


MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 1 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

## MANUALUL CALITATII

**COD : MC-01**

Exemplar NR :

	<b>Elaborat</b>	<b>Verificat</b>	<b>Avizat</b>	<b>Aprobat</b>
Nume :				
Funcția :				
Data :				
Semnatura :				

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 2 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

### LISTA DE DIFUZARE

Exemplar numarul:	Nume si prenume	Functia	Semnatura si data de primire si retragere	
			A reviziei / editiei aplicabile	A reviziei / editiei retrase
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC-01</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 3 din 46

### INDICATORUL EDITIILOR SI REVIZIILOR

Ediția: Revizia: Data aplicării :	Nr. Capitol / Subcapitol si al paginii revizuite	Capitol / Subcapitol : - <b>Modificat</b> - <b>Adaugat</b> - <b>Suprimat</b>
Ediția 1/revizia 0	Elaborarea ediției	Toate capitolele au fost actualizate
Ediția 2, Revizia 0 Data aplicării :	Actualizare conform cerințelor echipei de audit SRAC	

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 4 din 46

## CUPRINS

- 1 Domeniul de aplicare**
- 2 Referințe normative**
- 3 Termeni și definiții**
- 4 Contextul organizației**
  - 4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează
  - 4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate
  - 4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității
  - 4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale
- 5 Leadership**
  - 5.1 Leadership și angajament
    - 5.1.1 Generalități
    - 5.1.2 Orientare către vizitator
  - 5.2 Politică
    - 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate
    - 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate
  - 5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități
- 6 Planificare**
  - 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților
  - 6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor
  - 6.3 Planificarea schimbărilor
- 7 Suport**
  - 7.1 Resurse
    - 7.1.1 Generalități
    - 7.1.2 Personal
    - 7.1.3 Infrastructură
    - 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor
    - 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare
    - 7.1.6 Cunoștințe organizaționale
  - 7.2 Competență
  - 7.3 Conștientizare
  - 7.4 Comunicare
  - 7.5 Informații documentate
    - 7.5.1 Generalități
    - 7.5.2 Creare și actualizare
    - 7.5.3 Controlul informațiilor documentate
- 8 Operare**
  - 8.1 Planificare și control operațional
  - 8.2 Cerințe pentru produse și servicii
    - 8.2.1 Comunicare cu vizitatorul
    - 8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii
    - 8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii
    - 8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii
  - 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor
    - 8.3.1 Generalități
    - 8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 5 din 46

- 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării
- 8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării
- 8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării
- 8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării
- 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior
- 8.4.1 Generalități
- 8.4.2 Tipul și amploarea controlului
- 8.4.3 Informații pentru furnizorii externi
- 8.5 Producție și furnizare de servicii
- 8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii
- 8.5.2 Identificare și trasabilitate
- 8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi
- 8.5.4 Păstrare
- 8.5.5 Activități post-livrare
- 8.5.6 Controlul modificărilor
- 8.6 Eliberarea produselor și serviciilor
- 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme
- 9 Evaluarea performanței**
- 9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare
- 9.1.1 Generalități
- 9.1.2 Satisfacția vizitatorului
- 9.1.3 Analiză și evaluare
- 9.2 Audit intern
- 9.3 Analiza efectuată de management
- 9.3.1 Generalități
- 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management
- 9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management
- 10 Îmbunătățire**
- 10.1 Generalități
- 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă
- 10.3 Îmbunătățire continuă

**Anexe:**

- Anexa 1 – Organigrama
- Anexa 2 – Lista documentelor SMC
- Anexa 3 – Harta proceselor
- Anexa 4 – Politica referitoare la calitate

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 6 din 46

## 1. DOMENIUL DE APLICARE

### PREZENTAREA MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”

Muzeul Brăilei „Carol I”, denumit în continuare Muzeul, este o instituție publică de cercetare științifică și cultura, de importanță județeană, cu personalitate juridică, finanțată din venituri proprii și din subvenții acordate de la bugetul local al județului, aflata în subordinea Consiliului Județean Brăila conform Ordinului (MC) pentru acreditarea Muzeului Brăilei nr.2011/din 15 ianuarie 2010 și a Legii 311/2003 privind Legea muzeelor și a colecțiilor publice cu modificările și completările ulterioare, Art.13, alin.(2).sub coordonarea științifică a Ministerului Culturii și Identității Naționale. În toate actele, studiile, publicațiile și corespondența care emană de la această instituție va fi înscrisă denumirea de MUZEUL BRĂILEI “CAROL I” cu sigla M.BR.,,C.I”.

Muzeul își desfășoară activitatea conform prevederilor Legii nr. 311/2003 Legea muzeelor și a colecțiilor publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și în conformitate cu prevederile prezentului Regulament de organizare și funcționare.

Sediul Muzeului este în Municipiul Brăila, str. Piața Traian nr. 3, imobil aflat în proprietatea publică a județului Brăila și în administrarea Muzeului. (2) Toate înscrisurile emise de către Muzeu, actele, facturile, anunțurile, publicațiile etc. vor conține denumirea completă a Muzeului, sediul și codul fiscal, sigla precum și denumirea autorității publice locale în a cărei subordine funcționează. Muzeul Brăilei „CAROL I” a luat ființă prin Decretul regal nr. 2134 din 23 august 1881. Muzeul Brăilei „CAROL I” în calitate de instituție publică are raporturi ierarhice determinate de lege cu Consiliul Județean Brăila, efectuează prestații științifice și culturale pentru public, gratuit sau contra plată, după caz, întreține raporturi de colaborare, cooperare, de prestații plătite cu alte instituții culturale și agenți economici.

Muzeul își desfășoară activitatea pe baza următoarelor principii fundamentale care guvernează domeniul cercetării și al culturii în România:

a.cercetarea este factor fundamental al cunoașterii și dezvoltării umane;

b.cercetarea asigură evoluția continuă a societății umane;

c.cultura și cercetarea sunt interdependente;

d. accesul la cultura reprezintă un element esențial al dezvoltării umane;

e.creativitatea culturală este o sursă a progresului uman;

f.cultura este un factor important al dezvoltării durabile;

g.cultura este un factor al creșterii calității vieții și al asigurării coeziunii sociale.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 7 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

## 1.2. PREZENTAREA SISTEMULUI PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Sistemul pentru managementul calității implementat la MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”, în conformitate cu standardul de referință SR EN ISO 9001:2015 este format din:

- Manualul calității – MC-01;
- Proceduri de Sistem
- Proceduri Operaționale

Utilizarea acestor principii și proceduri reprezintă o directivă obligatorie în procesele ce se desfășoară în cadrul instituției, și se aplică în toate domeniile specifice, atât la nivel managerial cât și la nivel de executanți.

### 1.3. TITLU

- Manualul Calității cod: MC – 01, ediția 2, revizia 0 (ediția a doua, revizia zero).

- Obiect

Prezentul manual descrie condițiile referitoare la SMC aplicat în cadrul organizației MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”, cu scopul de:

- a realiza optimum de eficacitate și eficiență a activităților în concordanță cu cerințele proiectate de organizație;
- a furniza un punct de referință oricărui angajat din cadrul organizației care are nevoie de informații privind activitățile legate de SMC;
- a ajuta personalul organizației să înțeleagă activitățile legate de SMC;
- a da consistență și consecvență activităților desfășurate în cadrul organizației.

Prezentul Manual al Calității are în vedere de asemenea, realizarea următoarelor deziderate:

- comunicarea Declarației de Politică în domeniul calității a Directorului muzeului, cât și Obiectivele calității aplicabile în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”, personalului propriu și colaboratorilor săi;
- implementarea, menținerea și îmbunătățirea efectivă și continuă a sistemului de management al calității, în toate compartimentele și domeniile de activitate;
- asigurarea unor metode de control pentru creșterea eficacității practicilor și activităților de managementul calității;
- asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a sistemului de management al calității;
- asigurarea continuității sistemului de management al calității și a condițiilor referitoare la acesta în timpul modificărilor circumstanțelor;
- instruirea, formarea și calificarea personalului privind cerințele sistemului de management al calității și a metodelor de aplicare;
- demonstrarea conformității sistemului de management al calității cu referențialul ales, respectiv standardul SR EN ISO 9001:2015;
- îmbunătățirea comunicării în relațiile MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” cu vizitatorii și colaboratorii săi;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 8 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- sensibilizarea furnizorilor cu privire la imperativul unei asigurări eficiente a calității produselor și/sau serviciilor furnizate;
- orientarea angajaților către beneficiile calității prin luarea la cunoștință și înțelegerea elementelor sistemului de management al calității prezentate în standard și conștientizarea astfel a impactului muncii fiecăruia asupra calității serviciilor.

În cadrul sistemului de management al calității sunt descrise procesele relevante pentru organizație. Punctul forte constă în îmbunătățirea proceselor, pentru ca în felul acesta să se poată îmbunătăți performanțele organizației noastre.

Implementarea sistemului de management al calității face parte din deciziile strategice ale organizației. Proiectarea lui a ținut seama de situațiile concrete din cadrul organizației, de serviciile și de procesele corespunzătoare acestora, fiind specific MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” și este fundamentat pe îndeplinirea cerințelor din standardul de referință SR EN ISO 9001:2015.

#### 1.4. ABORDAREA AXATĂ PE PROCESE

Sistemului de management al calității aplicabil în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” cuprinde o abordare bazată pe procese. Procesele reprezintă activități prin intermediul cărora date de intrare sunt transformate în date de ieșire (rezultate). Identificarea, conducerea și monitorizarea sistematică a proceselor în cadrul organizației, precum și interfețele dintre acestea, reprezintă abordarea orientată pe procese și este utilizată pentru eficacitatea funcționării instituției.

#### 1.5. DOMENIUL DE APLICARE

Acest manual, precum și procedurile elaborate se aplică tuturor entităților ce desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor furnizate de către MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”.

- **Activități supuse certificării:**
- Sistemul de management al calității este aplicabil activităților de administrare, conservare și expunere a patrimoniului cultural muzeal al Județului Brăila.

Manualul calității este utilizat în relațiile cu clienții/cetățenii, pentru a demonstra capacitatea organizației de a furniza servicii de calitate și conforme cu cerințele (specificațiile) acestora.

