argeș.
x	x	x	x	Ciclu 2 Certificat ISO 9001:2015 nr. 400269 din 07.08.2019 cu valabilitate 3 ani, respectiv până la data de 06.08.2022
x	x	x	x	Ciclu 3 Certificat ISO 9001:2015 nr. 400584 din 15.09.2022 cu valabilitate 3 ani , respectiv până la data de 14.09.2025

UAT Județul	Cod document	MC 01	Manualul Calității	Pag. 25
	Data aprobării	05.09.2024		

Argeș	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024	din 52
-------	-------------------	--------	--------------------------	--------

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

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1 Generalități

În cadrul instituției sunt stabilite responsabilități specifice pentru ca în funcție de obiectivele prevăzute, de capabilitățile 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.

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. Instituția și-a conturat un plan propriu de planificare, recrutare, pregătire și promovare a angajaților în concordanță cu strategia și obiectivele ei.

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.

UAT Județul	Cod document	MC 01	Manualul Calității	Pag. 26
	Data aprobării	05.09.2024		

Argeş	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024	din 52
-------	-------------------	--------	--------------------------	--------

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

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;
- obținerea de calificări în activități specifice;
- sensibilizarea la măsuri specifice privind calitatea;
- acumularea de cunoștințe asupra prevederilor legale ce interesează Județul Argeş;
- 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 Argeş 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 se dorește a fi măsurat și evaluat periodic prin chestionare în care sa fie cuprinse întrebări referitoare la planul de promovare, condițiile de muncă și protecție socială. Informațiile obținute prin analiza chestionarului ar reprezenta un material informativ prețios pentru managementul Consiliul Județean Argeş, în scopul aducerii de îmbunătățiri în activitățile viitoare. Consiliul Județean Argeş prezintă importanță în contextul descris următoarele proceduri operaționale aparținând Serviciului Resurse Umane:

PO/01 Întocmire Ștate Personal,

PO/02 Întocmire Organigramă,

PO/03 Întocmire Contract individual de muncă

PO/04 Recrutare Personal

PO/05 Evaluare Performanțe Profesionale

PO/06 Întocmire și actualizare Fișe de Post

PO/07 Întocmire și actualizare Dosare Profesionale

PO/08 Întocmire Plan Perfecționare Profesională

PO/09 Evaluare Performanțe Profesionale directori angajați cu contract individual de muncă în cadrul UAMS, a Căminului pentru persoane vârstnice Mozăceni, a Serviciului Public Salvamont și a Serviciului Public Județean de Pază și Ordine Argeş.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 27 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

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

Nu există în instituție un sistem de evaluare a gradului de satisfacție a angajaților dar conducerea a acționat în favoarea lor de fiecare dată când a fost cazul, eforturile fiind răsplătite prin nivelul performant al rezultatelor activității angajaților. De exemplu, județul Argeș este singurul județ care a reușit să închidă toate proiectele pe fonduri UE accesate între 2014-2020, unele finalizate ca execuție după această perioadă.

https://www.cjarges.ro/en/comunicate-de-presa/-/asset_publisher/Vd0KogzeD4zQ/content/ion-minzina-presedintele-c-j-arges-suntem-singurul-judet-din-regiunea-sud-muntenia-care-a-reusit-performanta-sa-inchida-toate-proiectele-pe-fonduri-eu?redirect=https%3A%2F%2Fwww.cjarges.ro%2Fen%2Fcomunicate-de-presa%3Fp_id%3D101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2%26_101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ_currentURL%3D%252Fen%252Fcomunicate-de-presa%26_101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ_portletAjaxable%3D1

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.

