

INFORMARE

PRIVIND ÎNFIINȚAREA ȘI PUNEREA ÎN APLICARE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN CONFORMITATE CU CERINȚELE STANDARDULUI SR EN ISO 9001:2015

Prezenta informare își propune transmiterea către personalul implicat a activităților care contribuie la îndeplinirea Obiectivului specific 2.1 POCA – Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP și la îndeplinirea Obiectivului Specific 1 al proiectului – Susținerea dezvoltării și elaborării angajamentului de management privind înființarea și punerea în aplicare a sistemului de management al calității (SMC), prin derularea unui program de conștientizare privind SMC la nivelul angajaților instituției și prin elaborarea politicii de calitate.

1. Prezentarea avantajelor Sistemului de management al calității

Instituțiile publice trebuie să asigure servicii de calitate europeană cetățenilor și să asigure acces liber la informațiile de interes public.

În această direcție serviciile publice oferite sunt în conformitate cu legislația și standardele europene, urmărind tot mai mult transparența administrației publice în raport cu celelalte instituții centrale și locale.

Scopul certificării ISO este stabilirea unui mod organizat de desfășurare a activităților din instituțiile publice bazat pe interacțiunile între activități, dar și, cel mai important, îmbunătățirea relației dintre administrația publică și cetățeni.

Instituțiile publice au un cadru legal corespunzător ca pe termen lung să poată să-și proiecteze, implementeze și să-și certifice un sistem de management al calității îndreptat către satisfacția cetățenilor.

2. Principalii beneficiari ai serviciilor de administrație publică locală

2.1 Beneficiari interni

Părți interesate interne	Așteptări
Managementul (de la cel mai înalt nivel)	<ul style="list-style-type: none">- Cadru legislativ clar, predictibil astfel încât să se asigure un nivel înalt de conformare și un nivel minim de sancțiuni- Capacitate financiară care să asigure un nivel înalt de performanță și dezvoltare organizațională- Cadru organizațional care să permită un stil de management în



	<p>condiții de eficacitate, eficiență și economicitate</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal competent la toate nivelurile - Climat organizațional bazat pe merit, competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate
<p>Proprietari de procese (șefi de structuri/compartimente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cadru de organizare și funcționare clar, reglementat - Resurse suficiente pentru conducerea proceselor în condiții de eficacitate, eficiență și economicitate - Personal competent conform atribuțiilor și autorității specifice - Sistem de comunicare și raportare eficient - Climat organizațional bazat pe merit, competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate
<p>Personalul de execuție</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siguranța locului de muncă și a salariilor - Condiții de muncă adecvate pentru exercitarea atribuțiilor specifice locului de muncă conform aptitudinilor, competențelor și autorității deținute - Condiții de muncă adecvate pentru dezvoltarea profesională continuă și recunoaștere - Climat organizațional intern bazat pe merit, competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate

2.2 Beneficiari externi

Părți interesate externe	Așteptări
<p>Cetățeni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacerea nevoii de a obține de servicii de calitate - Acces la informații - Comunicare eficientă și transparentă
<p>Furnizori</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilitate în relațiile de colaborare - Stabilitate și transparență în aplicarea reglementărilor specifice ambelor părți - Respectarea contractelor încheiate



	<ul style="list-style-type: none"> - Relații reciproc avantajoase - Comunicare eficientă și transparentă
Comunitatea locală	<ul style="list-style-type: none"> - Consultarea acestora în procesul de elaborare a strategiilor de dezvoltare locală - Comunicare eficientă și transparentă
Instituții publice	<ul style="list-style-type: none"> - Respectarea cadrului legal și a documentației necesare pentru raportare conform cerințelor - Comunicare eficientă și transparentă
Organisme/autorități de certificare, acreditare, autorizare	<ul style="list-style-type: none"> - Asigurarea cadrului de organizare, funcționare și legal adecvat pentru menținerea certificărilor, acreditărilor, autorizărilor specifice deținute de primărie - Respectarea cadrului legal și a documentației necesare pentru evaluare, raportare conform cerințelor organismelor - Identificarea neconformităților și stabilirea de acțiuni corective - Asigurarea monitorizării acțiunilor, evaluarea rezultatelor și stabilirea măsurilor de îmbunătățire/corecție
Organisme/autorități de control	<ul style="list-style-type: none"> - Asigurarea cadrului de organizare, funcționare și legal adecvat pentru funcționare - Respectarea cadrului legal conform cerințelor organismelor