#### 1.6. EXCLUDERI, CONFORM SR EN ISO 9001:2015

Cap. 8.5.5.ACTIVITĂȚI POST LIVRARE, deoarece activitatea desfășurată în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” nu impune îndeplinirea acestor cerințe ale standardului. Excluderile nu afectează capacitatea organizației de a furniza servicii, conform domeniului de activitate.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE



MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 9 din 46

Următoarele documente, în întregime sau parțial, sunt referințe normative în acest document și sunt indispensabile pentru aplicarea acestui document:

- **SR EN ISO 9000:2015** - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- **SR EN ISO 9001:2015** - Sisteme de management al calității. Cerințe.
- **Legea nr.215/2001** - Legea administrației publice locale.
- **Hotărârea de Guvern nr.1723/2004** - privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul.
- **Ordinul SGG nr.600/2018** - privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
- SR EN ISO 9004 : 2018 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.
- SR EN ISO 10002 : 2005 Managementul calității. Satisfacția vizitatorului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.
- Acte normative specifice în domeniul administrației publice, în vigoare.

### 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Termenii și definițiile din acest document sunt în conformitate cu standardul SR EN ISO 9000:2015.

- vizitator = persoană/cetățean sau organizație care primește un produs/serviciu
- produs = serviciu, material procesat, software, hardware

#### 3.1 Termeni referitori la persoană sau personal

3.1.1 management de la cel mai înalt nivel = persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o organizație (3.2.1) la cel mai înalt nivel.

*NOTA 1 - Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației.*

3.1.3 implicare = participare la o activitate, la un eveniment sau la o situație

3.1.4 angajament = implicare (3.1.3) în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective (3.7.1) comune.

#### 3.2 Termeni referitori la organizație

3.2.1 organizație = persoană sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații, pentru a-și îndeplini obiectivele (3.7.1).

3.2.2. context al organizației = combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care o organizație (3.2.1) abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor (3.7.1) sale.

*NOTA 1 - Obiectivele unei organizații pot fi referitoare la produsele (3.7.6) și serviciile (3.7.7) sale, la investiții și comportament față de părțile ei interesate (3.2.3).*

3.2.3 parte interesată = persoană sau organizație (3.2.1) care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 10 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

*EXEMPLU - Clienți (3.2.4), proprietari, personal al unei organizații , furnizori (3.2.5), bancheri, organisme de reglementare, syndicate, parteneri sau societatea, care poate include competitori sau grupuri de presiune care se opun.*

3.2.4 vizitator = persoană sau organizație (3.2.1) care ar putea primi sau primește un produs (3.7.6) sau serviciu (3.7.7), destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta.

*EXEMPLU - Consumator, cumpărător, utilizator final, comerciant cu amănuntul, destinat al unui produs sau serviciu dintr-un proces (3.4.1) intern, beneficiar și achizitor.*

*NOTĂ - Un vizitator poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.*

3.2.5 furnizor = organizație (3.2.1) care furnizează un produs (3.7.6) sau serviciu (3.7.7)

*EXEMPLU - Producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui produs sau al unui serviciu.*

*NOTA 1 - Un furnizor poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.*

*NOTA 2 - În situații contractuale furnizorul este denumit uneori „contractant”.*

### 3.3 Termeni referitori la activitate

3.3.1 îmbunătățire = activitate pentru creșterea performanței (3.7.8)

*NOTĂ- Activitatea poate fi repetabilă sau singulară.*

3.3.2 îmbunătățire continuă = activitate repetată pentru creșterea performanței (3.7.8)

*NOTA 1 - Procesul (3.4.1) de stabilire a obiectivelor (3.7.1) și de identificare a oportunităților de îmbunătățire (3.3.1) este un proces continuu care utilizează constatările auditului (3.13.9) și concluziile auditului (3.13.1 O), analiza datelor (3.8.1), analizele (3.11.2) efectuate de management (3.3.3) sau alte mijloace și în general conduce la acțiuni corective (3.12.2) sau acțiuni preventive (3.12.1).*

3.3.3 management = activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație (3.2.1)

*NOTA 1 - Managementul poate include stabilirea de politici (3.5.8) și obiective (3.7.1) și de procese (3.4.1) pentru a îndeplini aceste obiective.*

*NOTA 2 - Termenul "management" se referă uneori la persoane, adică o persoană sau un grup de persoane cu autoritate și responsabilitate pentru conducerea și controlul unei organizații.*

3.3.4 managementul calității = management (3.3.3) referitor la calitate (3.6.2)

*NOTĂ - Managementul calității poate include stabilirea de politici referitoare la calitate (3.5.9), de obiective referitoare la calitate (3.7.2) și de procese (3.4.1) pentru a îndeplini aceste obiective prin planificarea calității (3.3.5), asigurarea calității (3.3.6), controlul calității (3.3.7) și îmbunătățirea calității (3.3.8).*

3.3.5 planificarea calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate (3.7.2) și care specifică procesele (3.4.1) operaționale necesare și resursele aferente pentru a realiza obiectivele calității.

*NOTĂ- Stabilirea planurilor calității (3.8.9) poate fi parte a planificării calității.*

3.3.6 asigurarea calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate (3.6.5) vor fi îndeplinite.

3.3.7 controlul calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate (3.6.5).

3.3.8 îmbunătățirea calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe creșterea capacității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate (3.6.5)

*NOTĂ - Cerințele referitoare la calitate se pot referi la orice aspecte cum ar fi eficacitate (3.7.11), eficiență (3.7.1 O) sau trasabilitate (3.6.13).*

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 11 din 46

### 3.4 Termeni referitori la proces

3.4.1 proces = ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.

*NOTA 1 - În funcție de contextul de referință, „rezultat ul intenționat” al unui proces este numit element de ieșire (3.7.5), produs (3.7.6) sau serviciu (3.7.7).*

*NOTA 2 - În general, elementele de intrare într-un proces sunt elemente de ieșire ale altor procese, iar elementele de ieșire ale unui proces sunt elemente de intrare pentru alte procese.*

*NOTA 3 - Atunci când se face referire la două sau mai multe procese în serie care sunt corelate și în interacțiune, ele pot fi de asemenea considerate ca un proces.*

*NOTA 4 - În general, procesele dintr-o organizație (3.2.1) sunt planificate și realizate în condiții controlate pentru a adăuga valoare.*

*NOTA 5 - Un proces, în care conformitatea (3.6.11) elementului de ieșire rezultat nu poate fi validată cu ușurință sau din punct de vedere economic, este în mod frecvent denumit „proces special”.*

3.4.2 proiect = proces (3.4.1) unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv (3.7.1) conform cerințelor (3.6.4) specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

3.4.3 realizarea sistemului de management al calității = proces (3.4.1) de stabilire, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a unui sistem de management al calității (3.5.4).

3.4.5 procedură = mod specificat de realizare a unei activități sau a unui proces (3.4.1).

*NOTĂ- Procedurile pot fi documentate sau nu.*

### 3.5 Termeni referitori la sistem

3.5.1 sistem = ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune

3.5.2 infrastructură = <organizație> sistem (3.5.1) de facilități , echipamente și servicii (3.7.7) de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații (3.2.1)

3.5.3 sistem de management = ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații (3.2.1) prin care se stabilesc politicile (3.5.8) și obiectivele (3.7.1), precum și procesele (3.4.1) prin care se realizează acele obiective.

*NOTA 1 - Un sistem de management poate să trateze o singură disciplină sau mai multe discipline, de exemplu managementul calității (3.3.4), managementul financiar sau managementul de mediu.*

*NOTA 2 - Elementele sistemului de management al calității stabilesc structura, rolurile și responsabilitățile organizației, planificarea, funcționarea, politicile, practicile, regulile, convingerile, obiectivele și procesele prin care se realizează acele obiective.*

3.5.4 sistem de management al calității = parte a unui sistem de management (3.5.3) referitoare la calitate (3.6.2).

### Abrevieri

SMC	– Sistem de Management al Calității
MC	– Manualul Calității
PS	– Procedură de Sistem
PO	– Procedură Operațională
F	– Formular
C	– Chestionar

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 12 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

RMC	– Reprezentantul Managementului pentru Calitate
RC	– Responsabil Calitate
RP	– Responsabil Procedură
Doc	– Documente
Ref	– Referențial
MN	– Management
RMM	– Echipamente de măsurare și monitorizare
Nr.Rnc.	– Număr Raport de neconformitate

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	MANUALUL CALITATII  Cod : MC-01	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 13 din 46

## 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

### 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Pentru înțelegerea organizației și a contextului în care activează MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” s-au determinat factorii externi și interni relevanți pentru misiunea și direcțiile strategice stabilite, precum și pentru evaluarea capacității organizației/consiliului județean de a realiza rezultate intenționate ale sistemului de management al calității implementat.

Factorii externi și interni identificați sunt în permanență monitorizați, analizați și actualizați astfel încât să permită continuu promovarea și respectarea principiilor și valorilor proprii, precum și creșterea prestigiului și succesului județului, concentrându-se pe satisfacerea cerințelor vizitatorilor și a părților interesate.

#### 4.1.1. Factori externi (analiza PEST)

Analiza PEST se realizează pentru identificarea principalilor factori-politici, economici, sociali și tehnologici – specifici mediului extern în care funcționează MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”, precum și a impactului acestor factori asupra dezvoltării strategice a MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” și implicit a modului de funcționare a SMC.

##### Factori politici:

- gradul de stabilitate a mediului politic național și internațional
- gradul de stabilitate a structurilor executive/legislative – Guvern, Parlament, etc.
- influența partidelor și a alianțelor politice
- relațiile dintre Guvern / instituția prefectului și consiliile județene
- gradul de predictibilitate și stabilitate a legislației aplicabile
- concordanța dintre legislația română și cea internațională în domeniul administrației
- existența și implementarea politicilor și programelor de dezvoltare în domeniul socio-cultural
- existența unor acorduri/parteneriate internaționale de schimb/colaborare în domeniul cultural/turistic.