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. În acest sens, condițiile de lucru în instituție sunt la standarde maxime ca urmare a amenajării palatului administrativ în integralitate după 50 ani de la construcție.

https://www.cjarges.ro/en/comunicate-de-presa/-/asset_publisher/Vd0KogzeD4zQ/content/palatul-administrativ-al-judetului-arges-modernizat-dupa-50-de-ani?redirect=https%3A%2F%2Fwww.cjarges.ro%2Fen%2Fcomunicate-de-presa%3Fp_id%3D101_INSTANCE_Vd0KogzeD4zQ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

De asemenea și salarizarea din instituție, funcționari publici și personal contractual, este una dintre cele mai bune din județ.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 28 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

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

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 instituției de către salariați, 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 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/04 Recrutare Personal

PO/05 Evaluare Performanțe Profesionale

PO/06 Întocmire și actualizare Fișe de Post

PO/07 Întocmire și actualizare Dosare Profesionale

PO/08 Întocmire Plan Perfecționare Profesională

PO/09 Evaluare Performanțe Profesionale directori angajați cu contract individual

de muncă în cadrul UAMS, a Căminului pentru persoane vârstnice Mozăceni, a Serviciului Public Salvamont și a Serviciului Public Județean de Pază și Ordine Argeș

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 29 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 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 atribuțiunile 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.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 30 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 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 instituție și client/solicitant.

Compartimentul de specialitate din cadrul Consiliului Județean Argeș - Relații cu publicul Registratură și ATOP - monitorizează procesul pe toată durata lui și, în cazul oricărei abateri constatate, poate lua măsuri corespunzătoare în cadrul instituției sau solicită derogare clientului/solicitantului extern 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.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 31 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

La nivelul Consiliului Județean Argeș există și o componentă de participare și consultare a cetățenilor, formalizată prin:

PS-03- Comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și deschis

PS-09 - „Asigurarea transparenței decizionale”,

DCTT/CRPRATOP/PO/01/Relații cu publicul.

DCTT/CRPRATOP /PO/02/Desfașurarea audințelor în cadrul Consiliului Județean Argeș.

DCTT/CRPRATOP PO/03/Accesul în incinta clădirii în care Consiliul Județean Argeș își desfășoră activitatea.

DCTT/CCTPL/PO/01/Acreditarea reprezentanților mass-media și organizarea conferințelor de presă ale 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 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 documentate”**.

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. <https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii/>

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 32 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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;
 - 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 pe site-ul instituției la rubrica Control Intern managerial și Managementul Calității și 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 cum ar fi cele de securitate muncă (SSM-SU), 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”.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 33 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 Documentate”**. Președintele Consiliului Județean desemnează prin Dispoziție 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 adecvantei 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.

Difuzarea externă și cea internă sunt aprobate de către Președinte, pe baza unei Liste de difuzare care, după completare este arhivată la Structura de management al calității. Astfel, se asigură identificarea copiilor controlate. Copiile necontrolate se pot difuza de regulă numai extern. Originalul 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 în 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 (o indosariere/arhivare separată).

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 34 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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 arhivarul instituției. **(PS-08-Arhivarea documentelor).**

Informațiile documentate specifice calității, precum și cele referitoare la funcționarea eficientă și eficace a sistemului de management 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 obiectivelor de activitate se desfășoară în mod planificat. Procesele de bază se referă la specificul activităților desfășurate în cadrul direcțiilor, serviciilor 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 avizare/certificare, laboratoare de încercări acreditate sau autorizate

Consiliul Județean Argeș a 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 partilor interesate și sunt supuse periodic auditurilor.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 35 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

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

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:

- 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;
- analiza cerințelor specifice și stabilirea proceselor specifice.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 36 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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-03- Comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și deschis

**PS-09 - „Asigurarea transparenței decizionale”,
DCTT/CRPRATOP/PO/01/Relații cu publicul.**

DCTT/CRPRATOP /PO/02/Desfașurarea audințelor în cadrul Consiliului Județean Argeș.

DCTT/CRPRATOP PO/03/Accesul în incinta clădirii în care Consiliul Județean Argeș își desfășoară activitatea.

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

Cerințele clienților (cetățeni, consilii locale, alte parti interesate) 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, alte parti interesate) 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 parametrii 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.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 37 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		
Instituția: UAT Județul Argeș		Manualul Calității			Exemplarul nr. 1

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 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 partilor interesate 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 reproiectarea proceselor ca urmare a modificărilor legislației aplicabile;
- când e nevoie de reproiectarea 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 practică, principii etice pe care instituția dorește să le implementeze;

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 38 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		
Instituția: UAT Județul Argeș		Manualul Calității			Exemplarul nr. 1

- consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii serviciilor;
- nevoile cetățenilor și ale celorlalte parti interesate;
- 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:

- 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.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 39 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalități

Consiliul Județean Argeș a dezvoltat și implementat procedura: **DE/CAP/PO/01/** Pregătirea și actualizarea programului anual al achizițiilor publice.

