

**METODOLOGIA DE MONITORIZARE A
IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI INTEGRAT AL
MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ȘI PERFORMANȚEI**
UNITATEA ADMINISTRATIV-TERITORIALĂ JUDEȚUL ARGEȘ



UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 1 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	0	28.02.2019		

M E T O D O L O G I A D E M O N I T O R I Z A R E

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
1.	Controlul documentelor interne și externe	Numărul neconformităților (NC) cauzate de lipsa documentelor sau documentelor cu erori	Raportare la numărul total al NC. (%)	0		La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecărui audit	RMC Șefii de servicii/ compartimente
2.	Controlul înregistrărilor	Numărul neconformităților (NC) cauzate de lipsa înregistrărilor sau a înregistrărilor eronate	Raportare la numărul total al NC. (%)	0		La fiecare analiză efectuată de către management sau cu ocazia fiecărui audit	RMC Șefii de servicii/ compartimente
3.	Stabilirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității,	Adecvarea politicii și a obiectivelor generale	Numărul de ediții / An	Cel puțin una		La fiecare analiză efectuată de către management	Președinte CJ Argeș
4.	Identificarea cerințelor legale și de reglementare	Numărul de cerințe aplicabile neidentificate	Valoare absolută	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șefii de servicii/ compartimente
5.	Planificarea SMC	Gradul de îndeplinire a măsurilor și a termenelor stabilite în planurile și programele SMC;	Valoare procentuală	100%		La fiecare termen din planificări	RMC Șefii de servicii/ compartimente
6.	Definirea	1. Gradul de acoperire a	1.Valoare procentuală	100%		1.Cel puțin la	Șef serviciu R.U

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 2 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	0	28.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
	responsabilităților și a autorității	cerințelor CMC cu atribuții fixate prin fișe ale posturilor				fiecare analiză efectuată de către management	Șefii de Servicii/ Birouri +RMC
7.	Fundamentarea și realizarea comunicării interne	Eficiența comunicării interne (Numărul de reveniri pe același subiect de comunicare în cadrul notelor de comunicare interne, a comunicării de sarcini, termene și responsabilități)	Valoare procentuală din total comunicări	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit	Șefii de servicii/ Birouri
8.	Fundamentarea și realizarea comunicării externe	Numărul de: 1. Solicitări de informații de interes public preluate telefonic și netransmise către serviciul competent; 2. Avize, acorduri, autorizații netransmise în termenul propus (\leq termenul legal); 3. Răspunsuri la petiții netransmise cetățeanului în termenul propus; 4. Dovezi de plată a taxelor locale neeliberate în termenul propus; 5. Informări, raportări către organele Administrației Publice Centrale nerealizate în termenul	Valoare procentuală din total planificare/ realizare	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la fiecare termen stabilit	RMC si Șefii de Servicii / Birouri

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 3 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revisia	0	28.02.2019		



Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
		propus; 6. Întâlniri cu cetățenii neorganizate la termenul propus de către compartimentele de specialitate.					
9.	Analiza efectuată de către management	Eficiența măsurilor stabilite în „Planurile de măsuri” -numărul de măsuri și termene care s-au dovedit ineficiente scopului stabilit	Valoare procentuală din total comunicări	0%		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
10.	Managementul resurselor umane	1.Nr. neconformităților generate de lipsa de instruire. 2.Nr. persoanelor instruite - admise în urma evaluării eficienței instruirii 3.Gradul de îndeplinire a cerințelor determinate în fișele posturilor	1.Valoare procentuală din numărul total al N.C.; 2.Valoare procentuală din total persoane instruite; 3.Raportare procentuală la numărul total de cerințe	0 100%		La fiecare audit intern, instruire sau analiză efectuată de către management	Șef serviciu R.U și Sefii de Servicii / Birouri
11.	Managementul infrastructurii și al mediului de lucru	1.Nr de neconformități datorate infrastructurii și mediului de lucru neadecvate; 2.Investițiile realizate în infrastructură și în mediul de lucru .	1.Raportare procentuală la numărul total de neconformități; 2.Graficul evolutiv al investițiilor și măsura în care investițiile duc la creșterea	0 Condiție evolutivă		La fiecare audit intern sau analiză efectuată de către management	RMC si Șefii de Servicii/ Birouri

