

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 1 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

MANUALUL CALITATII SI MEDIULUI CONFORM STANDARDULUI ISO 9001:2000 si ISO 14001:2004

**Elaborat: Consilier RMI - Gabriela Machidon
Consilier RMI- Codrina Barbu**

Verificat: RSMI – Tisbia Posedaru

Aprobat: Presedinte – Aristotel Adrian Căncescu

Data: 12.04.2010

Exemplar nr. ____

Controlat

Necontrolat

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 2 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

CUPRINS

DECLARATIA DE POLITICA IN DOMENIUL CALITATII SI MEDIULUI.....	3
1. Scop si domeniu de aplicare.....	4
2. Definitii si prescurtari	6
3. Documente de referinta.....	8
4. Profilul organizatiei	9
5. Procesele desfasurate in Sistemul de Management al Calitatii.....	11
6. Cerintele Sistemului de Management al Calitatii.....	13
6.1 Sistemul de Management al Calitatii (cerinta 4).....	13
6.2 Responsabilitatea managementului (cerinta 5).....	14
6.3 Managementul resurselor (cerinta 6)	18
6.4 Realizarea serviciului (cerinta 7)	19
6.5. Măsurare, analiză și îmbunătățire (cerinta 8).....	22
7. Conditii specifice sistemului de management al mediului.....	26
7.1. Aspecte de mediu.....	26
7.2. Prevederi legale și alte cerinte.....	26
7.3. Obiective generale și obiective specifice	26
7.4. Program de management de mediu.....	27
7.5. Control operational.....	27
7.6. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.....	27
7.7. Evaluarea conformării.....	27
ACTUALIZARI.....	28

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 3 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

DECLARATIA DE POLITICA IN DOMENIUL CALITATII SI MEDIULUI

MISIUNEA

Misiunea noastră este să fim în slujba cetățeanului și societății în general cu servicii de planificare, dezvoltare și administrare a Județului Brașov în domeniul teritorial, edilitar, administrativ, cultural, social, condiții de mediu – sănătate, ordine publică și integrare europeană.

În toate acțiunile noastre respectăm cetățeanul și cerințele sale și legalitatea.

VIZIUNEA

Administrația publică a Județului Brașov se va realiza într-o manieră modernă în stil european.

VALORILE

1) DEMNITATEA PUBLICA

- Acționează legal, etic și în interes public.

2) INTEGRITATE PERSONALĂ ȘI PROFESIONALĂ

- Acționează cu CINSTĂ, LOIALITATE ȘI RESPECT, adoptă standarde etice înalte.
- Fii deschis pentru CRITICA CONSTRUCTIVĂ cât și la SUGESTIILE de ÎMBUNĂTĂȚIRE.

3) ORIENTAREA CĂTRE CETĂTEAN

- Ascultă-i pe cetățeni ca să le afli nevoile și acționează ca și cum acestea ar fi nevoile tale.
- Găsește permanent echilibrul între prevederile legii și interesele cetățenilor.
- Gândește tot timpul la o abordare durabilă atât pentru necesitățile prezente dar și pentru cele viitoare.

4) PROFESIONALISM

Străduiește-te să fii întotdeauna cel mai bun în domeniul tău, fii pregătit pentru ceea ce ai de făcut și atinge obiectivele pe care le ai.

5) RESPONSABILITATE

Acționează matur și conștient de implicațiile deciziilor tale.

6) PERSEVERENȚĂ

- Du pînă la capăt lucrul în care te-ai implicat.
- Nu renunța ușor.

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 4 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- Fii oricand gata să o iei de la început.

7) CREATIVITATE

- Găsește cele mai bune soluții la problemele pe care le ai de rezolvat.
- Atunci când aparent “nu se poate”, inovează !

8) ENTUZIASM

- Menține treaz spiritul de pionierat.
- Fii pasionat de ceea ce faci.

9) SPIRIT DE ECHIPĂ

- Comunicarea implică diversitate: ascultă-i și pe ceilalți.
- Cooperează cu colegii pentru atingerea obiectivelor .

10) BUN SIMȚ

Respectă-i pe cei din jurul tău și poartă-te așa cum vrei să se poarte și ei cu tine.

11) DEDICARE

Însușește-ți aceste VALORI și ACȚIONEAZĂ permanent în spiritul lor.

OBIECTIVE

- 1) Îmbunătățirea continuă în cadrul Consiliului Județean Brașov a Sistemului de Management Integrat Calitate Mediu.
- 2) Creșterea încrederii în serviciile oferite de Consiliul Județean Brașov;
- 3) Satisfacerea cerințelor clienților prin definirea și îndeplinirea cerințelor acestora și creșterea numărului de servicii oferite
- 4) Identificarea problemelor de comunicare între primării, instituțiile statului și cetățeni.
- 5) Eficientizarea activităților de coordonare a primăriilor din județ privind avizarea documentațiilor de urbanism.
- 6) Implementarea strategiei de dezvoltare și promovare a turismului brașovean.

Conducerea Consiliului Județean Brașov se angajează să acționeze pentru împlinirea misiunii, viziunii, valorilor și obiectivelor, pentru satisfacerea cerințelor, conformarea cu cerințele legale precum și pentru prevenirea poluării și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat Calitate Mediu.

PRESEDINTE

Aristotel Cancescu

Data : 29.09.2008

1. Scop și domeniu de aplicare

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 5 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

Prezentul Manual al Calitatii si Mediului prezinta politica in domeniul calitatii si mediului a Consiliului Judetean Brasov, precum si functionarea Sistemului de Management Integrat Calitate Mediu implementat in cadrul Consiliului.

Bazat pe practica nationala si internationala, s-au ales ca referinta pentru Sistemul de Management Integrat Calitate Mediu si implicit pentru Manualul Calitatii si Mediului standardele SR EN ISO 9001:2001 si SR EN ISO 14001:2005 considerate ca adecvate principalelor activitati care se desfasoara in cadrul Consiliului Judetean.

Manualul Calitatii si Mediului are un dublu scop si anume:

- Reprezinta documentul cadru de lucru al angajatilor Consiliului Judetean, cuprinsi in Sistemul de Management Integrat Calitate Mediu;
- Reprezinta documentul de prezentare si cartea de vizita a Consiliului Judetean in fata organismelor europene, autoritatilor, colectivitatile judetului, precum si a organismelor de certificare a Sistemelor de Management al Calitatii si Mediului.

Domeniul de aplicare al Manualului Calitatii si Mediului este constituit din activitatile de dezvoltare si administrare publica teritoriala si locala a Judetului Brasov si de integrare europeana.