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 Compartimentului 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 criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele.

8.4.2 Tipul și amploarea 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 capacitatea 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 capacității 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.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 40 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

Consiliul Județean Argeș a stabilit măsuri pentru a se asigura că produsul/serviciul de aprovizionat 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 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 Compartimentului Achiziții Publice. Direcția Economică, Direcția Juridică și personalul Compartimentului 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. 41 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

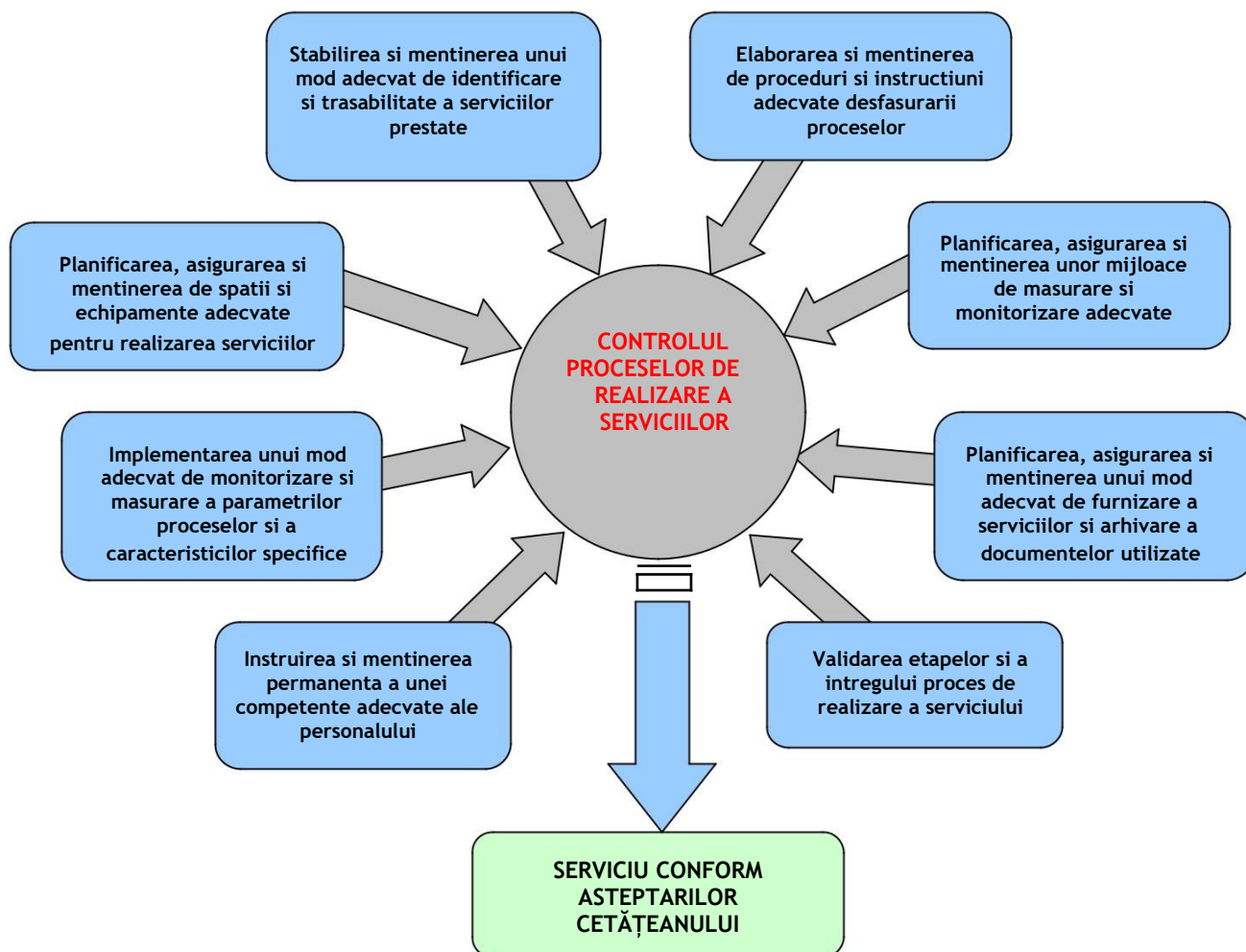


Figura 1. Controlul procesului de realizare a serviciilor

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. 42 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

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

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

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 43 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

8.6. Eliberarea documentelor

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

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 Fișe 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. Odată 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 eficace.