##### Factori economici:

- intervenția statului în economie
- situația economică națională și internațională
- dinamica factorilor macroeconomici (inflație, PIB, șomaj, rata dobânzii, etc.)
- nivelul competitivității economice județene/regionale/naționale
- cursurile de schimb valutar și fluctuațiile acestora
- nivelul taxelor sau al diverselor facilități fiscale existente
- puterea de consum a populației
- nivelul de competitivitate a altor județe/regiuni
- taxele practicate de alte județe în domenii similare
- capacitatea de finanțare a proiectelor de dezvoltare a județului
- capacitatea atragerii de finanțare/fonduri pentru proiectele de dezvoltare a județului

##### Factori sociali-culturali:

- interesul vizitatorilor pentru dezvoltarea culturală a județului
- stilul de viață al populației/vizitatorilor

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 14 din 46

- gradul de educație și informare privind patrimoniul cultural județean
- accesul populației la sursele de informare și comunicare
- rata vârstei populației
- diferențele socio-culturale ale vizitatorilor străini din județ

Factori tehnologici:

- impactul tehnologiei actuale asupra vizitatorilor/administrației
- rata inovației tehnologice, calitatea tehnologiei în domeniul socio-cultural
- costurile cu implementarea tehnologiilor de vârf
- disponibilitatea surselor de finanțare pentru promovarea activităților desfășurate în cadrul muzeului

**4.1.1. Factori interni (analiza SWOT)**

Puncte tari:

- personal angajat cu medie de vârstă scăzută
- personal angajat competent
- mediul de lucru/ infrastructura existentă bună
- proiecte de dezvoltare județeană existente, depuse spre aprobare sau în lucru
- stabilitate financiară
- relații internaționale existente
- interesul vizitatorilor pentru patrimoniul cultural județean

Puncte slabe:

- adaptarea la dinamica modificărilor legislative
- birocrăția specifică
- cultura organizațională insuficient dezvoltată

Oportunități:

- dezvoltarea patrimoniului
- atragerea unui număr mai mare de vizitatori datorită promovării intense a turismului la nivelul județului Brăila
- accesarea fondurilor europene în vederea achiziționării de noi obiecte de patrimoniu
- colaborări naționale și internaționale

Amenințări:

- instabilitatea legislativă
- instabilitatea politică și /sau administrativă
- constrângeri bugetare
- plecarea/reducerea personalului angajat
- reducerea numărului de vizitatori, în special al celor de vârstă școlară

Identificarea și monitorizarea factorilor externi și interni este esențială la nivelul managementului în general, și la nivelul sistemului de management al calității în special, pentru a dezvolta o viziune cât mai largă a coordonatelor care trebuie avute în vedere pentru o

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 15 din 46

bună funcționare a consiliului județean, precum și pentru identificarea oportunităților și a riscurilor ce pot să apară odată cu schimbarea acestor factori.

#### 4.2. ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” consideră importantă înțelegerea necesităților și așteptărilor vizitatorilor și a părților interesate având în vedere efectul acestora asupra capacității organizației de a furniza consecvent servicii de calitate, care satisfac cerințele vizitatorilor și care, în același timp, asigură îndeplinirea cerințelor legale și reglementate aplicabile. Odată identificate, organizația va monitoriza și analiza informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante și va stabili măsuri pentru furnizarea unor servicii de calitate, în contextul respectării reglementărilor specifice aplicabile.

#### 4.3. DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE AL SISTEMULUI DE MANGEMENT AL CALITĂȚII

Implementarea SMC în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” constituie o decizie strategică a organizației pentru satisfacerea tuturor părților interesate, la baza căreia se regăsesc:

- cerințele explicite și implicite ale clienților;
- obiectivele strategice;
- serviciile furnizate;
- procesele utilizate.

Conducerea și personalul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” au constientizat faptul că implementarea unui sistem de management al calitatii a devenit o necesitate, în condițiile concurenței acerbe și creșterii exigentei vizitatorilor în ceea ce privește calitatea produselor/serviciilor livrate/asigurate.

Accentul trebuie pus pe managementul strategic al calitatii bazat pe satisfacția vizitatorilor, motivarea și satisfacția personalului, munca bine făcută, eficacitatea demersului spre excelență și nu doar exclusiv pe aspectele tehnice ale calitatii care să demonstreze concordanța cu specificatiile.

În cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” este implementat, menținut și îmbunătățit continuu, un sistem de management al calitatii, conform SR EN ISO 9001:2015.

La documentarea sistemului de management al calitatii s-au parcurs următorii pași:

- organizarea privind elaborarea documentelor de sistem;
- stabilirea documentelor și a proceselor necesare;
- concepția documentelor;
- verificarea și avizarea documentelor;
- aprobarea documentelor.

După elaborarea documentației s-a procedat la implementarea documentelor de sistem care a costat din:

- pregătirea pentru implementare;
- aplicarea experimentală;

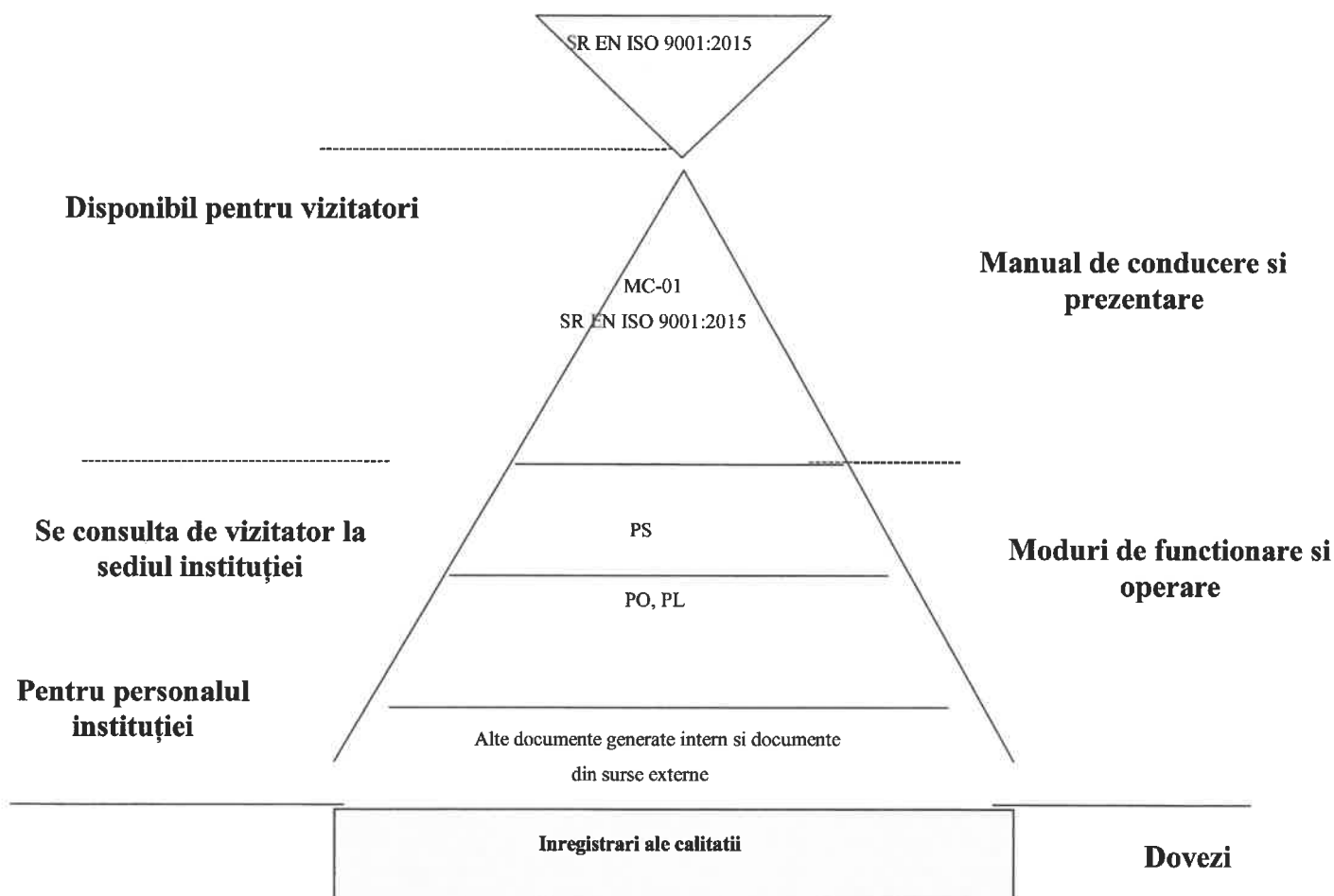
MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 16 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- validarea finala.

Documentele de sistem sunt structurate pe patru nivele dupa cum urmeaza:

- nivel I - Manualul Calitatii – SR EN ISO 9001:2015
- nivel II - Proceduri de Sistem
- nivel III - Proceduri operationale si Proceduri de lucru
- nivel IV - Alte documente generate intern si documente din surse externe

### STRUCTURA DOCUMENTELOR SMC SR EN ISO 9001:2015 LA NIVELUL MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”



Organizația stabilește, documentează, implementează, menține un sistem pentru managementul calității și îmbunătățește în continuu eficacitatea acestuia în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015.

Instituția

- a identificat procesele necesare sistemului pentru managementul calității și aplicarea acestora în întreaga organizație ;
- a determinat succesiunea și interacțiunea acestora ( harta proceselor ) ;



MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 17 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- a determinat metodele și criteriile necesare pentru a se asigura că atât operarea, cât și controlul acestor procese sunt eficiente ;
- se asigură de disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese ;
- monitorizează, măsoară și analizează aceste procese ;
- implementează acțiuni necesare realizării rezultatelor planificate și îmbunătățirii continue a proceselor.

Atunci când se impune utilizarea unor procese din afara centrului, se asigură controlul asupra acestora.

La elaborarea documentației SMC, procesele au fost grupate astfel :

**a) Procese de management :**

- 1) Stabilirea politicii în domeniul calității
- 2) Stabilirea obiectivelor
- 3) Planificare SMC
- 4) Stabilirea responsabilităților și autorităților
- 5) Desemnare responsabili de procese
- 6) Organizare
- 7) Analiza SMC efectuată de conducere.

**b) Procese de sprijin/suport :**

- 1) Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor;
- 2) Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor;
- 3) Comunicare și raportare;
- 4) Instruire personal;
- 5) Mentenanță echipamente.

**c) Procese de realizare a produsului / serviciului :**

- 1) Determinarea cerințelor;
- 2) Analiza cerințelor;
- 3) Controlul furnizării serviciilor;

**d) Managementul resurselor**

- 1) Dotare cu resurse umane
- 2) Dotare cu infrastructură
- 3) Asigurare mediu de operare

**e) Procese de monitorizare și măsurare:**

- 1) Acțiuni corective. Riscuri. Oportunități;
- 2) Analiza datelor ;
- 3) Tratarea neconformităților.