In calitatea sa de document cadru de lucru al angajatilor Consiliului Judetean Brasov, Manualul Calitatii si Mediului serveste urmatoarelor scopuri imediate:

- Cunoasterea de catre fiecare angajat a politicii promovate de conducerea Consiliului Judetean Brasov
- Utilizarea sa ca document de referinta al Sistemului de Management al Calitatii si Mediului conform cerintelor SR EN ISO 9001:2001 si SR EN ISO 14001:2005, exprimate atat in manual cat si in celelalte documente de sistem (proceduri de sistem, proceduri si instructiuni specifice de lucru).

In ceea ce priveste Manualul Calitatii si Mediului ca document de prezentare a organizatiei, catre parteneri: autoritati, colectivitati si cetateni, precum si catre organisme de certificare, se pot face urmatoarele consideratii:

- MCM reprezinta garantia capacitatii si seriozitatii Consiliului Judetean Brasov in indeplinirea sarcinilor si realizarea serviciilor intr-un sistem ordonat si controlabil cu respectarea legalitatii si solicitarilor cetatenilor.
- Pentru organismele de certificare, manualul reprezinta, alaturi de intreaga documentatie a SMI, modul in care organizatia a inteles sa documenteze si sa aplice cerintele standardelor SR EN ISO 9001:2001 si SR EN ISO 14001:2005.

Sistemul de Management Integrat Calitate Mediu implementat de Consiliului Judetean Brasov raspunde tuturor cerintelor ISO 9001 cu exceptia cerintei 7.6 si ISO 14001.

Conditia 7.6 – Controlul dispozitivelor de masurare si monitorizare

Justificare: Verificarile care se fac pe parcursul derularii sau la finalul proceselor nu necesita utilizarea DMM.

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 6 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

2. Definitii si prescurtari

2.1 Definitii

- 2.1.1 Actiuni corective:** actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati detectate sau a altei situatii nedorite.
- 2.1.2 Actiuni preventive:** actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati potentiale sau a altei posibile situatii nedorite.
- 2.1.3 Aprobare:** acceptarea unui document de catre o entitate organizatorica sau persoana, in urma careia documentul devine executoriu.
- 2.1.4 Auditor:** persoana care are competenta de a efectua un audit.
- 2.1.5 Auditul calitatii si mediului:** proces sistematic, independent si documentat in scopul obtinerii de dovezi de audit si de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina masura in care sunt indeplinite criteriile de audit.
- 2.1.6 Calitate:** masura in care un anasamblu de caracteristici intrinseci indeplinesc cerintele.
- 2.1.7 Cerinta:** nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie.
- 2.1.8 Conformitate :** indeplinirea unei cerinte
- 2.1.9 Client:** organizatie sau persoana care primeste un produs (serviciu).
- 2.1.10 Controlul calitatii:** parte a managementului calitatii concentrata pe indeplinirea cerintelor referitoare la calitate
- 2.1.11 Defect:** neindeplinirea unei cerinte referitoare la o utilizare intentionata sau specificata
- 2.1.12 Imbunatatire continua:** activitate repetata pentru a creste abilitatea de a indeplini cerintele
- 2.1.13 Inregistrare :** document prin care se declara rezultate obtinute sau furnizeaza dovezi ale activitatilor realizate
- 2.1.14 Inspectie:** evaluare a conformitatii prin observare si judecare insotite dupa caz, de masurare, incercare sau comparare cu un calibru
- 2.1.15 Neconformitate:** neindeplinirea unei cerinte
- 2.1.16 Obiectiv al calitatii:** ceea ce se urmareste sau este avut in vedere referitor la calitate
- 2.1.17 Obiectiv de mediu :** tel general de mediu in concordanta cu politica de mediu, pe care o organizatie si-l propune sa-l atinga.
- 2.1.18 Organism de certificare:** organism care este investit sa acorde certificate de conformitate cu problema solicitata: certificare de produse, sisteme de calitate si/sau personal.
- 2.1.19 Organizatie:** in cazul de fata, **Consiliului Judetean Brasov**
- 2.1.20 Planul calitatii:** document care specifica proceduri si resurse asociate care trebuie aplicate, de cine si cand pentru un anumit proiect, produs, proces sau contract.
- 2.1.21 Performanța de mediu:** rezultate măsurabile ale managementului aspectelor de mediu dintr-o organizatie.
- 2.1.22 Politica de mediu:** intentiile globale si directia unei organizatii referitoare la performantele sale de mediu exprimata oficial de managementul la cel mai inalt nivel.
- 2.1.23 Politica referitoare la calitate:** intentii si orientari generale ale unei organizatii referitoare la calitate asa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai inalt nivel.
- 2.1.24 Proces :** ansamblu de activitati corelate sau interactiune care transforma intrari in iesiri
- 2.1.25 Produs/serviciu : rezultat al unui proces**

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 7 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- 2.1.26 Satisfactia clientului** : perceptie a clientului despre masura in care cerintele clientului au fost indeplinite.
- 2.1.27 Sistem de management**: sistem prin care se stabilesc politica si obiectivele si prin care se realizeaza acele obiective.
- 2.1.28 Sistem de Management al Calitatii si Mediului**: sistem de management prin care se orienteaza si se controleaza o organizatie in ceea ce priveste calitatea si protectia mediului.
- 2.1.29 Specificatie**: document care stabileste cerinte.
- 2.1.30 Trasabilitate**: abilitate de a regasi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat in considerare.
- 2.1.31 Tinta de mediu** : cerinta detaliata de performanta, aplicabila organizatiei sau unei parti a organizatiei, care rezulta din obiective de mediu si care trebuie stabilita si indeplinita pentru atingerea acestor obiective.
- 2.1.32 Verificare**: confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, ca au fost indeplinite cerintele specificate.

2.2 Prescurtari

AC	=	Asigurarea Calitatii
CJB	=	Consiliul Judetean Brasov
BVC	=	Buget de venituri si cheltuieli
IL	=	Instructiune de lucru
MCM	=	Manualul Calitatii si Mediului
PL	=	Procedura de lucru
PS	=	Procedura de sistem
RSMI	=	Reprezentant al Sistemului de Management Integrat Calitate Mediu
RMI	=	Responsabil pentru Sistemul de Management Integrat
SMI	=	Sistem de Management Integrat Calitate Mediu
DMM	=	Dispozitiv de Masurare si Monitorizare

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 8 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

3. Documente de referinta

3.1 Standard SR EN ISO 9000:2006: Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular. Descrie principiile fundamentale ale sistemelor de management al calității și specifică terminologia pentru sistemele de management al calității.

3.2 Standard SR EN ISO 9001:2001: Sisteme de management al calitatii. Cerinte. Specifică cerințe pentru un sistem de management al calității atunci când o organizație are nevoie să-și demonstreze abilitatea de a furniza produse care îndeplinesc cerințele clientului și cerintele de reglementare.