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. 44 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

- 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 și 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.

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 capabilității proceselor de a obține rezultatele care au fost planificate.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 45 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

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 - „Auditul 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/plan de audit care este aprobat de către Președinte/Administratorul Public. Frecvența analizei interne de audit este în mod normal **anuală** dacă nu au rezultat probleme deosebite, sau la perioade mai mici de timp prin mărirea frecvenței de auditare până la înlăturarea deficiențelor deosebite constatate, dacă există. Pentru fiecare analiză de audit în parte se stabilesc criteriile de audit și domeniul, accentul principal punându-se pe auditul de proces. Planul anual de audit nu impune obligatoriu un audit intern amplu, doar o analiza internă de audit a RMC, dar obligatoriu la maxim 2 ani se face un Audit amplu.

Documentul de referință care stă la baza auditurilor interne este **standardul de referință SR EN** exprimat în Manualul 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. Auditorul RMC formulează observații documentate care sunt prezentate conducerii institutiei, iar pe baza acestora se formulează constatările auditului.

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 46 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

Rezultatele auditului sunt consemnate de către RMC în Raportul de audit care este supus aprobării Președintelui și Administratorului Public. **RMC**=(Responsabilul cu managementul calității este și cel care inițiază și desfășoară auditul pe calitate). Raportul are în anexă Chestionarul de autoevaluare pe managementul de calitate, o radiografie amplă a întregii activități a instituției, în acord cu standardele de referință SR EN ISO 9001:2015, adică o gândire pe bază de proces:

**proces de management,
proces de bază și
proces de susținere.**

Pentru neconformitățile identificate, RMC inițiază rapoarte de neconformitate.

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 Sistemul de Management al Calității pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. 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 și pentru a fi menținut eficient, îmbunătățit continuu. În acest sens se emite Dispoziție de demarare a acțiunii de auditare internă pe calitate.

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 audit management pe calitate

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

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 47 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

Analiză Raport audit intern

Raportul care cuprinde și chestionarul de auditare este analizat de către Președintele Consiliului Județean împreună cu Administratorul public și se stabilesc puncte de vedere asupra modalităților de soluționare a problemelor apărute. Dacă aceste probleme există, numite neconformități, ele vor fi dezbătute într-o reuniune propriu-zisă de analiză care cuprinde aceiași membri ca și Comisia de Monitorizare a instituției de implementare a standardelor de control intern managerial conform Ordinului SGG 600/2018 și publicat în MO 387/07.05.2018.

Dacă neconformitățile sunt zero, Raportul nu mai este analizat ci doar postat pe site-ul instituției.
<https://www.cjarges.ro/en/control-intern-managerial-si-managementul-calitatii>

Analiza de management daca Raportul de audit cuprinde neconformități

În reuniunea de analiză se dezbate Raportul de audit, punctele de vedere ale participanților și documentele de referință (chestionarul de audit).

Pentru îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității se stabilesc acțiuni corective pentru neconformitățile 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 de analiza a neconformităților.

Verificare/aplicare/inchidere 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 sau nu, iar rezultatele sunt consemnate într-un Raport de analiză a neconformităților.

9.4.2 Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

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

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 48 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția Revizia	1 1	28.02.2019 05.09.2024		

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

- stadiul acțiunilor stabilite în analize precedente efectuate de management;
- 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 responsabilul Structurii de management al calității. Rezultatele analizelor sunt comunicate prin căi prestabilite tuturor nivelurilor organizatorice/funțiilor interesate. Responsabilul Structurii de management al calității (RMC) urmărește modul de implementare a deciziilor și raportează despre acesta în ședința următoare, iar în cazuri justificate, solicită Managerului instituției (Președintele) desfășurarea de analize suplimentare organizate conform aceleași proceduri.