- Succesiunea și interacțiunea acestor procese este documentată în **Harta proceselor**.
- **MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** nu a identificat procese externalizate care influențează conformitatea serviciului sau cu cerințele.
- criteriile și metodele (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficiente ale acestor procese au fost stabilite în procedurile aferente sistemului de management integrat calitate-control managerial intern;
- resursele necesare pentru aceste procese sunt stabilite anual, conform bugetului de venituri și cheltuieli;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 18 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- responsabilități și autorități pentru aceste procese sunt stabilite prin fișele de post și prin dispoziții/decizii ale conducerii muzeului;
- riscurile și oportunitățile sunt analizate anual, conform procedurii PS-06- Managementul riscului. Oportunități. De asemenea, registrul riscurilor este actualizat periodic, conform cerințelor OSGG 600/2018;
- evaluarea acestor procese se face cu prilejul analizei sistemului de management, pentru a se asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate;
- programul de îmbunătățire întocmit în urma ședinței de analiză a sistemului de management al calității are în vedere îmbunătățirea procesele și a sistemului de management al calității.

#### **4.4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROCESSELE SALE**

Documentația sistemului de management al calității aplicabilă în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” cuprinde următoarele :

- Declarația referitoare la politica în domeniul calității;
- **Manualul calității MC-01;**
- **Proceduri de sistem cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015:**
  - ✓ PS-01 Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor
  - ✓ PS-02 Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor
  - ✓ PS-03 Audit intern;
  - ✓ PS-04 Controlul produsului/serviciului neconform;
  - ✓ PS-05 Acțiuni corective;
  - ✓ PS-06 Managementul riscului. Oportunități
- Proceduri stabilite pentru a se asigura de planificarea, operarea și controlul proceselor:
  - ✓ Conform Listei documentelor aferente sistemului de management integrat calitate-control managerial intern
- Inregistrări necesare pentru a furniza dovezi ale implementării și menținerii SMC-ului.
- **Obiectivele calitatii MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”;**
- **Procedurile scrise necerute de standardul SR EN ISO 9001:2015, dar documentate sub forma procedurilor de lucru, deoarece s-a considerat ca sunt necesare pentru buna functionare a SMC;**
- **Fisele postului;**
- **Inregistrările calitatii, atât cele cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015 pentru demonstrarea conformitatii cu cerintele si a functionarii eficiente a sistemului de management al calitatii, precum si cele stabilite de organizatie.**

Procedurile de sistem sunt elaborate pentru cerintele standardului SR EN ISO 9001:2015 care cer proceduri documentate, iar procedurile operaționale descriu restul cerințelor

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC-01</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 19 din 46

standardului SR EN ISO 9001:2015 ce nu prevad existenta de proceduri documentate pentru acestea.

Procedurile operationale documentate au fost elaborate pentru procesele specifice organizatiei.

Inregistrările calitatii sunt documentele intocmite pentru a dovedi ca au fost indeplinite si verificate cerintele stabilite.

### **Manualul calității**

Manualul calitatii, cod MC-01, descrie organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului pentru managementul calității aferente MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”

Manualul calității este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2015-Sisteme de managementul calității. Cerințe.

Scopul său este de a da posibilitatea personalului instituției și altor persoane interesate să înțeleagă tehnicile și procedurile de bază cerute pentru menținerea standardelor de calitate. Acest nivel al calității este necesar pentru a da asigurări ca produsele instituției sunt conforme cu specificațiile clienților.

Prevederile acestui manual se aplica atât în situații contractuale cât și necontractuale în toate compartimentele **MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”**

### **Controlul informațiilor documentate**

Documentele sistemului de management al calității și cele referitoare la produs, atât interne cât și de proveniență externă, se mențin sub control în conformitate cu procedura de sistem Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor, cod PS-01.

Procedura de control a documentelor detaliază modul de elaborare, nivelul de verificare și aprobare a documentelor înainte de emitere.

Difuzarea documentelor se efectuează pe baza listelor de difuzare, cunoscându-se astfel punctele unde se utilizează aceste documente precum și revizia în vigoare care trebuie să fie utilizată într-un anumit moment.

Se asigura totodată retragerea promptă a documentelor perimate din toate punctele unde acestea se găsesc și înlocuirea acestora cu ultima revizie valabilă.

Modificările/revizia documentelor urmează aceeași metodologie ca și la elaborarea documentelor initiale. Efectuarea modificărilor documentelor se intemeiază pe informații care sunt puse la dispoziție de entitățile care sunt afectate de conținutul documentelor respective sau care se găsesc în posesia elaboratorilor.

Modificările aduse asupra documentelor se mentin sub control prin liste de control a reviziilor. Retragerea documentelor perimate se face prin grija funcțiilor elaboratoare.

Toate documentele modificabile din cadrul **MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”** (în aceasta categorie intrând: documentele SMC, proceduri, standarde, desene, tehnologii, planurile calității, instrucțiuni, etc.) respectă următoarele principii generale:

- Fiecare document este identificat printr-un nume generic și un cod;
- Fiecare document este evidențiat stadiul ediției în vigoare și al reviziilor;
- Fiecare document are un număr definit de pagini numerotate;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 20 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- Fiecare document este identificat în mod clar cu autoritatea de elaborare, avizare/ verificare și aprobare a documentului;
  - Fiecare document are stabilit modul de difuzare și de control;
  - Fiecare document este multiplicat și difuzat într-un număr cunoscut de copii, conform listei de difuzare;
- Copiile pentru care emitentul nu își asuma responsabilitatea actualizării, având numai un caracter informativ, vor fi identificate în acest sens: „Copie informativa”, „Nu se actualizează” etc.;
- Pentru fiecare tip de document este stabilită în mod precis autoritatea de revizuire și modificare. De regulă, dreptul de a modifica un document îl are numai emitentul;
- Orice modificare a unui document atrage după sine ridicarea reviziilor paginilor modificate. Acolo unde este posibil, este de preferat ca modificările efectuate să fie marcate, pentru a se asigura identificarea lor rapidă de către destinatar;
- Orice modificare a unui document va fi difuzată tuturor destinatarilor de copii oficiale conform listei de difuzare;
- În cazul în care un document devine în întregime neaplicabil, emitentul are obligația retragerii tuturor copiilor difuzate conform listei de difuzare.

### **Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor**

Toate înregistrările utilizate la controlul calității produsului, respectiv documentele care furnizează dovezile obiective ale activităților efectuate și ale rezultatelor obținute, sunt identificate, colectate, indexate, păstrate într-un mod prevăzut în specificațiile procedurii de sistem **Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor**, cod PS-02, asigurându-se în acest fel lizibilitatea, găsirea promptă, păstrarea adecvată și prevenirea deteriorării, distrugerii sau pierderii acestora.

Toate activitățile legate de identificarea, pastrarea, arhivarea, regasirea și eliminarea înregistrărilor calitatii sunt descrise în procedura PS-02 “**Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor**”, care face referire la înregistrările utilizate în activitatea organizației.

Inregistrările calitatii sunt stabilite și pastrate pentru demonstrarea conformității cu cerințele și pentru demonstrarea funcționării eficiente a SMC.

Inregistrările calitatii sunt pastrate și arhivate în condiții corespunzătoare și pentru perioade de timp prestabilite, astfel încât să se prevină deteriorarea, distrugerea, pierderea și astfel încât să fie regasite cu ușurință în orice moment.

La completarea înregistrărilor calitatii fiecare angajat are în vedere ca acestea trebuie să fie lizibile, complete și corecte.

Inregistrările calitatii sunt pastrate la departamentele de resort pentru demonstrarea conformității cu condițiile specificate și funcționarea eficientă a sistemului de management al calitatii.

Inregistrările calitatii pot fi puse la dispoziția vizitatorilor, pentru consultare, în situația în care acest lucru este prevăzut prin contract. De asemenea, înregistrările sunt puse la dispoziția organismelor de certificare, în cadrul auditurilor efectuate de către acestea.

## **5. LEADERSHIP**

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC-01</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 21 din 46

## **5.1. LEADERSHIP SI ANGAJAMENT**

Declarația Directorului muzeului referitoare la politica în domeniul calității evidențiază angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea SMC-ului și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia.

Prevederile anagajamentului în domeniul calității, precum și cele referitoare la manualul calității sunt implementate și menținute pe baza unui program stabilit de RMC și aprobat de Directorul muzeului.

Eficacitatea sistemului pentru managementul calității se determină prin organizarea și desfășurarea de audituri interne, conform procedurii Audit intern, cod PS-03.

Managementul de la cel mai înalt nivel prezintă dovezi referitoare la angajamentul său privind dezvoltarea și implementarea sistemului pentru managementul calității și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- Comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clientului, a cerințelor legale și a celor de reglementare;
- Stabilirea politicii în domeniul calității;
- Stabilirea obiectivelor;
- Conducerea analizelor efectuate de management;
- Asigurarea resurselor materiale și umane necesare implementării unui sistem pentru managementul calității.

### **5.1.1. GENERALITĂȚI**

### **5.1.2. ORIENTAREA CĂTRE VIZITATOR**

Cerințele vizitatorului sunt identificate în cadrul proceselor referitoare la relația cu vizitatorul, iar controlul proceselor ulterioare este menit să asigure satisfacerea acestor cerințe. Totodată satisfacția vizitatorului este permanent monitorizată în cadrul proceselor de măsurare.

## **5.2. POLITICA**

Prin declarația scrisă și semnată, **Directorul muzeului MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”** definește și consemnează pentru organizație politica și strategia adoptate în domeniul calității, având următoarele obiective generale:

### **5.2.1. STABILIREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE**

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 22 din 46

### **PENTRU COMUNITATE, PARTE A COMUNITATII**

Suntem constienti ca numai vizitatorul ne apreciaza in mod realist rezultatele muncii si ne stimuleaza in cresterea performantelor. De aceea, misiunea de baza a politicii noastre in domeniul calitatii este focalizarea actiunilor noastre asupra nevoilor vizitatorilor nostrii pentru a le identifica cat mai exact nevoile si asteptarile si a le satisface pe deplin.



### **ABORDARE BAZATA PE PROCESE**

Activitatea noastra se eficientizeaza prin abordarea pe baza de proces si sistem. Toate procesele sunt identificate. Proprietarii de proces au autoritatea deplina si toate resursele necesare pentru a conduce procesele coordonate si pentru a atinge tintele indicatorilor de performanta stabiliti.