3.3 Standard SR EN ISO 9004:2001: Sisteme de management al calitatii. Linii directoare pentru imbunatatirea performantei. Furnizează linii directoare care iau în considerare atât eficacitatea, cât și eficiența sistemului de management al calității. Scopul acestui standard este îmbunătățirea performanței organizației și satisfacției clienților precum și a altor părți interesate.

3.4 Standard SR EN ISO 19011:2003 Linii directoare pentru auditul sistemelor calitatii si mediului. Furnizează îndrumări referitoare la auditarea sistemelor de management al calității și al mediului.

3.5 Standard SR EN ISO 14001:2005 Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare

3.6 Legea nr. 161 / 2003 privind institutiile publice.

3.7 Legea nr. 215/2001 privind Administrația Publică Locală

3.8 Legea nr. 188/1999 republicata, privind Statutul Functionarilor Publici

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 9 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

4. Profilul organizatiei

Consiliul Judetean Brasov este autoritate a administratiei publice locale, functionand in baza Legii nr. 161/ 2003 privind institutiile publice; a fost infiintata la data de 24 aprilie 1992.

Sediul Consiliului Judetean este in Brasov, B-dul Eroilor nr.5, Telefon :410777

Fax :475576

Adresa e-mail: office.cj@judbrasov.ro

Pagina de web:www.judbrasov.ro

Personal propriu: 132

Functii de demnitate publica : 3

Consiliul Judetean Brasov isi exercita atributiile stabilite prin legislatia generala:

- Legea nr. 161/ 2003 Privind institutiile publice
- Legea 215 / Privind administratia publica locala

si alte legislatii specifice domeniilor sale de activitate.

Principalele activitati (ca atributii administrative si servicii catre cetateni si organizatii) , conform organigramei Consiliului Judetean Brasov sunt grupate pe :

4.1. Activitati de investitii, urbanism si amenajarea teritoriului

- a) Planificare, avizare si urmarire proiecte de urbanism si amenajarea teritoriului
- b) Investitii si achizitii publice
- c) Urmarirea lucrarilor publice finantate prin Consiliu
- d) Urmarire, coordonare si suport privind calitatea si activitatile de mediu.
- e) Autorizatii, avize si disciplina in Constructii

4.2. Activitati de administratie publica locala

- a) Informare si relatii cu publicul, solutionare petitii
- b) Suport pentru Presedinte si Consiliul Judetean

4.3.

- a) Activitati de coordonare a consiliilor locale

b) Activitati de intretinere si reparatii infrastructura judeteana

- c) Activitati de sprijin si asistenta tehnica de specialitate, intretinerea si modernizarea drumurilor, podurilor, precum si a intregii infrastructuri apartinand cailor de comunicatii de interes judeteana

4.4. Activitati suport

- a) Activitati de suport pentru invatamant, cultura si stiinta
- b) Activitati suport pentru turism si agroturism

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 10 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

4.5. Activitati de Integrare Europeana

- a) Identificare, intocmire proiecte
- b) Urmarire proiecte aprobate
- c) Activitati de informare europeana in vederea sensibilizarii si a informarii cetatenilor cu privire la procesul de integrare europeana

4.6. Relatii cu mass-media

4.7. Audiente cu publicul

4.8. Activitati de colectare taxe si impozite la bugetul Consiliului

Implementarea unui Sistem de management integrat calitate mediu in activitatile Consiliului Judetean urmareste realizarea de valoare adaugata si eficacitate privind:

- Planificarea, desfasurarea si controlul activitatilor
- Preocuparea pentru prevenire si imbunatatire continua a activitatilor
- Crearea unui mediu de lucru bazat pe incredere si respectarea dispozitiilor
- Asigurarea analizei coerente a rezultatelor obtinute pentru adecvare continua si cresterea eficacitatii sistemului aplicat

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 11 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

5. Procesele desfasurate in Sistemul de Management Integrat Calitate Mediu

Abordarea bazată pe proces reprezintă identificarea și managementul sistematic al proceselor utilizate în cadrul unei organizații și în special, interacțiunile dintre astfel de procese. ISO 9001:2000 promovează ca metodă de conducere a unei organizații abordarea bazată pe proces întrucât, din practică, s-a constatat că o organizație, privită ca o sumă de procese, funcționează eficient dacă fiecare proces este eficient, iar corelarea între procese este optimă și ținută sub control. Modelul de sistem de management integrat calitate mediu bazat pe proces este personalizat pe furnizare de produse/ servicii .

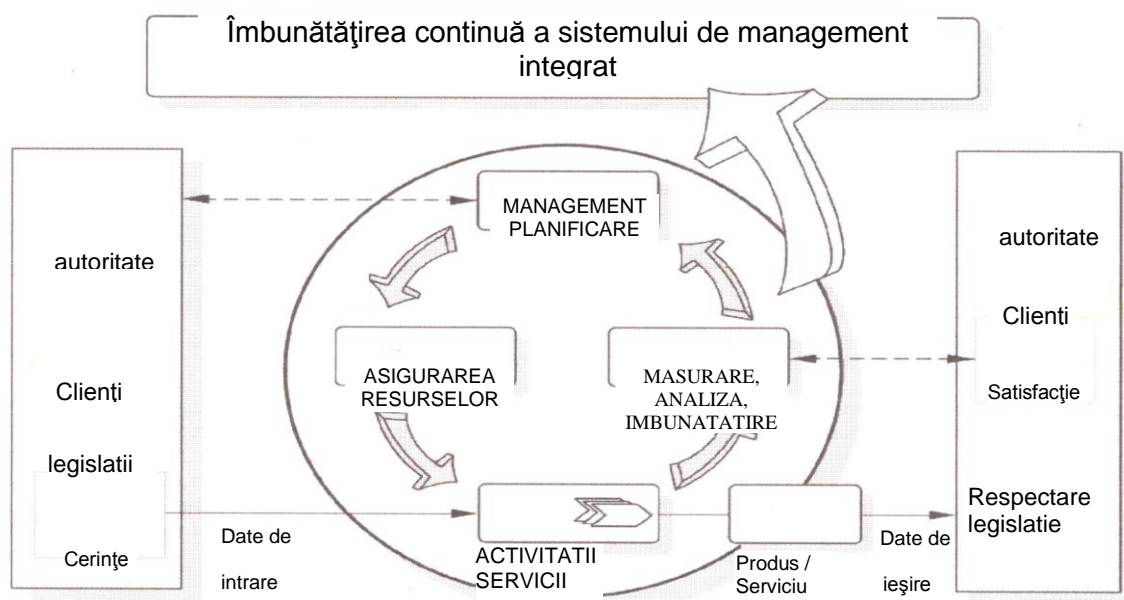


Fig. 1

- > Activitati cu valoare adaugata
- - - - -> Informatii

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 12 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

Procesele de **management** relevante sunt **analiza managementului** si **planificarea**.