3. Prezentarea modului de funcționare a Sistemului de management al calității conform ISO 9001:2015

3.1 Conceptele modificării standardului ISO 9001:2015 față de ediția anterioară

Ediția a cincea a standardului ISO 9001, aprobată în luna septembrie 2015, înlocuiește ediția a 4-a (ISO 9001:2008). Ea a fost revizuită din punct de vedere tehnic pentru a adopta unificarea și înțelegerea structurilor la nivel înalt.

Conform standardului ISO 9001:2015, acesta:

- furnizează un set de cerințe principale,
- ramâne generic și relevant pentru toate mărimile și tipurile de organizații din diferite sectoare,
- menține accentul asupra eficacității proceselor de management,
- sporește compatibilitatea și alinierea cu alte sisteme de management,
- folosește un limbaj și stil de scriere simplificat.

Se urmărește ca cerințele stabilite să fie aplicabile pentru o lungă perioadă (10 ani) și să se asigure o continuitate cu edițiile anterioare.



Modificarea ISO 9001 implică și modificarea altor standarde, precum standardul de terminologie ISO 9000, noua ediție a standardului pentru managementul de mediu ISO 14001 și a standardului de sănătate și securitate ocupațională cu noua codificare EN 45001.

3.2 Schimbări semnificative față de edițiile anterioare

Punctele esențiale ale schimbărilor:

- o îmbunătățire a adaptabilității pentru organizațiile prestatoare de servicii,
- o descriere mai puțin detaliată a cerințelor,
- limitele de aplicare ale sistemului trebuie definite,
- flexibilitatea utilizării documentelor a fost crescută, documentele și înregistrările, au fost înlocuite cu “informații documentate”,
- **au crescut cerințele referitoare la conducere,**
- **modificările în organizație trebuie planificate,**
- **nu mai apare cerința referitoare la un reprezentant al managementului,**
- obiectivele trebuie să fie formulate precis și cu termene,
- managementul cunoașterii crește ca importanță,
- **nu mai este cerut în mod explicit un manual al calității,**
- **trebuie luate în considerare riscurile,**
- a crescut importanța proceselor de realizare a produsului și a satisfacției clientului – orientarea spre proces este mai clar și mai puternic formulată,
- sunt ceruți indicatori pentru procese,
- cerința referitoare la “îmbunătățirea continuă” a sistemului de management este menținută dar cu o mai mare flexibilitate pentru organizație,
- **trebuie asigurată competența personalului de la toate nivelele,**
- **s-a dezvoltat modul de gândire pe bază de risc, riscul este definit ca efectul unei incertitudini,**
- **cerința referitoare la “acțiune preventivă” lipsește ca urmare a luării în considerare a riscurilor,**
- termenul “produs” se referă la produse și servicii.

3.3 Generalități despre conținutul standardului

Noua revizie a standardului are 10 capitole față de 8 cât avea ISO 9001:2008:

Capitolele 0; 1; 2; 3 își păstrează denumirea. (1. Domeniu de aplicare; 2. Referințe normative; 3. Termeni și definiții). Capitolul 3 este mult dezvoltat și conține 22 de definiții dintre care numeroase modificate față de variantele existente.

Cap 4. Context of the Organization – (Contextul organizației); Înțelegerea organizației și contextului acesteia, Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate, Determinarea scopului sistemului de management al calității.