### **ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ ȘI INOVAȚIE**

Credem ca performanta noastra si a institutiei noastre poate fi imbunatatita in fiecare zi deoarece succesul nostru se cladeste pe inovatie. Managementul se bazeaza pe obiective si stabilim tinte ambitioase pentru indicatorii monitorizati. Indicatorii nostri de performanta reflecta si monitorizeaza continuu rezultatele obtinute in domeniul calitatii.



Pentru atingerea obiectivelor generale enunțate mai sus, **MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile standardului de referință SR EN ISO 9001:2015, urmărind prevenirea apariției neconformităților specifice domeniului de activitate.

Conducerea **MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”** se angajează să ia măsurile necesare pentru ca:

1. Prevederile standardului de referință adoptat descrise pe larg în documentația SMC să fie respectate integral.
2. Politica în domeniul calității să adevrată scopului declarat.
3. Politica să fie înțeleasă integral și aplicată la toate nivelurile organizației.
4. Politica să fie analizată pentru adecvarea ei continuă.
5. Să se asigure un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității.
6. Implementarea și eficiența dispozițiilor referitoare la prevederile SMC adoptat să fie analizate, actualizate periodic de către conducerea organizației, în vederea îmbunătățirii continue a activităților.

#### **5.2.2. COMUNICAREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE**

În cadrul **MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”** comunicarea politicii referitoare la calitate se realizează astfel:

- publicare pe site-ul instituției;
- afișare în incinta instituției, la loc vizibil;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 23 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- comunicare la nivelul personalului în cadrul instruirilor periodice referitoare la sistemul de management al calității.

### **5.3. ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI**

#### **5.3.1. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE**

Responsabilitatea, autoritatea și interdependența personalului sunt definite și documentate prin organigramă, fișe post, Regulament de Organizare și Funcționare, Regulament Intern, Decizii astfel încât fiecare membru al organizației să poată contribui sinergic la realizarea obiectivelor calității.

Organigrama (anexa nr. 1 la MC-01) prezintă schematic relațiile pe verticală și orizontală între subdiviziunile organizatorice ale organizației, fiind aprobată de Consiliul Județean. Regulamentul de Organizare și Funcționare prezintă atribuțiile, competențele și responsabilitățile fiecărei subdiviziuni organizatorice, precum și relațiile dintre acestea.

Regulamentul Intern prezintă reglementările referitoare la responsabilitățile și relațiile de muncă, disciplina, protecția muncii și a mediului, norme interne sau de conduită.

Fișele posturilor prezintă experiența, competențele, atribuțiile și responsabilitățile cerute pentru fiecare post. Aceste fișele posturilor sunt elaborate de Responsabilul Resurse Umane în colaborare cu șefii de compartimente și aprobate de **Directorul muzeului**.

Șefii compartimentelor au responsabilitatea promovării în rândul subordonaților al așa-numitului sentiment al responsabilității, pentru a-i determina să:

- respecte procedurile / instrucțiunile scrise;
- folosească materialele și echipamentele în mod corect în conformitate cu instrucțiunile aplicabile;
- fie conștienți de problemele existente sau potențiale în domeniul calității;
- raporteze toate erorile, neconformitățile, defectele sau pierderile;
- propună metode de reducere a riscului de apariție a unor probleme în domeniul calității;
- sprijine instruirea noilor angajați, oferindu-le un bun exemplu propriu.

Prin Manualul calității, proceduri, fișe post și decizii/dispoziții este stabilit ca:

- a) responsabilitatea pentru obtinerea calității produselor și serviciilor revine celor care desfasoara activitati de executie;
- b) verificarea conformitatii cu cerintele revine personalului care nu are responsabilitati directe in executie;
- c) RMC identifica si inregistreaza problemele referitoare la calitate iar dupa caz, participa la stabilirea actiunilor corective si preventive;
- d) toate categoriile de personal au posibilitatea de a initia actiuni corective si preventive pentru orice neconformitate.

#### **ORGANIZAREA INSTITUȚIEI.**

- Structura organizatorică a MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” este redată complet în **Regulamentul de Organizare și Funcționare** și în **Regulamentul Intern**, aplicabile în cadrul organizației.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 24 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

## 6. PLANIFICARE

Planificarea SMC asigură îndeplinirea cerințelor standardului de referință și a obiectivelor în domeniul calității stabilite de conducere. Planificarea SMC este în permanență adaptată schimbărilor care apar în SMC.

Planificarea SMC este elaborată în funcție de datele de intrare, care includ:

- Strategiile organizației;
- Obiectivele definite ale organizației;
- Așteptările clienților și ale altor părți interesate;
- Evaluarea cerințelor clienților și a celor de reglementare;
- Evaluare datelor de utilizare ale produselor și de realizare a proceselor;
- Concluzii din experiențele anterioare;
- Oportunități de îmbunătățire;

Datele de ieșire ale planificării sistemului pentru managementul calității cuprind:

- Resursele necesare și disponibile;
- Nivelul calificării și cunoștințele cerute;
- Responsabilitățile pentru implementarea planurilor de îmbunătățire ale proceselor;
- Necesitățile de îmbunătățire;
- Evaluarea performanțelor de îmbunătățire referitoare la organizație;
- Identificarea și elaborarea înregistrărilor calității.

Datele de ieșire se analizează sistematic pentru a asigura eficacitatea și eficiența proceselor.

Integritatea SMC este menținută și în condițiile în care sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia.

### 6.1. ACTIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

- **MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:
  - a) a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatul/rezultatele intenționat/intenționate,
  - b) a crește efectele dorite;
  - c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
  - d) a realiza îmbunătățirea.
- **MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** planifică:
  - a) acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
  - b) modul în care:
- De asemenea, **MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”**:
  - 1) integrează și implementează acțiunile în procesele sistemului de management al calității;
  - 2) evaluează eficacitatea acestor acțiuni.

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității serviciilor.



MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 25 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- **MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** determină riscurile, conform procedurii *Managementul riscului*. *Oportunități* și stabilește planuri de tratare a riscurilor, conform cerințelor SR EN ISO 9001 :2015 & OSGG 600/2018 & SR EN ISO 31000 :2010 & SR EN ISO 31010 :2011, oportunitățile identificate fiind incluse în obiectivele anuale (generale și specifice).

## **6.2. OBIECTIVE REFERITOARE LA CALITATE ȘI PLANIFICAREA REALIZĂRII LOR**

Obiectivele calității sunt exprimate în termeni măsurabili și vizează următoarele aspecte considerate relevante:

- Numărul de neconformități identificate;
- Procentul de reclamații de la vizitator;
- Nivelul de satisfacție al vizitatorului.

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că:

- Obiectivele calității sunt stabilite pentru procesele și nivelurile relevante din cadrul organizației.
- Obiectivele calității sunt măsurabile și în concordanță cu politica stabilită.
- Obiectivele specifice sunt disponibile la fiecare șef de compartiment.

La stabilirea obiectivelor, **Directorul muzeului** ia în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației;
- b) concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- c) performanțele proceselor curente;
- d) gradul de satisfacție al părților interesate;
- e) rezultate ale autoevaluărilor;
- f) analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- g) resursele necesare atingerii obiectivelor.

Aceste obiective sunt stabilite în termeni măsurabili, cu responsabilități definite pentru fiecare obiectiv și urmărite lunar. Analiza sistematică a gradului de atingere a obiectivelor propuse este prezentată în Raportul analizei efectuate de management de către **RMC**.

## **6.3. PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR**

Atunci când MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calității, schimbările trebuie efectuate într-un mod planificat. MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” trebuie să ia în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management al calității;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

## **7. SUPORT**

### **7.1. RESURSE**

#### **7.1.1. GENERALITĂȚI**

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 26 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” asigură resurse adecvate prin personal instruit și echipamente performante, pentru a da asigurări că activitățile sunt executate conform obiectivelor sale privind calitatea.

Adecvarea resurselor este analizată în cursul analizelor obișnuite ale managementului.

Resursele implicate în activitățile de proiectare/planificare, execuție, inspecție și mentenanță a aparaturii utilizate, precum și analizele și auditurile calității presupun:

- asigurarea de personal instruit pentru toate activitățile, în special pentru acelea cu impact în domeniul calității;
- asigurarea de personal calificat pentru auditurile interne ale calității;
- alocarea de timp suficient pentru efectuarea lucrului pentru toate categoriile de personal;
- asigurarea de echipamente performante necesare desfășurării corespunzătoare a activității.

Resursele se referă la:

- membrii organizației
- informații
- infrastructură
- mediu de lucru
- colaboratori
- resurse financiare

Pentru a spori performanțele organizației factorii de decizie iau în considerare:

- Necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- Resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilităților de comunicare și competența personalului;
- Resursele reprezentate de echipamente și spații pentru desfășurarea proceselor;
- Resurse reprezentate de facilități, software, necesare evaluării calității serviciilor asigurate și stimulării inovațiilor;
- Resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- Resurse alocate protecției sănătății și securității.

Optimizarea resurselor existente presupune:

- Identificarea limitelor și oportunităților legate de eficiența resurselor existente;
- Îmbunătățirea infrastructurii;
- Evaluarea competenței resurselor umane și perfecționarea continuă a acestora;
- Încurajarea îmbunătățirii continue a calității resurselor;
- Managementul adecvat al informațiilor și al suportului logistic.

### 7.1.2. **PERSONAL**

Responsabilul de personal (Resurse Umane) împreună cu conducerea instituției, proiectează posturile și creează astfel profilul persoanei ce urmează să ocupe postul respectiv, identificând astfel competența necesară.

În funcție de necesarul de instruire identificat, sunt alocate resurse pentru efectuarea de cursuri, stagii de pregătire, training, participări la seminarii, conferințe etc.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 27 din 46

Eficacitatea instruirii este evaluată prin prisma rezultatelor acesteia, respectiv a beneficiilor înregistrate în desfășurarea activităților și a neconformităților datorate unei instruiți neadecvate.

Procesul de instruire este descris în cadrul procedurii operaționale *Competență, conștientizare și instruire*.