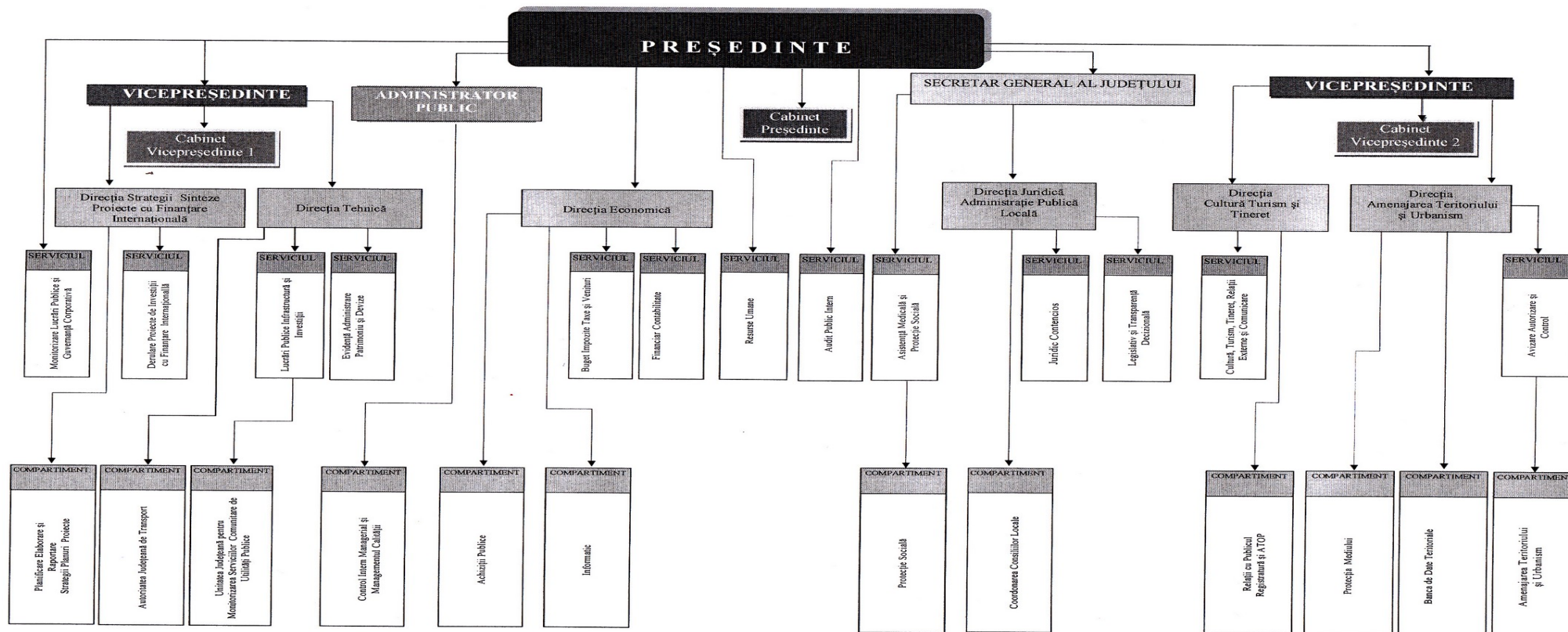
ANEXE

1. Organigrama Consiliului Județean Argeș
2. Harta proceselor
3. Politica în domeniul calității

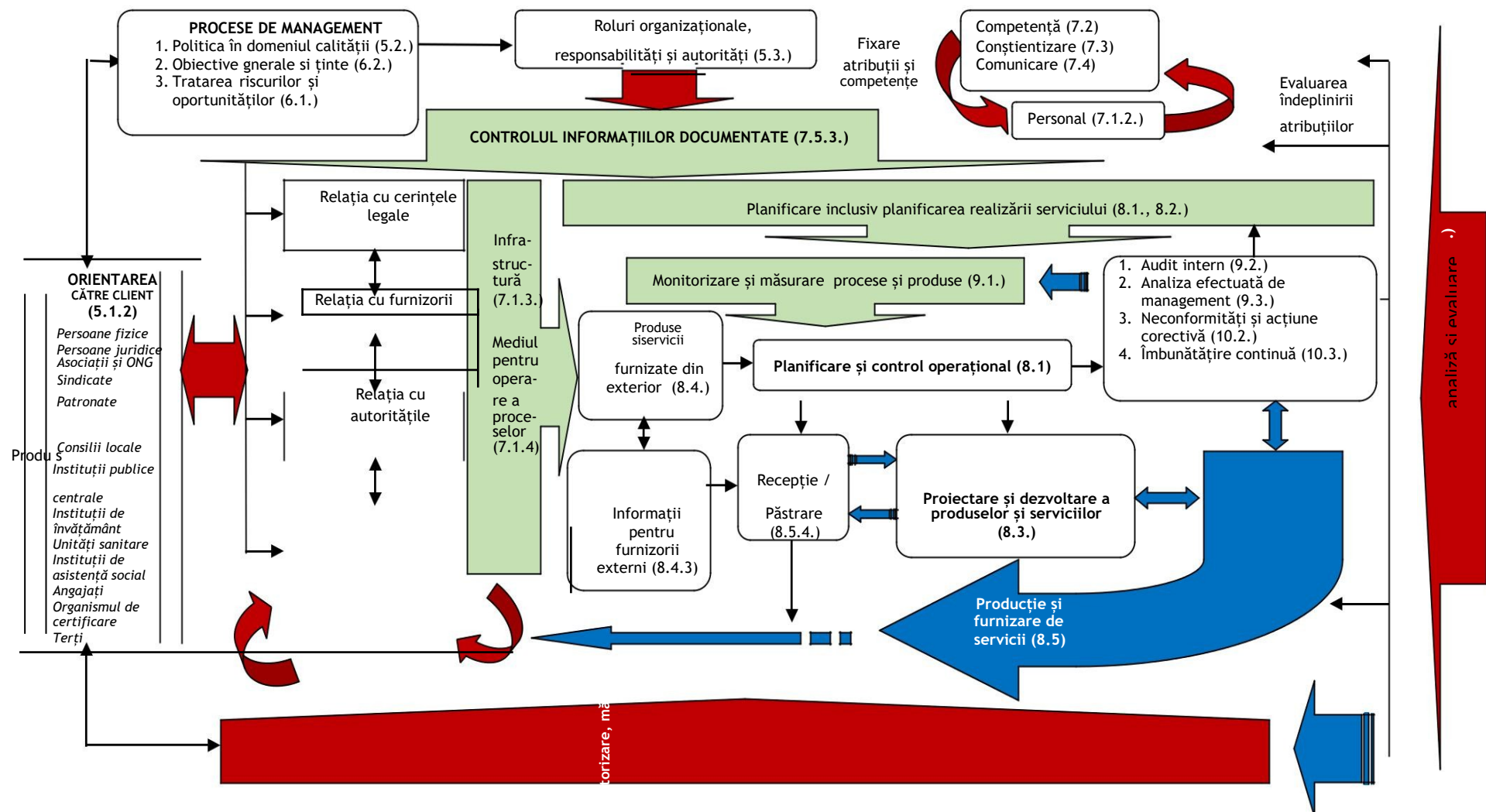
UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 49 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		

ANEXE

&&&

Anexa. 1
OrganigramaCONSILIUL JUDEȚEAN ARGEȘ
ORGANIGRAMAAnexa nr. 1
La Hotărârea CJ Argeș. Nr. 395/21.12.2023

Anexa 2 Harta proceselor



UAT Județul Argeș

Cod document	MC 01	
Data aprobării		05.09.2024
Ediția	1	28.02.2019
Revizia	1	05.09.2024

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 implicit 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 mea 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 părțile interesate;
- ✓ 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 părțile interesate ale instituției o relație dincolo de rigiditatea instituțională, bazată pe încredere, respect reciproc, corectitudine și dorință de îmbunătățire continuă;
- ✓ respect principiul 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 funcțiunilor 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 !

ION MÎNZÎNĂ,

Președinte al Consiliului Județean Argeș

UAT Județul Argeș	Cod document	MC 01		Manualul Calității	Pag. 52 din 52
	Data aprobării	05.09.2024			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	1	05.09.2024		