In categoria proceselor de **asigurare a resurselor** intra procesele care se refera la resursele umane (**selectia si angajarea personalului, instruirea si evaluarea personalului**), **asigurarea infrastructurii**, dar si **elaborarea procedurilor, controlul documentelor si controlul inregistrarilor**, care sunt privite ca procese de asigurare a resurselor de documentare.

Activitati-Servicii sunt definite la cap.4 al manualului.

In categoria proceselor de **masurare, analiza si imbunatatire** intra procesele care tin sub control feed back-ul de la client (**informatii si relatii cu publicul, satisfactia clientului, solutionarea petitiilor**), **monitorizarea proceselor, auditul public intern, audit intern, ratarea neconformitatilor, actiuni corective, actiuni preventive si analiza datelor**.

Harta proceselor incluse in SMI in care se identifica procesele desfasurate, succesiunea si interactiunea acestora este prezentata in Anexa 2.

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 13 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

6. Cerintele Sistemului de Management al Calitatii

6.1 Sistemul de Management al Calitatii (cerinta 4)

6.1.1 Cerințe generale (cerinta 4.1)

Conformitatea SMI cu SR EN ISO 9001:2001 si SR EN ISO 14001:2005, se realizeaza prin:

- **identificarea proceselor** relevante ale SMI și repartizarea acestora în organizație si prin documentarea acestora in 5 proceduri de sistem si 8 proceduri de lucru, cuprinse in *Lista procedurilor si instructiunilor in vigoare si Harta proceselor Anexa 2 la MCM*;
- **determinarea succesiunii și interacțiunii** acestor **proces**e, conform ciclului mentionat in cap.5 si a Hartii proceselor, Anexa 2 la MCM
- **determinarea criteriilor și metodelor** necesare pentru ca operarea cât și controlul acestor procese să fie eficiente conform procedurilor si legislatiei aplicabile;
- **asigurarea resurselor și informațiilor** necesare pentru funcționarea și ținerea sub control a acestor procese;
- **monitorizarea, măsurarea și analiza** acestor procese;
- **implementarea acțiunilor** necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

6.1.2 Cerințe referitoare la documentație (cerinta 4.2)

6.1.2.1 Generalități

Documentația SMI este alcatuita din:

- *Declaratia de politica in domeniul calitatii si mediului*, continuta in MCM;
- *Obiectivele calitatii si mediului*, atat cele generale prezentate in declaratia de politica in domeniul calitatii si mediului, cat si cele specifice repartizate pe functiile relevante din organizatie
- *Manualul Calități și Mediului* - cod MCM-CJB;
- Proceduri de sistem – PS 01÷05;
- Proceduri de lucru – PL 01÷80;
- Proceduri de mediu – PM 01÷08;
- Fise de proces FP 01-04; FP 08-21;
- Legislatii generale si specifice in domeniul de activitate(conform PS-01 si PM-05);
- Inregistrări(conform PS-02).

6.1.2.2 Manualul calității si mediului

Organizația aplica prezentul *Manual al Calitatii si Mediului*. Manualul face referire la procedurile SMI si descrie interactiunile dintre procesele SMI(Anexa 2).

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 14 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

6.1.2.3 Controlul documentelor

Documentele cerute de conformitatea SMI cu ISO 9001:2000 si SR EN ISO 14001:2005 sunt ținute sub control în conformitate cu procedura documentată *Controlul documentelor*, cod PS-01, care precizează regulile de:

- aprobare, emitere;
- analiză, actualizare, dacă este cazul, reaprobare;
- identificare a modificărilor și stadiului reviziei curente a documentelor;
- asigurare că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- identificare și distribuție controlată a documentelor de proveniență externă;
- prevenire a utilizării neintenționate a documentelor perimate și de aplicare a unei identificări adecvate dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

În proceduri sunt precizate clar funcțiile abilitate cu elaborarea, verificarea, aprobarea și retragerea documentelor. În cazul modificării documentelor, elaborarea, verificarea și aprobarea se fac de către aceleași funcții ca și în cazul documentului inițial.

Elaborarea procedurilor și instrucțiunilor se face conform *Ghidului de elaborare a procedurilor*, cod PL-05, el însuși asimilat ca o procedură de lucru. Procedurile cuprind scopul și domeniul de aplicare al activității descrise de procedură, documentele de referință, definiții și prescurtări acolo unde este necesar, responsabilitățile funcțiilor implicate, descrierea amănunțită a etapelor de lucru, a verificărilor, precum și a interfețelor ce intervin în desfășurarea activității; de asemenea, sunt enumerate înregistrările aferente.

Documentele externe aplicabile sunt cuprinse în Lista – formular F-01

6.1.2.4 Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt un tip special de documente și trebuie ținute sub control, conform cerințelor precizate de procedura documentată *Controlul înregistrărilor*, cod PS-02, care definește controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor. Înregistrările furnizează dovezi ale conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a SMI și de aceea trebuie să rămână lizibile, identificabile și regășibile cu ușurință. Forma acestora și modul de utilizare sunt stabilite în proceduri, modelul lor respectiv al formularelor fiind prezentat în anexele acestora. Tipurile de înregistrări folosite sunt cuprinse în *Lista înregistrărilor în vigoare anexa 1 la PS-02*.

6.2 Responsabilitatea managementului (cerința 5)

6.2.1 Angajamentul managementului (cerința 5.1)

Conducerea Consiliului demonstrează angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea SMI și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin:

- comunicarea în organizație a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor de reglementare – în cadrul ședințelor de lucru;

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 15 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- stabilirea politicii în domeniul calității si mediului prin *Declaratia de politica in domeniul calitatii si mediului*;
- stabilirea obiectivelor calitatii si mediului;
- conducerea analizelor SMI;
- asigurarea resurselor disponibile, astfel incat sa fie asigurata in bune conditii derularea proceselor cu impact in calitatea prestatiei organizatiei.

Evaluarea modului de functionare a SMI se realizeaza prin analiza sistematica si planificata a functiilor sale, in cadrul sedintelor de analiza ale conducerii.

Conform cerintelor standardului, persoanele cu responsabilitati in managementul Consiliului, persoanele desemnate cu activitati de inspectie, control si verificare, precum si auditorii interni, au fost numiti prin decizii semnate de catre Presedintele Consiliului.

6.2.2 Orientare către client (cerinta 5.2)

Notiunea de client semnifica in cazul nostru cetatenii si colectivitatile locale.

Managementul trebuie sa se asigure de identificarea și satisfacerea de către organizație a cerințelor cetatenilor si colectivităților în scopul creșterii satisfacției acestora.

Satisfacerea cerintelor cetatenilor si colectivităților locale se realizeaza in cadrul reglementat de legislatia in vigoare.