Cap 5. Leadership. (Leadership). Leadership și angajament, Politica referitoare la calitate. Funcții organizatorice, responsabilitate și autoritate. Se prezintă criteriile de demonstrare a leadershipului și angajamentului cu respectarea sistemului de management al calității și a nevoilor și așteptărilor clienților.



Cap 6. Planning. (Planificare). Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților, Obiectivele calității și planificarea realizării lor, Planificarea schimbărilor.

Cap 7. Support. (Resurse). care include infrastructura, mediul de lucru, dispozitive de măsurare și monitorizare, Competența, Constientizarea, Comunicarea, Informații documentate (creare, actualizare, control).

Cap 8. Operation. (Operare). Planificarea operațională și controlul proceselor. Determinarea nevoilor pieței și interacțiunea cu clienții. Procesul de planificare operațională, Controlul aprovizionării din exterior a bunurilor și serviciilor. Dezvoltarea bunurilor și serviciilor, Producerea bunurilor și serviciilor. Eliberarea bunurilor și serviciilor. Produse și servicii neconforme.

Cap 9. Performance evaluation. (Evaluarea performanțelor). Monitorizarea, măsurarea, analiză și evaluare, Audit intern, Analiza efectuată de management cu orientare pentru îndeplinirea cerințelor din standard.

Cap 10. Improvement. (Îmbunătățire). Neconformitate și acțiuni corective. Îmbunătățire.

Noua ediție a standardului are:

- Anexa A – Clarificarea noii structuri, terminologie și concept
- Anexa B – Principiile managementului calității
- Anexa C – Familia de standarde din domeniul managementului calității
- Bibliografie

3.4 Principiile privind managementul calității

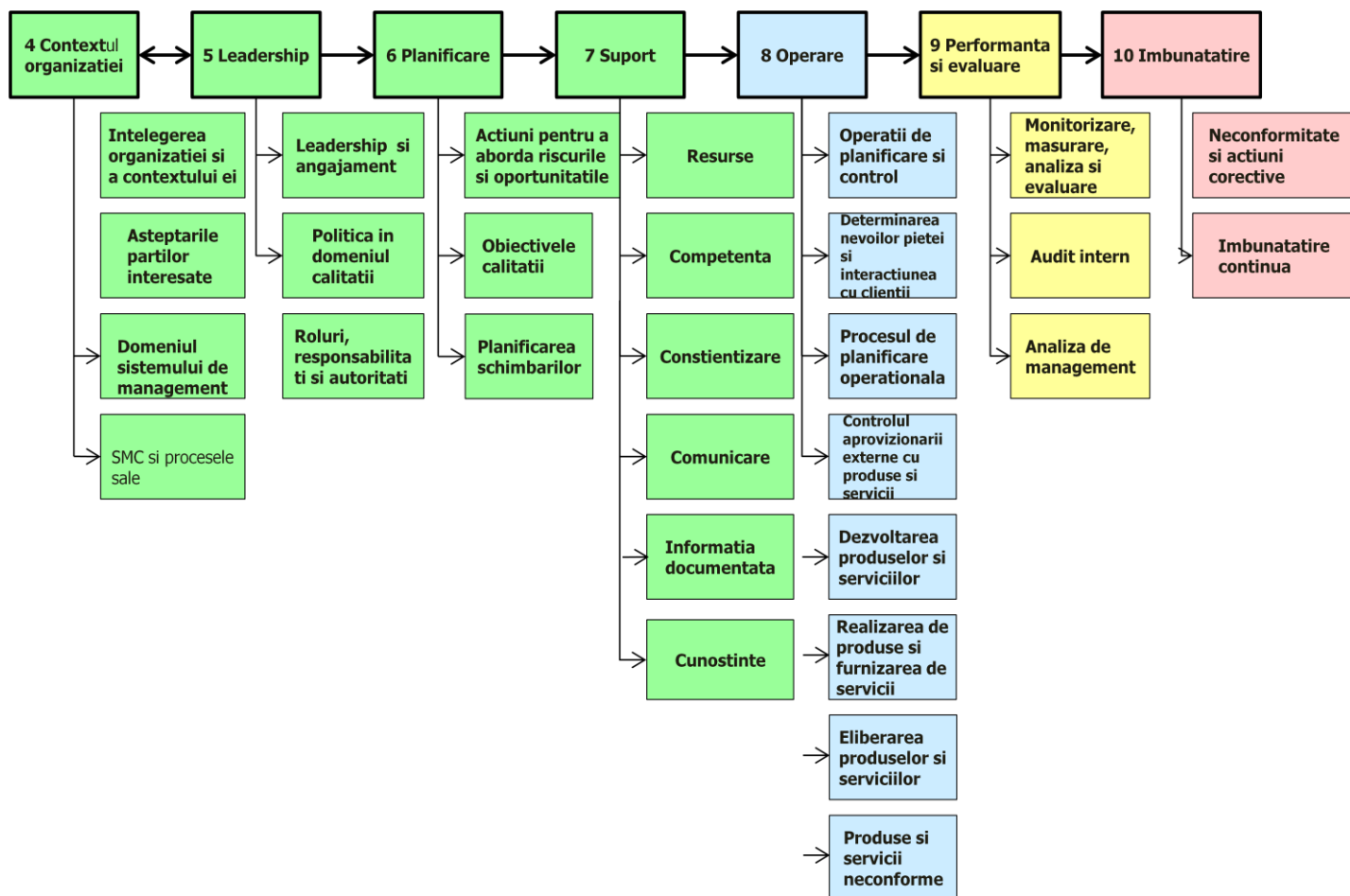
Ediția nouă a standardului specifică 7 principii de management al calității, stabilite de experții de la comitetul ISO TC 176:

