

UAT Județul Argeș	Numele persoanei care aplică chestionarul	Data aplicării chestionarului	Chestionar pentru auditarea sistemului de management al performanței și calității de către conducătorul unității / RMC	
	COMISIA DE MONITORIZARE / RMC Responsabilul cu managementul de calitate la nivelul instituției	Ed.1, Revizia 1		

RAPORT DE MONITORIZARE A IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI ÎN CADRUL CONSILIULUI JUDEȚEAN ARGEȘ - ANUL 2025				
ITEMI EVALUAȚI				
Nr. Crt.	Cerința de conformitate cf. ISO 9001:2015	ITEM evaluat	Rezultatul evaluării	
1	(5.1) Leadership și angajamentul managementului	Există un Manual al Calității?	Da ☒	Nu ☐
		Manualul Calității este actualizat conform standardului de referință?	Da ☒	Nu ☐
		Manualul Calității este compatibil cu procesele care au loc în cadrul instituției?	Da ☒	Nu ☐
		Există corelare între prevederile din Manualul Calității și procesele/activitățile din cadrul instituției?	Da ☒	Nu ☐
		Există definite obiective ale calității?	Da ☒	Nu ☐
		Sunteți mulțumit de funcționarea sistemului de management al calității?	Da ☒	Nu ☐
2	(5.2) Politica în domeniul calității	Există politica instituției în domeniul calității (angajamentul conducerii)?	Da ☒	Nu ☐
		A fost actualizată politica instituției în domeniul calității ?	Da ☒	Nu ☐
		Politica în domeniul calității este motivațională?	Da ☒	Nu ☐
		Politica în domeniul calității a fost comunicată tuturor angajaților și afișată la mod vizibil în instituție?	Da ☒	Nu ☐
		Angajații cunosc politica în domeniul calității și obiectivele în domeniul calității	Da ☒	Nu ☐
3	(5.3) Roluri instituționale, responsabilități și autorități	Există desemnat un responsabil cu managementul calității?	Da ☒	Nu ☐
		Responsabilul cu managementul calității se implică activ în menținerea sistemului de management al calității?	Da ☒	Nu ☐
		Există un compartiment distinct responsabil de implementarea și menținerea sistemului de management al calității?	Da ☒	Nu ☐
		Responsabilul cu managementul calității are calificările relevante pentru această poziție?	Da ☒	Nu ☐
		Există un auditor în domeniul calității pentru fiecare 50 de angajați ai instituției?	Da ☒	Nu ☐

		Responsabilul cu managementul calității participă la instruiți anuale cu privire la sistemul de management?	Da	Nu x
		Responsabilul cu managementul calității are prevăzute în fișa postului în mod clar sarcinile, competențele și responsabilitățile care îi revin în virtutea acestei poziții?	Da x	Nu
4	(6.1) Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	Există o procedură de sistem actualizată privind managementul riscurilor?	Da x	Nu
		Există un registru al riscurilor?	Da x	Nu
		Registrul riscurilor regroupează riscuri de la nivelul tuturor proceselor identificate?	Da x	Nu
		Riscurile sunt cuantificate și propuse măsuri de tratare a acestora?	Da x	Nu
		Riscurile sunt evaluate în mod obiectiv?	Da x	Nu
		Există o persoană responsabilă cu managementul riscurilor la nivelul instituției sau la nivelul structurilor instituției?	Da x	Nu
5	(6.2) Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	Există obiective referitoare la calitate prevăzute în Manualul Calității?	Da x	Nu
		Obiectivele referitoare la calitate au fost atinse în totalitate?	Da x	Nu
		Au fost stabilite obiective referitoare la calitate pentru perioada următoare?	Da x	Nu
		Obiectivele stabilite în domeniul calității sunt SMART?	Da x	Nu
6	(7.1) Resurse	Au fost alocate resurse pentru școlarizarea personalului în domeniul calității?	Da x	Nu
		Au fost alocate resurse pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității?	Da x	Nu
		Resursele umane sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului?	Da x	Nu
		Resursele materiale sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului ?	Da x	Nu
		Resursele financiare sunt suficiente pentru implementarea și menținerea sistemului?	Da x	Nu
7	(7.5) Informații documentate	Există proceduri operaționale și de sistem pentru toate procesele din cadrul instituției?	Da x	Nu
		Procedurile existente sunt actualizate?	Da x	Nu
		Există un plan de actualizare a procedurilor de sistem și operaționale?	Da x	Nu
		Se mențin înregistrări documentate ale tuturor proceselor și activităților din cadrul instituției?	Da x	Nu

8	(8) Operare	Există procedură operațională de soluționare a reclamațiilor?	Da x	Nu
		Există formulare de feed-back din partea clienților cu privire la serviciile prestate?	Da x	Nu
		Apreciați că cetățenii sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de către instituție?	Da x	Nu
		Există program de audiențe la persoanele cu funcții de conducere?	Da x	Nu
		Se respectă programul de audiențe?	Da x	Nu
		Există proceduri de comunicare cu publicul?	Da x	Nu
		Sunt respectate procedurile de comunicare cu publicul?	Da x	Nu
		Se aplică sancțiuni pentru activitățile executate necorespunzător?	Da	Nu x
		Există un plan de îmbunătățire a calității serviciilor prestate?	Da x	Nu
		Apreciați că serviciile sunt prestate într-o perioadă de timp rezonabilă?	Da x	Nu
9	(9) Evaluarea performanței	Există procedură pentru măsurarea performanțelor?	Da x	Nu
		Există indicatori cheie de performanță la nivel de proces?	Da x	Nu
		Se realizează cu frecvență regulată evaluarea performanțelor fiecărei unități ierarhice?	Da x	Nu
		Se realizează o analiză de management anual sau la maxim 2 ani ?	Da x	Nu
		Se realizează anual un audit intern la nivelul fiecărei unități ierarhice? *	Da x	Nu
		Măsurile stabilite în urma auditului sunt implementate în totalitate?	Da x	Nu
		Există sancțiuni pentru neconformitățile identificate în urma auditului?	Da	Nu x
10	(10) Îmbunătățire	Există un plan de îmbunătățire continuă?	Da x	Nu
TOTAL			Da 51	Nu 3

La momentul curent, stadiul global al implementării sistemului de management al calității și performanței la nivelul Consiliului Județean Argeș este de **94,44 %** față de 85,45 % în anul 2024 și de 66,07 % în anul 2019.

* Anual auditări generale prin SAPI.
 Audit intern pe calitate doua în 5 ani.
 Audit extern pe calitate (de supraveghere) - anuale

PREȘEDINTE
MARIUS CRISTIAN PUIU

RESPONSABIL MANAGEMENTUL CALITĂȚII
MIRELA MAGDALENA OLTEANU