Pentru atingerea acestui obiectiv sunt organizate si desfasurate activitati(procese) precum:

- Promovare proiecte de urbanism
- Suport pentru activitatea de mediu
- Suport pentru stiinta, cultural, invatamant
- Intretinere si reparatii infrastructura
- Urmarirea lucrarilor publice finantate de CJ
- Avize si autorizatii pentru constructii
- Audiente cu publicul; Solutionarea petitiilor
- Asistenta tehnica de specialitate, intretinerea si modernizarea drumurilor, podurilor, precum si a intregii infrastructuri apartinand cailor de comunicatii de interes judetean
- Activitati de informare europeana

6.2.3 Politica în domeniul calității si mediului (cerinta 5.3)

Conducerea Consiliului defineste politica din domeniul calității si mediului. Politica in domeniul calitatii si mediului este documentata in *Declaratia de politica in domeniul calitatii si mediului*, semnata de Presedintele Consiliului si inclusa in MCM, pag.3. Politica este adecvata activitatilor CJ, contine un angajament pentru satisfacerea cerintelor, coonformare cu cerintele legale, imbunatatire continua si prevenire a poluarii. Politica este analizata periodic pentru adecvare continua, este comunicata intregului personal si disponibila publicului prin publicarea acesteia pe site.

6.2.4 Planificare (cerinta 5.4)

6.2.4.1 Obiectivele calității si mediului

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 16 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

Managementul se asigura de stabilirea obiectivelor calității si mediului. Acestea:

- se refera la activitatile Consiliului;
- sunt repartizate pe funcțiile / nivelurile relevante ale organizației;
- sunt măsurabile și în concordanță cu politica din domeniul calității si mediului.

Obiectivele stabilite de managementul Consiliului, documentate conform acestei cerinte, sunt planificate anual si ulterior monitorizate. In cadrul analizelor managementului sunt comparate valorile planificate si realizate ale indicatorilor de performanta, functie de rezultat fiind luate decizii de imbunatatire.

6.2.4.2 Planificarea sistemului de management al calității si mediului

Managementul Consiliului se preocupa să asigure planificarea SMI, prin delegarea responsabilitatilor catre RMI, astfel încât:

- să fie îndeplinite cerințele de abordare bazată pe proces, precum și obiectivele calității si mediului;
- să fie menținută integralitatea SMI în cazul oricăror schimbări planificate și implementate.

Sunt planificate de asemenea:

- auditurile interne;
- instruirile profesionale si pentru SMI;
- analizele sistemului de management integrat calitate mediu
- obiectivele calitatii si mediului
- actualizari ale documentatiei SMI.

Procesele care au loc in activitatea Consiliului sunt planificate. Sunt prestabilite: modul in care decurge fiecare activitate, functiile implicate, verificarile, modul de realizare a trasabilitatii, analiza si imbunatatirea continua a acestor procese, inregistrările si documentele care intervin in fiecare etapa, dupa caz.

6.2.5 Responsabilitate, autoritate și comunicare (cerinta 5.5)

6.2.5.1 Responsabilitate și autoritate

Conducerea Consiliului se preocupa si se asigura că responsabilitățile, autoritățile, relatiile de colaborare, subordonare sau coordonare sunt definite și comunicate / repartizate în cadrul Consiliului, prin :

- *Organigrama* (vezi Anexa 1);
- *Regulamentul de organizare si Functionare* (ROF);
- *Fisa postului* - pentru fiecare angajat;
- *Decizii* ale managementului, prin care se numesc: RMI, auditorii interni publici, auditorii interni, persoanele abilitate sa introduca / scoata marfa in / din gestiune, persoanele cu drept de acces in spatiile de depozitare etc.

6.2.5.2 Reprezentantul managementului

Presedintele Consiliului a numit un *Reprezentant al Sistemului de Management Integrat Calitate Mediu* (RSMI) cu atributii și autoritate pentru:

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 17 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- a se asigura că procesele SMI sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta presedintelui despre funcționarea SMI și orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura de promovarea conștientizării referitoare la cerințele clientului în cadrul organizației.
- a asigura relația cu organizatii externe (autoritati, institutii, ONG-uri, organism de certificare, consultant) în aspecte referitoare la SMI.

6.2.5.3 Comunicarea internă

Toate informatiile de ordin administrativ, legislativ, profesional, tehnic sau de managementul calitatii sau mediului sunt date de intrare in fluxul informational pentru diferitele procese care se desfasoara in organizatie. Consiliul și-a propus să mențină în cadrul său un mediu deschis și cooperant care să stimuleze personalul, să înțeleagă mai bine ce trebuie să facă, fiecare în parte, pentru a realiza împreună obiectivele comune. Conducerea Consiliului se asigură că este stabilită o comunicare internă efektivă și sunt aduse la cunoștința personalului politica, obiectivele, cerințele și informațiile privind eficacitatea SMI. Comunicarea se realizează prin ședințe, întâlniri de lucru, note și decizii scrise, documente și date publicate în rețea, e-mail, comunicații telefonice etc, fiind un proces continuu.

6.2.6 Analiza efectuată de management (cerinta 5.6)

6.2.6.1 Generalități

Analiza efectuată de management este un proces important al SMI, desfășurându-se planificat (cu o frecvență anuală sau ori de câte ori este necesar) și documentat conform procedurii de lucru *Analiza managementului*, cod PL-06.

6.2.6.2 Datele de intrare ale analizei

Datele de intrare ale analizei managementului, cuprinse în *Raportul privind funcționarea SMI*, elaborat de RMI, trebuie să includă:

- rezultatele auditurilor interne sau externe;
- aspecte de mediu;
- performanța de mediu;
- conformanța cu cerințele legale;
- feedback-ul de la populație, instituții și societăți;
- funcționarea proceselor și conformitatea rezultatelor obținute;
- stadiul acțiunilor corective și preventive întreprinse;
- acțiuni de urmărire de la analizele de management anterioare;
- schimbări care ar putea să influențeze SMI;
- recomandări de îmbunătățire.

6.2.6.3 Datele de ieșire ale analizei

Datele de ieșire ale analizei managementului, înregistrate în *PV al ședinței de analiză a managementului*, sunt decizii ce trebuie să aibă ca rezultat:

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 18 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- îmbunătățirea eficacității SMI aplicat în cadrul Consiliului și a proceselor sale;
- îmbunătățirea rezultatelor activității în raport cu cerințele populației, instituțiilor și societăților din județ;
- necesitatea de resurse.