### **7.1.3. INFRASTRUCTURA**

Infrastructura disponibilă în vederea asigurării, în condiții optime, a serviciilor este următoarea:

- Clădiri, respectiv birouri special amenajate pentru activități administrative și activități specifice;
- Echipamente/aparatură, specifice desfășurării activității;
- Echipamente de măsurare și monitorizare, verificate corespunzător;
- Mijloace de comunicare;
- Mijloace de transport.

După caz, sunt asigurate activități de întreținere a infrastructurii prin mijloace proprii sau prin servicii asigurate de societăți specializate.

Atunci când situația o impune, instituția închiriaza mașini, aparatură și echipamente pentru buna desfășurare a activității.

### **7.1.4. MEDIU PENTRU OPERAREA PROCESELOR**

- MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” este localizat în Municipiul Brăila, Piața Traian 3, județul Brăila.

Conducerea instituției asigură un mediu de lucru ce are o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției și performanțelor angajaților, contribuind astfel la îmbunătățirea performanțelor serviciilor furnizate.

În acest sens, s-au luat în considerare:

- metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;
- ergonomia;
- amplasarea birourilor;
- interrelațiile dintre membrii organizației și dintre aceștia și clienți;
- facilități pentru personalul instituției;
- factorii de mediu (temperatura, umiditate, luminozitate, flux de aer, etc.);
- salubritate, zgomot, lumină, vibrații, expunere la radiații și alți factori nocivi.

### **7.1.5. RESURSE DE MONITORIZARE SI MĂSURARE**

*Resursele de monitorizare și măsurare necesare desfășurării normale a proceselor sunt stabilite de către RMC/REMM și sunt aprobate de **Directorul muzeului**.*

La stabilirea necesarului de resurse de monitorizare și măsurare (RMM) sunt luate în considerare următoarele criterii:

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 28 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- să corespundă pentru măsurarea dată;
- posibilitatea asigurării condițiilor de verificare, reparare și etalonare;
- clasa de precizie a RMM să corespundă cu precizia de măsurare necesară.

Toate echipamentele de măsurare utilizate în activitatea desfășurată și cele folosite pentru inspecții și testări sunt supuse verificărilor periodice față de standardele relevante, așa cum prevede procedura operațională *Controlul Resurselor de Măsurare și Monitorizare*.

Aceste proceduri includ, după caz:

- urmărirea echipamentului prin înregistrarea verificărilor;
- stadiul verificării al echipamentelor;
- procedurile de verificare;
- frecvența verificărilor;
- procedurile pentru situația neîncadrării în limitele de toleranță admise;
- manipularea și depozitarea echipamentului de testare;
- menținerea înregistrărilor;
- etc.

### **Neconformități în metrologie**

În situațiile în care se constată că RMM:

- a) a suferit o avarie;
- b) a fost supus unei suprasarcini sau a fost manipulat greșit;
- c) prezintă o funcționare anormală;
- d) a cărui funcționare corectă este îndoielnică;
- e) a depășit intervalul de coninstituire metrologică stabilit;

### **7.1.6. CUNOȘTINTE ORGANIZATORIALE**

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” trebuie să determine cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

Aceste cunoștințe trebuie menținute și puse la dispoziție, atât cât este necesare.

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația trebuie să ia în considerare cunoștințele sale curente și să determine modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

#### **Instruirea**

Activitatea de instruire a personalului din cadrul organizației se desfășoară în baza planificărilor anuale întocmite de RMC, conform necesităților de instruire exprimate de fiecare șef de compartiment și include, atât cursuri desfășurate în cadrul organizației, cât și cursuri externe prin participări la școlarizări, cursuri de perfecționare, informări, etc.

### **7.2. COMPETENȚĂ**

Managementul organizației identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia având ca obiectiv principal însușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor necesare pentru:

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 29 din 46

- Ridicarea nivelului de pregătire profesională;
- Pregătirea angajatului în vederea promovării pe scara ierarhică;
- Asimilarea de către întreg personalul a concepțiilor moderne privind tehnicile utilizate pentru asigurarea calității;
- Asigurarea mobilității angajaților, atunci când este cerut.

Managementul organizației analizează periodic măsura în care competențele existente sunt satisfăcătoare și prognozează necesarul de resurse în raport cu orientările viitoare ale organizației, care pot fi:

- Obiective pe termen mediu și lung;
- Extinderea spațială și/sau a domeniilor de activitate a organizației;
- Modificările proceselor și achiziționări ale echipamentelor performante;
- Adoptarea de noi standarde;
- Modificarea cadrului legislativ.

### 7.3. CONȘTIENTIZARE

Conducerea instituției se asigură că membrii acesteia sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii ce influențează calitatea proceselor respectiv a serviciilor.

Sporirea gradului de motivare al membrilor organizației se asigură prezentând acestora:

- Estimarea evoluției în timp a organizației;
- Politica și obiectivele organizației;
- Politica de dezvoltare a organizației și a resurselor umane;
- Intenția de îmbunătățire a proceselor și a serviciilor;
- Recompensarea creativității și a inovației;

### 7.4. COMUNICARE

SMC acordă un rol major comunicării și informației în procesul managerial. Se apelează, în principal la convingere, se pune accentul pe schimbul de informații care au un aspect organizat și continuu. În realizarea comunicării se stimulează inițiativa și se insistă ca fiecare angajat să cunoască evoluția rezultatelor, iar la nevoie să propună măsurile pe care le consideră necesare pentru îmbunătățirea situației și crearea condițiilor în vederea realizării sarcinilor încredințate.

Prin informare și comunicare se urmărește să se pună în evidență legătura strânsă ce există între rezultatele obținute și activitatea angajaților. Pe această cale, executanții au posibilitatea de a cunoaște situația reală a sistemului de management.

Comunicarea internă asigură angajaților informarea privind :

- Politica, cerințele, obiectivele și realizările referitoare la calitate ;
- Dezvoltarea și lansarea noilor programe ;
- Schimbările semnificative în legislație, furnizori, clienți, proceduri, colaborări ;
- Noile reglementări aplicabile ;
- Modificările apărute în calificarea personalului și alocarea responsabilităților.

Comunicarea internă în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” are ca scop :

- asigurarea transferului de informații necesare la toate nivelurile și între toate funcțiile implicate, cu privire la SMC;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	MANUALUL CALITATII  Cod : MC-01	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 30 din 46

- cunoasterea, in rândul personalului, a politicii in domeniul calitatii, obiectivelor calitatii;
- comunicarea in rândul angajatilor a eficacitatii SMC.

In cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” comunicarea se realizeaza prin circulatia informatiei in urmatoarele directii:

- pe verticala (de sus in jos si de jos in sus);
- pe orizontala, intre diferite niveluri, functii sau entitati organizatorice.

Metodele de comunicare interna in cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” sunt:

- Comunicarea scrisa, care poate fi efectuata sub forma de decizii, informari, note interne, documente si inregistrari ale SMC, etc., transmise pe suport de hârtie;
- Comunicarea scrisa prin intermediul retelei de calculatoare;
- Comunicare verbală, directa (inclusiv in cadrul sedintelor) sau telefonica;
- Comunicare vizuală, prin afişaje in locuri vizibile;

Informatiile referitoare la procesele si eficacitatea SMC-ului sunt comunicate direct prin desfășurarea de ședințe operaționale periodice și ședințe de analiză a managementului.

Procedura *Comunicare*, tratează modul în care se desfășoară procesul de comunicare.

### **Comunicarea externa**

#### Comunicarea cu organismele abilitate

Responsabilii desemnati pun la dispozitia institutiilor care efectueaza inspectii si controale datele solicitate, cu respectarea legislatiei in domeniu, si la cerere, asigura accesul reprezentantilor acestora in cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” , cu respectarea normelor de securitate si sanatate.

In urma inspectiilor se intocmesc Procese verbale, semnate de conducerea organizației si reprezentantii institutiilor care au efectuat inspectia / controlul, procesele verbale fiind transmise la fiecare compartiment inspectat / controlat;

In urma inspectiilor / controalelor se stabilesc corectii, actiuni corective si preventive cu termene si responsabilitati;

#### *Comunicarea cu presa locala, centrala, mijloacele audio-video, publicul se face prin:*

- Realizarea de articole, acordarea de interviuri, realizarea de campanii de informare;
- Organizarea sau participarea la intalniri sau conferinte de presa;
- Organizarea sau participarea la simpozioane;
- Organizarea sau participarea la dezbateri, mese rotunde;

Aceste activitati se realizeaza numai cu aprobarea conducerii, de persoane desemnate de aceasta.

#### *Sesizari primite de la partile interesate*

Sesizarile si reclamatii de la partile interesate sunt tratate conform procedurilor operationale aplicabile.

Informatiile comunicate sunt complete, relevante, astfel incat publicul interesat sa nu aiba suspiciuni privind bunele intentii ale organizației in ceea ce priveste rezolvarea principalelor probleme aparute.

#### *Organizarea sau participarea la Conferinte, simpozioane, cursuri*

Directorul stabileste oportunitatea participarii sau organizarii evenimentelor si persoanele implicate.

Se analizeaza si se alocă necesarul de resurse.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	MANUALUL CALITATII  Cod : MC-01	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 31 din 46

Cu aceasta ocazie, delegatii preiau materialele de prezentare si documentare puse la dispozitie de organizatori (buletine de informare, cataloage, pliante, CD-uri, etc). Informeaza conducerea organizatiei cu privire la subiectele abordate si / sau noutatile in domeniu.

În functie de importanta problemelor si a informatiilor acumulate se fac instruirii cu persoanele interesate.

## **7.5. INFORMATII DOCUMENTATE**

### **7.5.1. GENERALITĂȚI**

Sistemul de management al calității trebuie să includă:

- informații documentate cerute de standardul model de referință SR EN ISO 9001:2015;
- informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea SMC.

**NOTĂ** - Amploarea informațiilor documentate pentru un sistem de management al calității poate să difere de la o organizație la alta în funcție de: mărimea organizației și tipul activităților, proceselor, produselor și serviciilor sale; complexitatea proceselor și interacțiunile acestora și competența persoanelor

### **7.5.2. CREARE ȘI ACTUALIZARE**

Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate, organizația trebuie să se asigure că următoarele aspecte sunt adecvate:

- a) identificarea și descrierea (titlu, dată, autor sau număr de referință);
- b) formatul (limbă, versiune software, grafică) și mediul suport (hârtie, electronic);
- c) actualizarea și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

### **7.5.3. CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE**

Informațiile documentate cerute de sistemul de management al calității și de acest standard internațional trebuie controlate pentru a se asigura că:

- a) sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- b) sunt protejate adecvat (de exemplu împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării).