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 4 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	0	28.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
			performanței în domeniul Calității serviciilor				
12.	Planificarea realizării și furnizării serviciului	Numărul de termene și responsabilități neadecvate stabilite referitoare la: 1. Finalizarea la nivel de Servicii și Compartimente a lucrărilor de emitere avize, acorduri, autorizații, rezolvări petiții, dovezi de plată și regularizare a taxelor; 2. Recepție lucrări de investiții; 3. Informări, raportări către organele Administrației Publice Centrale; 5. Consultări periodice, dezbateri, la sediul CJ cu cetățenii ale Președintelui în cadrul audiențelor nerealizate la termenul propus;	Raportare procentuală la numărul total de termene propuse	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și la la fiecare termen stabilit	Directorii Executivi Șefii de Servicii/ Birouri RMC
13.	Relația cu cetățenii	1. Numărul de reclamații întemeiate	1. Valoare procentuală din numărul total de reclamații	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
14.	Achiziții publice	1. Numărul de produse/servicii/lucrări neconforme recepționate	1. Valoare absolută	0		1. La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șef Serviciu

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 5 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	0	28.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
							Achiziții Publice
15.	Recepția produselor / serviciilor / lucrărilor	Gradul de eficacitate a procesului de recepție a produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții - valoarea procentuală a nr. produselor, serviciilor și a lucrărilor de investiții neconforme identificate la recepție - nr. de produse neconforme identificate după recepție	Valoare procentuală	0%		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șeful Serviciului Achiziții Publice, Direcția Tehnică
16.	Păstrarea documentelor	Gradul de eficacitate a procesului de păstrare a documentelor: Numărul de servicii neconforme din cauza păstrării dosarelor și registrelor de lucrări neconforme cu cerințelor aplicabile	Valoarea absolută a nr. servicii neconforme din cauza păstrării documentelor	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC Șefii de Servicii/ Birouri
17.	Proprietatea cetățeanului	Numărul de situații în care în cazul petițiilor, solicitărilor, reclamațiilor, documentelor originale sau copiilor atașate care nu au respectat cerințele de identificare și păstrare a înregistrărilor stabilite prin protocolul încheiat între Consiliul Județean Argeș și Arhivele Naționale în vederea aplicării	Valoare	0		Permanent	RMC Șefii de Servicii/ Birouri

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 6 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	0	28.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
		LEGI nr.16 din 2 aprilie 1996- Legea Arhivelor Naționale și ale <i>MC-01</i>					
18.	Monitorizarea și măsurarea proceselor	Eficacitatea metodelor și frecvenței de monitorizare și măsurare	Valoarea procentuală a numărului de metode și frecvențe de monitorizare care necesită modificări din total	0%		Cel puțin la fiecare analiză efectuată de către management și cu periodicitatea stabilită prin MC-01, Anexa 4	RMC Șefii de Servicii/ Birouri
19.	Monitorizarea și măsurarea gradului de satisfacție al cetățenilor	Eficiența metodei de colectare a datelor referitoare la satisfacția cetățenilor	Numărul de situații de insatisfacție a cetățenilor identificate	0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
20.	Auditul intern	1.Gradul de realizare a auditurilor interne 2.Indice de identificare a neconformităților	1.Valoarea procentuală nr. audituri interne efectuate raportat la nr. audituri interne planificate 2.nr.neconformitati identificate ulterior auditurilor	100% 0		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
21.	Acțiuni corective	1.Gradul de implementare a acțiunilor corective 2.Gradul de eficacitate a acțiunilor corective	1. nr. acțiuni corective implementate raportat la nr. acțiuni corective identificate; 2.nr. acțiuni corective eficiente raportat la nr. acțiuni corective	100% 100%		La fiecare analiză efectuată de către management	RM C

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 7 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	0	28.02.2019		

Instituția: UAT Județul Argeș	Metodologia de monitorizare	Exemplarul nr. 1
-------------------------------	-----------------------------	------------------

Nr. Crt.	Denumirea procesului	Indicator de performanță	Mod de calcul	Valoare țintă	Valoarea obținută	Periodicitate	Responsabil
			implementate.				
22.	Acțiuni preventive	1.Gradul de implementare a acțiunilor preventive 2.Gradul de eficacitate al acțiunilor preventive	1nr. acțiuni preventive implementate raportat la nr. acțiuni preventive identificate 2.nr. acțiuni preventive eficiente raportat la nr. acțiuni preventive implementate.	100% 100%		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC
23.	Tratarea reclamațiilor	Eficiența tratării reclamațiilor	Numărul de reclamații întemeiate tratate raportate la numărul de reclamații întemeiate primite	100%		La fiecare analiză efectuată de către management	RMC

UAT Județul Argeș	Cod document	MONC-1		Metodologia de monitorizare a implementării sistemului integrat de management al calității și performanței	Pag. 8 din 8
	Data aprobării	28.02.2019			
	Ediția	1	28.02.2019		
	Revizia	0	28.02.2019		