6.3 Managementul resurselor (cerinta 6)

6.3.1 Asigurarea resurselor (cerinta 6.1)

Conducerea Consiliului identifica și asigura necesarul de resurse umane, materiale și financiare pentru:

- a implementa și menține SMI și a-i îmbunătăți continuu eficacitatea;
- a crește nivelul de satisfacere a cerințelor față de activitățile realizate;

6.3.2 Resurse umane (cerinta 6.2)

6.3.2.1 Generalități

Personalul implicat în activități cu impact asupra calității este competent sub aspectul studiilor, instruirii, experienței și aptitudinilor, conform precizărilor din diplome, certificate de absolvire și conform cerințelor din fișele de post. Selecția personalului se face în baza unor criterii riguroase stabilite privind studiile, competența și experiența. După caz, competența candidaților este verificată în decursul procesului de selecție. Procesul este coordonat de Serviciul Resurse Umane.

6.3.2.2 Competență, conștientizare și instruire

Managementul organizației îndeplinește următoarele obligații referitoare la resurse:

- Identifica necesarul de personal cu competență în activitățile relevante, în funcție de structura și numărul personalului existent și de evoluțiile aspectelor tehnice și legale ale activităților;
- Planifica anual instruirea personalului sub aspect profesional, legislativ și al managementului calității și mediului;
- Asigura instruirea personalului;
- Evaluează eficacitatea instruirii și prestația personalului;
- Asigura conștientizarea personalului referitor la importanța activităților și contribuția la realizarea obiectivelor calității;
- Menține înregistrările personalului privind: studii, instruire, abilități, experiență, evaluări.

Procesul este documentat prin procedura de lucru *Instruirea și evaluarea personalului* – cod PL-02, procesul fiind coordonat de Serviciul Resurse Umane.

6.3.3 Infrastructură (cerinta 6.3)

Conducerea Consiliului identifica, asigura și menține infrastructura necesară derulării în condiții de eficacitate a proceselor, respectiv:

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 19 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- spații de lucru și utilități asociate;
- sistem informatic și softuri specializate;
- mijloace de transport;
- mijloace de comunicare (telefon, fax, e-mail).

6.3.4 Mediu de lucru (cerinta 6.4)

Conducerea Consiliului asigura conditiile de lucru necesare realizării activitatilor conform cu cerințele specificate in normativele si legislatia in vigoare. Mediul de lucru este conform cerintelor reglementare atat in birouri cat si in incintele de lucru cu publicul sau la lucrari in teritoriu(urmarire, coordonare, monitorizare).

6.4 Realizarea serviciului (cerinta 7)

6.4.1 Planificarea realizării serviciului (cerinta 7.1)

Planificarea realizării serviciului include planificarea proceselor necesare pentru realizarea activitatilor în conditii de eficacitate. O componenta a planificarii se realizeaza prin documentarea proceselor in proceduri iar alta prin existenta de reglementari si legislatii pentru desfasurarea activitatilor. Astfel sunt identificate si planificate:

- procesele, documentele și resursele specifice activitatilor desfasurate;
- activitățile pentru verificarea si monitorizarea serviciului, inclusiv criteriile de acceptare;
- înregistrările necesare, conform legislatiei, procedurilor si instructiunilor specifice de lucru.

Principalele activitati si resurse sunt planificate odata cu planificarea BVC.

Investitiile, lucrarile de urbanism, lurarile publice finantate de la bugetul Consiliului Judetean, proiectele si programele realizate sunt initial planificate cu obiective, documentatii, resurse si lucrari, verificari si avizari.

La lucrarile subcontractate prin licitatii publice se solicita prin caietul de sarcini depunerea de Planuri ale Calitatii pentru executie.

6.4.2 Procese referitoare la relația cu clientul (cerinta 7.2)

6.4.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

Cerințele de identificat referitoare la serviciu sunt:

- cerințele specificate de către solicitant, privind natura, termenul continutul activitatii;
- cerinte legale si reglementare aplicabile sau care trebuie respectate in realizarea lucrarilor respective.

6.4.2.2 Analiza cerințelor referitoare la serviciu

Analiza cerințelor referitoare la serviciu este făcută in cadrul fiecarui compartiment urmarind a executa activitati planificate sau solicitate sub aspectele:

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 20 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- cerințele referitoare la serviciu sunt definite inclusiv la termene de realizare;
- existența capacității îndeplinirii cerințelor definite;
- eventualele divergente ce pot apărea au cai de rezolvare

Analizele sunt efectuate înainte de aprobarea solicitărilor sau luarea deciziilor privitoare la activitățile urmând a fi executate și sunt înregistrate sub formă de: avize, aprobări, autorizații decizii ale Consiliului sau Președintelui.

Atunci când condițiile de execuție a activităților se modifică datorită solicitanților, beneficiarilor sau din alte motive independente de personalul executant, se desfășoară o nouă analiză și se însemnează noile decizii sau avize.

6.4.2.3 Comunicarea cu populația și entitățile din județ

Consiliul stabilește și aplică modalități eficiente de comunicare cu populația și entitățile (societăți, instituții) din teritoriul în legătură cu:

- a) Informațiile privind lucrările ce urmează să fie desfășurate sau spejinite de Consiliul
- b) Finanțările din bugetul Consiliului;
- c) Modul de acordare a avizelor și autorizațiilor;
- d) Audiențele și soluționarea petițiilor;
- e) Comunicarea prin mass-media

6.4.3 Proiectare / dezvoltare (cerința 7.3)

Activitatea de proiectare nu se realizează în cadrul organizației ci este externalizată. Aparatul propriu al consiliului județean doar planifică și urmărește proiectele de urbanism și amenajarea teritoriului la nivelul județului.

La baza realizării planurilor și proiectelor de urbanism la nivelul județului stau:

- Planul național de amenajare a teritoriului;
- Planurile de urbanism;
- Strategia de dezvoltare a județului;

În cadrul Consiliului se întocmește Tema de proiectare pentru Proiectele de urbanism și amenajarea teritoriului, se achiziționează serviciile de proiectare și se avizează și recepționează proiectele finale. Aceste activități sunt reglementate prin lege. La tapete stabilite prin tema de proiectare proiectele sunt analizate pentru încadrarea în termene și în condițiile Planului Național.

Planurile de urbanism se actualizează la 2-3 ani funcție de schimbările legislative sau se refac pe localități.

În aceste situații se realizează proiecte noi actualizate sau modificate.

De asemenea, Consiliul Județean nu execută lucrări de construcție a drumurilor și podurilor județene ci doar aprobă construirea, întreținerea și modernizarea drumurilor, podurilor, precum și a întregii infrastructuri aparținând căilor de comunicații de interes județean; acordă sprijin și asistență tehnică de specialitate autorităților administrației publice locale, comunale și orășenești pentru construirea, întreținerea și modernizarea drumurilor comunale și orășenești în acest sens, Consiliul Județean poate înființa servicii publice specializate.