Pentru controlul informațiilor documentate organizația trebuie să ia în considerare următoarele activități, după caz:

- a) difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- b) depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- c) controlul modificărilor (de exemplu controlul versiunilor);
- d) păstrare și eliminare. Informațiile documentate de origine externă determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității trebuie identificate, după cum este cazul, și controlate. Informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității trebuie protejate împotriva deteriorărilor neintenționate.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	MANUALUL CALITATII  <b>Cod : MC-01</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 32 din 46

**NOTĂ** - Accesul poate implica o decizie referitoare la permisiunea numai de vizualizare a informației documentate sau la permisiunea și autoritatea de vizualizare și modificare a informației documentate.

## 8. OPERARE

### 8.1. PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERATIONAL

Organizația trebuie să planifice, să implementeze și să controleze procesele necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor și să implementeze acțiunile determinate prin;

- a) determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
- b) stabilirea criteriilor pentru:
  - 1) procese;
  - 2) acceptarea produselor și serviciilor;
- c) determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
- d) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- e) determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru:
  - 1) a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate;
  - 2) a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele.

Elementele de ieșire ale acestei planificări trebuie să fie adecvate operațiunilor organizației. Organizația trebuie să controleze schimbările planificate și să analizeze consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative, după cum este necesar.

Organizația trebuie să se asigure că procesele externalizate sunt controlate

**MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** planifica procesele de realizare a serviciilor sale în concordanta cu cerintele pentru celelalte procese ale SMC.

Planificarea realizării serviciilor are scopul de a identifica:

- obiectivele calitatii si cerintele clientilor pentru serviciu;
- necesitatea de a stabili procesele, subprocesele si documentele necesare realizarii serviciilor;
- necesitatea de a aloca resursele specifice realizarii serviciilor;
- activitatile de verificare si monitorizare a serviciilor;
- înregistrările necesare pentru a demonstra conformitatea proceselor de realizare si a serviciilor cu cerintele.

În cadrul **MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”** planificarea realizării serviciilor se face prin diferite documente și înregistrări în funcție de natura serviciului și de cerințele clientului, cum sunt proceduri și instrucțiuni.

### 8.2. CERINTE PENTRU PRODUSE SI SERVICII

#### 8.2.1. COMUNICAREA CU VIZITATORUL



MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 33 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

Comunicarea cu vizitatorul trebuie să includă:

- a) furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
  - b) tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora;
  - c) obținerea feedback-ului de la vizitator referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile vizitatorului;
  - d) tratarea sau controlul proprietății vizitatorului;
  - e) stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.
- Procesul de comunicare cu vizitatorul este prezentat în procedura operațională *Comunicarea* și are în vedere modul în care se asigură o comunicare adecvată în ceea ce privește informațiile referitoare la produs/serviciu, determinarea cerințelor referitoare la produs/serviciu; analiza cerințelor referitoare la produs/serviciu; feed-backul de la vizitator (inclusiv reclamațiile acestuia).

### **8.2.2. DETERMINAREA CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII.**

Solicitările clienților se primesc prin telefon, fax sau adresă scrisă și se înregistrează.

Atunci când nu este o formulare scrisă a condițiilor, cazul solicitărilor verbale, se asigură ca înainte de a fi acceptate, condițiile indicate să fie convenite, de exemplu:

- Cerințe nespecificate de vizitator;
- Cerințe legale și de reglementare referitoare la serviciu;
- Orice alte cerințe suplimentare identificate de către organizație.

### **8.2.3. ANALIZA CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII**

Organizația trebuie să se asigure că are capacitatea de a satisface cerințele pentru produsele și serviciile ce vor fi oferite clienților.

Organizația trebuie să efectueze o analiză, înainte de a se angaja să furnizeze produse și servicii către vizitator, analiză care să includă:

- a) cerințele specificate de vizitator, inclusiv cele pentru activitățile de livrare și postlivrare;
- b) cerințele nespecificate de vizitator, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută;
- c) cerințele specificate de vizitator;
- d) cerințele legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor;
- e) cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior.

Organizația trebuie să se asigure că cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior au fost rezolvate.

Atunci când vizitatorul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele vizitatorului trebuie conințuite de organizație înainte de acceptare.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate, după caz, referitoare la:

- a) rezultatele analizei;
- b) orice noi cerințe referitoare la produse și servicii.

### **8.2.4. MODIFICĂRI ALE CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII**

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 34 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- Cerințele referitoare la serviciile asigurate de MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” respectă întocmai legislația aplicabilă domeniului de activitate.

### **8.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR**

#### **Planificarea proiectării și dezvoltării**

Procesul de proiectare–dezvoltare se refera la procesul de dezvoltare a unor noi colecții muzeale. Acest proces are ca principal scop asigurarea organizatiei ca patrimoniul muzeal:

- corespunde scopului
- se întind pe o durată adecvată
- corespund cerințelor și exigentelor institutiei
- identifica corespunzător toată infrastructura necesară

Dezvoltarea de noi colecții muzeale ia în considerare întreg spectrul de noutăți și descoperiri ce apar în domeniile de competență al **MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”** precum și interesele și nevoile tuturor categoriilor de clienți.

Evaluarea necesității dezvoltării unei noi colecții muzeale include:

- analiza eficacității procesului de punere în valoare
- aportul proceselor institutiei la dezvoltarea comunităților locale
- implementarea de cerințe noi
- modalități de evaluare a procesului

Evaluarea necesității de analiză se realizează sub forma unui raport de oportunitate (raport ce constituie element de intrare a procesului) și cuprinde rezultatul evaluării necesității și stabilește obiective pentru procesul de dezvoltare a unei noi colecții muzeale.

Raportul de oportunitate stabilește:

- motivul alegerii tematicii colecției
- termeni de performanță
- grupul țintă

#### **Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării**

**MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”** identifica toate elementele de intrare pentru dezvoltarea unor noi colecții muzeale și care cuprind:

- rezultatele analizei eficacității dezvoltării unor colecții muzeale dezvoltate anterior
- cerințe reglementare
- necesarul de competență pentru personalul de supraveghere și ghidaj
- nivelul de dificultate al obiectivelor propuse
- infrastructura necesară

#### **Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării**

Elementele de ieșire ale proiectării constau în:

- cunoștințe și informații ce urmează a fi dobândite de vizitatori
- cunoștințe și informații conservate și puse în valoare de către institutie
- medii și modalități eficiente de livrare a informațiilor referitoare la noile colecții muzeale

#### **Analiza proiectării și dezvoltării**

Analiza noii colecții muzeale ce urmează a fi dezvoltate este efectuată de o comisie de

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	MANUALUL CALITATII  Cod : MC-01	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 35 din 46

evaluare, comisie numita oficial de catre directorul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”. Comisia este formata din persoane implicate in proiectare, persoane independente precum si alte parti interesate (reprezentati ai autoritatilor, ai clientilor, utilizatori ai competentelor ce urmeaza a fi dobandite, etc.)

Aceasta analiza se face, in functie de complexitate, atat pe faze determinate cat si la final. Analiza are la baza experientele anterioare ale proiectelor de succes si informatiile generate de proiecte ce au necesitat corectii.

Analiza proiectului se face prin analiza conform unor criterii:

- acuratetea continutului
- textul, ilustratiile si aspectul materialelor de prezentare si promovare

### **Verificarea proiectarii si dezvoltarii**

Verificarea noii colectii muzeale dezvoltate este efectuata de o comisie de evaluare sau de o persoana ce nu a fost implicata in procesul de analiza si consta in verificarea elementelor de iesire in raport cu cerintele elementelor de intrare.

### **Validarea proiectarii si dezvoltarii**

Validarea proiectarii este efectuata de catre directorul institutiei dupa finalizarea satisfacatoare a proceselor de analiza si verificare si are drept scop asigurarea institutiei ca rezultatele planificate ale proiectarii au fost atinse.

## **8.4. CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR**

### **8.4.1. GENERALITĂȚI**

Organizația trebuie să se asigure că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele.

Organizația trebuie să determine controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:

- a) produsele și serviciile de ia furnizori externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației:
- b) produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct vizitatorului (clienților) în numele organizației:
- c) un proces, sau o parte a unui proces, este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Organizația trebuie să determine și să aplice criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. Organizația trebuie să păstreze informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări.

Procesul de aprovizionare din cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” se desfășoară conform legislației privind achizițiile publice și implică următoarele activități:

1. Sunt descrise principalele responsabilitati si metode utilizate in cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” pentru a se asigura ca toate produsele/serviciile aprovizionate relevante pentru calitatea produsului/serviciului livrat, respecta cerintele calitative ale specificatiilor si contractului.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 36 din 46

2. Modul de desfășurare a evaluării, criteriile, participanții și consemnarea rezultatelor sunt descrise în procedura de sistem **“Achiziții publice”**.
3. În urma evaluării, Responsabilul de Achiziții Publice și RMC întocmește și menține la zi **“Lista furnizorilor acceptați”**.
4. Comenzile de aprovizionare conțin toate informațiile necesare definirii complete a produsului/serviciului.
5. Proiectele de contract primite sunt supuse unei analize înainte de aprobare, de către Directorul muzeului.
6. Analiza are scopul de a se aproviziona numai produse/servicii corespunzătoare.
7. Modificările contractelor de aprovizionare vor fi procesate în același mod ca și documentele inițiale, la care se va face referire.
8. Recepția calitativă a produselor / serviciilor aprovizionate se va efectua pe baza condițiilor specificate în comanda sau contractul de aprovizionare și a documentației tehnice stabilite.
9. Produsele/serviciile neconforme vor fi depozitate în locuri special destinate și vor fi tratate conform prevederilor procedurii de sistem **“Controlul produsului/serviciului neconform”**, cod **PS-04**.

#### **8.4.2. TIPUL ȘI AMPLOAREA CONTROLULUI**

Organizația trebuie să se asigure că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme.

Organizația trebuie:

- a) să se asigure că procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management al calității;
- b) să definească atât controalele pe care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat; c) să ia în considerare
  - 1) impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capacității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
  - 2) eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- d) să determine verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

**MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** stabilește și implementează inspecția pentru a se asigura că produsul/serviciul aprovizionat satisface cerințele de aprovizionare. Verificarea produsului/serviciului poate fi efectuată și la furnizor.