1. Orientarea către client
2. Leadership
3. Angajamentul personalului
4. Abordarea procesuală
5. Îmbunătățire (în loc de îmbunătățire continuă)
6. Luarea fundamentată a deciziilor
7. Managementul relațiilor cu părțile interesate

3.5. Structura SMC conform SR EN ISO 9001:2015



PLANIFICARE REALIZARE VERIFICARE ACTIONARE



4. Etapele procesului de implementare a Sistemului de Management al Calității conform SR EN ISO 9001:2015

Etapa 1. Inițiere proces

Echipa de implementare va iniția discuții preliminare cu personalul de conducere pentru prezentarea modului de lucru și a succesiunii etapelor procesului.

Etapa 2. Instruirea echipei manageriale

Pentru a asigura succesul acțiunilor viitoare o foarte mare importanță o are conștientizarea întregului personal, dar mai ales a personalului de management. În acest scop se vor desfășura ședințe de instruire în scopul conștientizării echipei manageriale (teme: Standarde în domeniul calității seria ISO 9000; Organizarea sistemului calității; Documentația sistemului de management al calității; Certificare)



Etapa 3. Audit de evaluare a sistemului de management existent

În urma derulării acestei etape se va forma o imagine clară despre procesele și activitățile ce se desfășoară și despre fluxul informațional existent. Acest cumul de informații vin în ajutorul proiectării unui sistem de management al calității care să corespundă nevoilor organizației. Totodată, se va obține o hartă a proceselor desfășurate în organizație și interacțiunile dintre aceste procese.

Etapa 4. Proiectarea sistemului de management al calității

Proiectarea sistemului de management se efectuează în urma auditului de evaluare. În această etapă sunt identificate metodele și mijloacele necesare pentru satisfacerea cerințelor definite în standardul de referință, este stabilită structura documentației sistemului ce urmează a fi implementat.

Etapa 5. Elaborarea documentației sistemului de management al calității

5.1 Se nominalizează persoanele implicate în realizarea documentației și se stabilesc atribuțiile acestora în funcție de nivelul de responsabilitate.