6.4.4 Aprovizionare (cerința 7.4)

6.4.4.1 Procesul de aprovizionare

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 21 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

Procesul de aprovizionare este ținut sub control, astfel încât produsul/serviciul aprovizionat să fie conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Activitatea de aprovizionare se desfășoară în baza Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 60 / 2001, care documentează modul în care se face selecția și evaluarea furnizorilor, precum și contractarea produselor și serviciilor achiziționate. Sunt puse în aplicare mecanisme pentru:

- selectarea furnizorilor prin evaluarea lor conform cu criteriile de selecție stabilite în caietul de sarcini, funcție de abilitatea lor de a furniza produse/servicii conforme cerințelor stabilite ;
- derularea procesului de aprovizionare a produsului/serviciului, cu stabilirea exactă a responsabilităților care țin atât de aprovizionare, dar și de logistică ;
- verificarea produselor/serviciilor aprovizionate, astfel încât să fie asigurată conformitatea acestora cu cerințele din comanda sau caietul de sarcini.

6.4.4.2 Informații referitoare la aprovizionare

Informațiile referitoare la aprovizionare sunt incluse în *Comanda de aprovizionare sau Caietul de sarcini*. Aceasta trebuie să descrie clar și unic produsul / serviciul aprovizionat (acolo unde este aplicabil conține codul produsului), precum și cantitățile/condițiile și, după caz, termenele de livrare.

6.4.4.3 Verificarea produsului aprovizionat

Verificarea produsului aprovizionat este efectuată la recepție, de Comisia de recepție. Verificarea produsului aprovizionat este înregistrată prin semnatura pe factura care însoțește marfa , întocmirea NIR.

6.4.5 Furnizare de servicii (cerința 7.5)

6.4.5.1. Controlul furnizării serviciului

Serviciile furnizate de personalul Consiliului pot fi planificate sau la cerere.

Principalele servicii realizate sunt reglementate prin Legislație și regulamente și se desfășoară în condiții controlate prin:

- dispozițiile interne privind desfășurarea serviciului respectiv (funcție, documente, reguli de realizare)
- aprobare sau avizare, reguli de realizare
- verificarea corectitudinii lucrării
- realizarea la termenul stabilit prin reglementări sau la aprobare

6.4.5.2. Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii

- Procesele de furnizare servicii sunt stabilite prin legi și reglementări;
- Atunci când este necesar modul de realizare sau rezultatul procesului este avizat pentru legalitate sau conformitate cu cerințele.

6.4.5.3. Identificare și trasabilitate

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 22 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

Fiecare lucrare executata este identificata prin numar(de inregistrare, de contract, etc.) si denumire. Atunci cand este cazul la identificator se poate considera si locul desfasurarii sau beneficiarul.

Aceste elemente de identificare sunt inregistrate in registre, pe avize si alte documentatii astfel incat in orice moment sa se poata stabili trasabilitatea lucrarii si stadiul acesteia fata de cerinte(verificare, avize, aprobari).

6.4.5.4. Proprietatea clientului

Consiliul trateaza cu grija aspectele de proprietate ale populatiei si entitatilor juridice din teritoriu atunci cand efectueaza activitati care au legatura cu aceasta proprietate.

Modul de tratare a proprietatii clientului sau cetateanului este conform legii si dupa caz se poate concretiza in Procese verbale, conventii, contracte etc. in care se stipuleaza clar raspunderea partilor in caz ca se aduce atingere acestei proprietati.

6.4.5.5. Păstrarea produsului

Pe toata durata desfasurarii unei lucrari sau activitati se urmareste pastrarea conformitatii si integritatii acestora(dosare, proiecte, avize, autorizatii, resurse materiale implicate in lucrari).

6.4.6. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare (cerinta 7.6)

Neaplicabil (vezi Cap. 1).

6.5. Măsurare, analiză și îmbunătățire (cerinta 8)

6.5.1. Generalități (cerinta 8.1)

Procesele de monitorizare / măsurare, analiză și îmbunătățire sunt planificate și implementate in scopul:

- de a demonstra conformitatea serviciului/activitatilor;
- de a demonstra conformitatea SMI;
- de a îmbunătăți continuu eficacitatea SMI.

6.5.2. Monitorizare și măsurare (cerinta 8.2.)

6.5.2.1. Satisfacția clientului

Notiunea de client in activitatea CJ semnifica:

- cetateanul si colectivitatile locale;
- institutiile si agentii economici din teritoriu;

Monitorizarea satisfactiei clientului se face prin :

- Audiente cu publicul
- Solutionarea petitiilor

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 23 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- Desfasurarea de consultari cu publicul
- Desfasurarea de anchete mass-media sau cu agentii specializate.

Serviciul informare si relatii cu publicul prelucreaza aceste informatii si le prezinta periodic Presedintelui Consiliului sau in Sedintele Consiliului la cuprinderea pe ordinea de zi a acestor informari.

O alta modalitate de masurare a satisfactiei clientilor este sondajul de opinie realizat cu ajutorul unui chestionar. Aceasta metoda este descrisa in procedura *Masurarea satisfactiei clientilor* – cod PL-07.

6.5.2.2. Audit intern

Auditul intern are scopul de a determina dacă SMI:

- este conform cu măsurile planificate generate de cerințele ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 și de modelul de SMI documentat al organizației;
- este implementat și menținut eficace.

Auditul intern este planificat prin *Planul anual de audit intern*, care tine seama de:

- statutul și importanța proceselor și zonelor care trebuie auditate;
- rezultatele auditurilor precedente.

Auditul intern are o frecvența semestrială. El poate fi efectuat de personal calificat (auditor interni) din cadrul Consiliului sau poate fi o activitate furnizată de o firmă specializată prin contract, fiind respectate principiile:

- obiectivității și imparțialității;
- independenței față de activitatea auditată.

Auditul intern este documentat prin procedura de sistem *Audit intern*, cod PS-03. Rezultatele auditului sunt înregistrate. Neconformitățile identificate sunt tratate conform procedurii de sistem *Tratarea neconformităților. Acțiuni corective* – cod PS-04.

6.5.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

Procesele SMI cuprinzând principalele activități desfășurate în cadrul Direcțiilor Consiliului sunt monitorizate și verificate pe parcursul desfășurării, în modalități specifice de către șefii compartimentelor în care se desfășoară activitățile.

Mai desfășoară de asemenea acțiuni de verificare și control șefii ierarhici ai compartimentelor executante, demnitarii și auditorii publici. Monitorizările, verificările și controalele efectuate urmăresc constatarea corectitudinii desfășurării activităților față de prevederile reglementărilor sau de rezultatele planificate. Atunci când se constată neconformități se întreprind acțiuni corective pentru a asigura conformitatea activităților.

6.5.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului/serviciului

- Cel mai relevant proces de monitorizare se desfășoară la recepția produsului/serviciului aprovizionat. Criteriile de acceptare sunt: integritatea produsului și conformitatea cu comanda și documentele de însoțire. Acceptarea este înregistrată prin semnătura celui care recepționează pe factura și semnare de comisia de Recepție.
- Este de asemenea specific, atunci când se prestează servicii de avizare, autorizare, stare civilă ca documentele emise să fie verificate privind conformitatea înainte de emitere și aprobare.