5.2 Elaborarea procedurilor de sistem necesare respectării clauzelor ISO 9001(ex. Controlul documentelor; Controlul înregistrărilor; Analiza riscurilor; Controlul produsului neconform; Acțiuni corective; Audit intern al calității etc.) și celelalte documente necesare SMC (privind angajamente, politici, misiune, viziune, obiective, etc)

5.3 Elaborarea procedurilor de proces/operaționale și celelalte documente necesare SMC (privind activități, riscuri, indicatori de performanță, etc) în conformitate cu harta proceselor, structura organizatorică, categoriile de activități ale structurilor.

Etapa 6. Implementarea sistemului de management al calității documentat în etapa anterioară

Etapa de implementare va cuprinde următoarele activități:

- Instruirea angajaților referitor la procedurile interne conform cărora urmează să-și desfășoare activitatea.
- Elaborarea înregistrărilor sistemului de management al calității.
- Analizarea și evaluarea riscurilor, a neconformităților, a satisfacției clienților și stabilirea acțiunilor corective.
- Efectuarea de audituri interne pentru depistarea neconformităților sau problemelor de implementare apărute;

Etapa 7. Audit intern SMC

Scopul acestui audit intern al calității, realizat în conformitate cu cerințele SR ISO 19011:2011 este de a depista posibilele neconformități de sistem și oportunitățile de îmbunătățire. Se va verifica atât conformitatea cu standardul SR EN ISO 9001:2015, implementat în organizație, cât și faptul că procedurile interne sunt implementate.



Etapa 8. Analiza sistemului de management al calității

Constă în analiza elementelor de sistem în scopul stabilirii acțiunilor de îmbunătățire ce trebuie să fie întreprinse și urmărirea implementării acestora.

5. Clarificarea rolurilor și responsabilităților personalului în cadrul Sistemului de management al calității

Rolurile și responsabilitățile personalului se vor stabili ținând cont de faptul că sistemul de management al calității conform ISO 9001:2015 este parte a sistemului general de management.

Astfel responsabilitățile vor asigura premizele documentării unice și realizării unui sistem integrat OSGG 600/2018 (Control intern managerial) – ISO 9001:2015 (Managementul calității):

Conducătorul entității:

- stabilește politica și obiectivele generale ale SMC;
- asigură promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii bazate pe risc;
- conduce și organizează întreaga activitate de proiectare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMC;
- asigură resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- soluționează problemele apărute în sistem;
- definește responsabilitatea și autoritatea pentru toate funcțiile implicate în SMC;
- conduce procesul de identificare și tratare a riscurilor și oportunităților la nivelul sistemului de management al calității;
- aprobă/dispoziție măsuri de îmbunătățire ca urmare a procesului de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare a proceselor SMC;
- conduce și coordonează activitatea de analiză efectuată de management;
- aprobă Manualul SMC, procedurile de sistem și procedurile operaționale și reviziile ulterioare ale acestora.

Echipele de coordonare formată din Responsabilii de proces, membri în Comisia de monitorizare, așa cum este definită de OSGG 600/2018, răspunde, la nivelul structurii organizatorice conduse, pentru:

- implementarea politicii SMC;
- identificarea proceselor necesare funcționării SMC;
- a se asigura că cerințele referitoare la SMC sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- aplicarea documentelor SMC specifice;
- realizarea obiectivelor generale și specifice stabilite, conform rezultatelor intenționate;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice proceselor;
- monitorizarea, măsurarea, analizarea și evaluarea rezultatelor proceselor;
- stabilirea măsurilor de îmbunătățire a performanțelor;



conștientizarea angajaților din subordine cu privire la rolul și responsabilitatea lor în cadrul sistemului de management al calității;

- conștientizarea angajaților din subordine cu privire la satisfacerea cerințelor clientului;
- coordonarea și analiza proceselor desfășurate în serviciile/compartimentele din subordine;
- participarea la analizele efectuate de management pentru a analiza performanța proceselor

incluse în SMC și a stabili oportunități de îmbunătățire a acestora.