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 24 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- Situatii de constatare de abateri sau neconformitati pot conduce la aplicarea procedurii PS-04, Actiuni corective.

6.5.3. Controlul produsului neconform (cerinta 8.3)

Produsul/serviciul neconform aprovizionat este identificat de receptie si face obiectul inregistrarii (mentiuni in NIR sau observatii la avizare/receptie lucrari) si corectiei necesare.

Serviciul propriu neconform se identifica la verificarile efectuate la finalizarea acestuia inainte de aprobare si transmitere la solicitant.

De regula neconformitatile constatate se remediaza imediat dupa identificare.

Daca neconformitatea a fost depistata dupa livrarea /transmiterea la beneficiar documentul sau lucrarea trebuiesc refacute.

Activitatile concrete in aceste situatii sunt prezentate in procedura de sistem PS-04 Tratarea neconformitatilor. Actiuni corective.

Dupa corectare produsul/serviciul neconform este reverificat pentru demonstrarea conformitatii.

6.5.4. Analiza datelor (cerinta 8.4)

Datele sunt colectate și analizate corespunzător, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea SMI și pentru a le evalua și promova îmbunătățirea continuă a SMI. În analiză intră și date generate de activitățile de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante. Analiza datelor acopera informații despre:

- satisfacția clientului;
- caracteristicile și tendințele proceselor și produselor / serviciilor;
- conformitatea produselor / serviciilor;
- furnizori.

Rezultatele analizelor sunt utilizate pentru aplicarea de masuri de imbunatatire si constituie intrari la analiza efectuata de management.

6.5.5. Îmbunătățire (cerinta 8.5)

6.5.5.1. Îmbunătățire continuă

Eficacitatea SMI se îmbunătățește continuu prin:

- utilizarea politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității;
- utilizarea rezultatelor auditurilor;
- utilizarea analizei datelor;
- acțiuni corective și preventive;
- analiza efectuata de management.

6.5.5.2. Acțiuni corective

Acțiunile corective sunt aplicate neconformităților apărute, în scopul eliminării cauzelor neconformităților și prevenirii reapariției acestora. SMI are stabilită o procedură documentată, *Controlul neconformitatilor. Actiuni corective*, cod PS-04 pentru:

- analiza neconformităților;
- determinarea cauzelor neconformităților;

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 25 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

- evaluarea necesității de acțiuni pentru ca neconformitățile să nu reapară;
- stabilirea și implementarea acțiunii necesare;
- înregistrările rezultatelor acțiunii întreprinse;
- analiza acțiunii corective întreprinse.

În cazul reclamațiilor și sesizărilor sosite din partea cetățenilor, procesul de tratare a acestora se derulează conform procedurii de lucru *Tratarea petițiilor* – cod PL-08.

6.5.5.3. Acțiuni preventive

Acțiunile preventive trebuie să fie adecvate consecințelor problemelor potențiale. SMI are stabilită o procedură documentată, *Acțiuni preventive*, cod PS-05, care prevede:

- determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora;
- evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;
- determinarea și implementarea acțiunii necesare;
- înregistrările rezultatelor acțiunii întreprinse;
- analiza acțiunii preventive întreprinse

Acțiunile preventive sunt înregistrate în *Raportul de acțiuni preventive*.

7. Condiții specifice sistemului de management al mediului

7.1. Aspecte de mediu

Organizația a stabilit și menține o metodologie de identificare a aspectelor de mediu. Aceasta este documentată prin procedura *Aspecte de mediu* - cod PM 01. Modul în care este stabilit impactul acestor aspecte asupra mediului este documentat în procedura *Metodologia de stabilire a impactului asupra mediului* - cod PM 02.

Încă de la începerea implementării SMI au fost identificate și evaluate aspectele de mediu și impactul acestora asupra mediului, datele fiind înregistrate conform procedurilor specifice. Aceste înregistrări sunt revizuite și reevaluate anual.

7.2. Prevederi legale și alte cerințe

Organizația a definit modul de identificare și asigurare a accesului la cerințele legale și de reglementare aplicabile atât Sistemului de Management al Mediului, cât și Sistemului de Management al Calității. Acest aspect a fost documentat în procedura „Identificarea și accesul la prevederile legale aplicabile aspectelor de mediu. Evaluarea conformării” - cod PM 05 și acoperă cerințele ambelor sisteme de management.

7.3. Obiective generale și obiective specifice

Organizația a stabilit atât obiective generale de mediu, cuprinse în Declarația de politică în domeniul mediului, cât și obiective specifice, repartizate pe departamente și funcții relevante în organizație. Obiectivele sunt măsurabile și sunt prevăzute mijloacele și termenele privind realizarea acestora, fiind aprobate de Președinte.

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 26 din 27
	Cod document: MCM - CJB	Versiunea : 4.0

7.4. Program de management de mediu

Plecând de la aspectele de mediu semnificative și obiectivele specifice de mediu, organizația a întocmit Programul de management de mediu. Acesta face referire la obiectivele generale și specifice, cuprinde acțiunile necesare, resursele necesare, termenele și responsabilitățile, fiind aprobat de Presedinte.

7.5. Control operational

Organizația a identificat activitățile asociate aspectelor de mediu semnificative. Aceste activități sunt planificate și documentate prin proceduri (ex. Aspecte de mediu - cod PM 01, Metodologia de stabilire a impactului asupra mediului - cod PM 02, Gestiunea deșeurilor - cod PM 08) Întreținerea echipamentelor se face în mod planificat și este înregistrată.

7.6. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Posibilele situații de urgență și accidente în domeniul mediului sunt identificate conform procedurii „Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns” - cod PM 03. În acest mod se poate preveni sau reduce impactul unor asemenea situații asupra mediului, existând modalități definite de răspuns. Modalitatea de răspuns este predefinită, existând Planuri de prevenire a situațiilor de urgență și capacitate de răspuns. Periodic au loc simulări conform Planului de simulări. Rezultatele simulărilor se înregistrează în „Procesul Verbal de simulare”.

7.7. Evaluarea conformării

Evaluarea conformării la cerințele legale și de reglementare se efectuează anual de către RMI conform PM 05.

CONSILIUL JUDETEAN BRASOV	MANUALUL CALITATII	Pagina 27 din 27
	Cod document: MCM	Versiunea : 2.0

ACTUALIZARI

Nr. Crt.	Sinteza actualizarii	Versiunea curenta	Data
1.	Modificarea declaratiei de politica, modificari sustenite ca urmare a schimbarii organigramei	2.0	20.04.2005
2.	Cerinte specifice sistemului de management de mediu	3.0	09.09.2008