În fișa postului și în procedurile sistemului de management al calității specifice sunt precizate detaliat toate responsabilitățile Responsabililor de proces.

Personalul angajat răspunde de:

- participarea la implementarea politicii SMC;
- aplicarea procedurilor SMC, a documentelor tehnice și organizatorice aferente activității pe care o desfășoară;
- realizarea obiectivelor specifice pentru îndeplinirea obiectivelor generale stabilite prin politica sistemului de management al calității;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice activităților derulate;
- aplicarea măsurilor de îmbunătățire stabilite la nivelul proceselor care se derulează în cadrul compartimentului sau la nivelul SMC.

În fișa postului și în procedurile SMC specifice sunt precizate detaliat toate responsabilitățile personalului inclus în SMC.

Reprezentantul managementului pentru calitate (RMC), care este și Președinte al Comisiei de monitorizare (CM), așa cum este definită de OSGG 600/2018, numit prin act de decizie internă, **coordonează și supraveghează** implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității; pentru:

- a asigura că sunt identificate toate procesele necesare funcționării SMC;
- a asigura că cerințele referitoare la SMC sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- asigurarea conformității SMC cu cerințele și așteptările identificate ale părților interesate, precum și cu cerințele legale și reglementările aplicabile;
- a raporta primarului performanța SMC și oportunități de îmbunătățire a acestuia;
- a asigura că sunt promovate în interiorul organizației următoarele principii: conștientizarea personalului cu privire la satisfacția cerințelor clientului (preponderent cetățenii), îmbunătățirea continuă a SMC;
- a asigura relația cu părți externe în aspecte legate de SMC.

În fișa postului, Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei de monitorizare și în procedurile SMC specifice sunt precizate detaliat toate responsabilitățile RMC.

Resposabilul pentru calitate (RC), care intră în componența Secretariatului tehnic al Comisiei de monitorizare, așa cum este definit de OSGG 600/2018, numit prin hotărâre de către Reprezentantul managementului pentru calitate (RMC):

- elaborează manualul calității și proceduri de sistem și revizia acestora;



- asigură verificarea, aprobarea, multiplicarea și difuzarea acestora, păstrează originalele pe durata de utilizare și pe durata prescrisă, după ieșirea din uz;
- asigură verificarea, păstrează originalele după ieșirea din uz a procedurilor de sistem și procedurilor operaționale înaintate spre aprobare;
- stabilește acțiuni corective pentru actualizarea procedurilor;
- emite propuneri de îmbunătățire a documentelor SMC;
- actualizează și difuzează periodic listele procedurilor valabile;
- organizează arhive pentru păstrarea înregistrărilor specifice;
- inițiază și participă la analiza anuală a SMC efectuată de către managementul la vârf;
- propune date și subiecte de analiză, păstrează înregistrările privind analizele sistemului calității efectuate de management, urmărește și raportează modul de îndeplinire;
- elaborează Planul anual de instruire privind SCIM-SMC;
- centralizează sistematic informațiile primite referitoare la evaluarea satisfacției clientului intern și extern și identifică posibilități eficiente de monitorizare a satisfacției clientului;
- participă la audituri interne cu privire la evaluarea SMC;
- analizează Raportul de audit și stabilește, dacă se consideră necesar, audituri suplimentare;
- participă la analiza primară a posibilelor neconformități, a serviciilor neconforme și reclamațiilor pentru validarea sau invalidarea lor;
- identifică NC în urma auditurilor și efectuează înregistrarea lor prin completarea de rapoarte de neconformitate;
- asigură înregistrarea neconformităților identificate de alți angajați ai organizației și care îi sunt aduse la cunoștință.

În fișa postului, Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei de monitorizare și în procedurile SMC specifice sunt precizate detaliat toate responsabilitățile RC.