Detalii în procedura *Achiziții publice*.

#### **8.4.3. INFORMAȚII PENTRU FURNIZORII EXTERNI**

Organizația trebuie să se asigure de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația trebuie să comunice furnizorilor săi externi cerințele sale pentru:

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 37 din 46

- a) procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- b) aprobarea pentru:
  - 1) produse și servicii;
  - 2) metode, procese și echipamente;
  - 3) eliberarea produselor și serviciilor;
- c) competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- d) interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- e) controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- f) activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau vizitatorul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” trebuie să se asigure că produsul / serviciul aprovizionat este conform cu cerințele de aprovizionare specificate. MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” își selectează furnizorii pe baza capacității acestora de a furniza un produs / serviciu în concordanță cu cerințele de aprovizionare specificate.

Informațiile referitoare la aprovizionare includ:

- Cerințe pentru aprobarea produsului/serviciului, procedurilor, proceselor și echipamentelor;
- Cerințe referitoare la calificarea personalului;
- Cerințe referitoare la sistemul pentru managementul calității.

## **8.5. PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII**

### **8.5.1. CONTROLUL FURNIZĂRII DE SERVICII**

Organizația trebuie să implementeze producția și furnizarea de servicii în condiții controlate.

Condițiile controlate trebuie să includă, după cum este cazul:

- a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
  - 1) caracteristicile produselor care urmează să fie realizate, a serviciilor care urmează să fie furnizate, sau a activităților care urmează să fie efectuate;
  - 2) rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- c) implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;
- d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- e) desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
- f) validarea și re-validarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

### **8.5.2. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE**

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	MANUALUL CALITATII  Cod : MC-01	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 38 din 46

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” a stabilit un sistem de identificare și trasabilitate a produselor folosite în procesele care le desfășoară:

- aprovizionarea și introducerea numai a produselor acceptate;
- identificarea și localizarea produselor în orice stadiu al procesului;
- evitarea confuziilor în cadrul desfășurării activității, precum și a utilizării unor produse neconforme;
- identificarea cu ușurință a documentelor.

În cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”, documentele utilizate în desfășurarea activității sunt înregistrate și/sau codificate, pentru se asigura identificarea ușoară a acestora.

Identificarea materialelor și a produselor utilizate în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” este asigurată în toate etapele, astfel încât să fie evitată orice posibilitate de utilizare greșită și să se asigure trasabilitatea datelor referitoare la calitate.

Identificarea produselor utilizate în procesul de furnizare a serviciului se compune din:

- a) marcaje aplicate pe ambalaj de către producător;
- b) marcarea zonelor de depozitare;
- c) etichetarea aparaturii și a echipamentelor;
- d) marcarea elementelor și a înregistrărilor referitoare la calitate.

Produsele utilizate în cadrul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” prezintă etichete, coduri sau numere, în funcție de specific și de modul de folosință.

Trasabilitatea constă în posibilitatea de a reconstitui istoricul, utilizarea sau localizarea unui produs sau a unei activități, în principalele faze ale procesului.

Produsele neconforme sunt marcate și depozitate în spații special amenajate, astfel încât să se evite utilizarea neintenționată a acestora.

### **8.5.3. PROPRIETATE CARE APARTINE VIZITATORILOR SAU FURNIZORILOR EXTERNI**

Pe perioada în care proprietatea vizitatorului sau furnizorilor externi se află sub controlul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” sau este utilizată de către aceasta, organizația asigură identificarea, verificarea și protejarea proprietății.

Pentru orice deteriorare sau prejudiciu adus proprietății vizitatorului sau furnizorilor externi MUZEUL BRĂILEI „CAROL I” păstrează înregistrările adecvate (procese verbale, constatări).

*Detalii în procedura **Proprietatea vizitatorului sau furnizorilor externi**.*

### **8.5.4. PĂSTRARE**

Colectiile muzeale sunt pastrate:

- în spații special amenajate în vederea depozitării pe o durată lungă de timp
- în condiții de mediu adecvate, monitorizate, controlate și înregistrate
- în condiții de securitate deplină
- conform unui sistem unic de identificare

astfel încât acestea să nu fie degradate de procesul de păstrare și expunere.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 39 din 46

#### **8.5.5. ACTIVITĂȚI POST-LIVRARE.**

NEAPLICABIL

#### **8.5.6. CONTROLUL MODIFICĂRILOR**

Procesul de restaurare si conservare este un proces complex ale carui rezultate nu pot fi monitorizate exclusiv la finalizarea procesului. Validarea finala a performantelor acestui proces se face in timp.

Astfel incat organizatia desfasoara un proces de validarea a proceselor de restaurare si conservare care include (dupa cum este necesar sau este solicitat de alte institutii si reglementari legale):

- evaluarea, mentinerea si imbunatatirea competentelor personalului
- evaluarea si aprobarea echipamentelor si infrastructurii utilizate
- evaluarea proceselor conservare/ restaurare

Frecventa revalidarii proceselor este stabilita in functie de cerintele reglementare, de cerintele proprii si in functie de natura procesului fiind stipulata in procedurile de proces aferente.

Înregistrările rezultate în urma validării/revalidării sunt stabilite și menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a sistemului de management al calității. Înregistrările sunt lizibile, identificabile și regisabile cu ușurință.

#### **8.6. ELIBERAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR**

Organizația trebuie să implementeze modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs sau serviciu au fost îndeplinite.

Eliberarea produselor și serviciilor către vizitator trebuie să nu se producă înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de o autoritate relevantă și, atunci când este aplicabil, de vizitator.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor. Informațiile documentate trebuie să includă:

- a) dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- b) trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.

#### **8.7. CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME**

Organizația trebuie să se asigure că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Organizația trebuie să întreprindă acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor.

Această abordare trebuie să se aplice de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor

Organizația trebuie să trateze elementele de ieșire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- a) corecție;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 40 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- b) izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;  
c) informarea vizitatorului;  
d) obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.  
Conformitatea cu cerințele trebuie verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate

Organizația trebuie să păstreze informații documentate care:

- a) descriu neconformitatea;  
b) descriu acțiunile întreprinse;  
c) descriu orice derogări obținute;  
d) identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

## **9. EVALUAREA PERFORMANTEI**

### **9.1. MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI EVALUARE**

#### **9.1.1. GENERALITĂȚI**

Organizația trebuie să determine:

- a) ce necesită să fie monitorizat și măsurat;  
b) metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;  
c) când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;  
d) când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

Organizația trebuie să evalueze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

#### **9.1.2. SATISFACTIA VIZITATORULUI/CETĂȚEANULUI**

La finalizarea produselor/serviciilor și după predarea acestora la anumite intervale de timp sunt solicitate referințe sau sunt efectuate chestionări ale clienților cu privire la modul de îndeplinire a cerințelor și gradul de satisfacție al acestora.

Datele colectate sunt analizate în vederea stabilirii de acțiuni menite să sporească nivelul de satisfacție al vizitatorului.

Procedura *Comunicarea* detaliază modul în care sunt colectate și procesate aceste date.

#### **9.1.3. ANALIZĂ ȘI EVALUARE**

Referitor la serviciile furnizate de **MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”**, sursele de informare în scopul măsurării gradului de satisfacție al clienților sunt reprezentate de:

- evaluările analizelor;
- aria de acoperire a serviciilor furnizate de organizație;
- numărul de reclamații / rapoarte de neconformitate provenite de la clienți/vizitatori;



MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 41 din 46

- *Chestionarele pentru evaluarea satisfacției vizitatorului* în care se fac referiri la informații referitoare la serviciu, la relațiile de comunicare cu vizitatorul;
- datele statistice furnizate de organizațiile de specialitate;
- Capabilitatea de a dezvolta și / sau propune noi prestații;
- Respectarea specificațiilor și reglementărilor aplicabile;
- Calitatea prestației;
- Receptivitatea și reacțiile la sesizările clienților.

Rezultatele analizei trebuie utilizate pentru a evalua:

- a) conformitatea produselor și serviciilor;
- b) gradul de satisfacție a vizitatorului;
- c) performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- d) dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) performanța furnizorilor externi;
- g) necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management al calității.

**NOTĂ** - Metodele de analizare a datelor pot include tehnici statistice.

Toate aceste date fac obiectul analizelor efectuate de managementul organizației, iar în urma acestei analize sunt stabilite noi obiective care să determine creșterea gradului de satisfacție al clienților.

## **9.2. AUDIT INTERN**

Organizația trebuie să efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că sistemul de management al calității.

- a) este conform cu:
  - 1) cerințele proprii organizației pentru sistemul său de management al calității,
  - 2) cerințele acestui standard internațional,
- b) este implementat și menținut în mod eficace.

Auditurile interne ale sistemului calității se desfășoară planificat, sunt documentate corespunzător, și au ca scop verificarea dacă activitățile legate de calitate sunt conforme cu reglementările stabilite și pentru a determina eficacitatea sistemului de management calitatii.

Procedura de sistem *Audit intern, cod PS-03* stabilește metodele de desfășurare a auditurilor interne și include următoarele:

- planificarea auditurilor interne;
- frecvența auditurilor interne;
- stabilirea auditorilor;
- domeniul auditurilor;
- metodologia auditului
- rapoartele de audit;
- acțiuni corective și preventive și verificarea acestora.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	MANUALUL CALITATII  <b>Cod : MC-01</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 42 din 46

Rezultatele auditurilor sunt prelucrate în rapoarte și prezentate șefului compartimentului auditat și Directorului muzeului.

Acțiunile de urmărire sunt realizate și înregistrate astfel încât să se monitorizeze eficiența măsurilor corective și preventive. Rapoartele auditurilor și rezultatele acțiunilor de urmărire sunt înaintate conducerii spre a fi discutate în cadrul ședințelor de analiză ale managementului.

### **9.3. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT**

#### **9.3.1. GENERALITĂȚI**

Factorii de decizie ai MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I” analizează anual (sau ori de câte ori necesitatea o impune) SMC implementat în cadrul organizației, pentru a se asigura de continua adecvare și eficacitate a acestuia în satisfacerea condițiilor standardului adoptat, precum și a politicii și obiectivelor declarate.

**La sfarsitul anului se analizeaza, de regula, realizarile din intregul an si se stabilesc noi directii de actiune pentru anul viitor; se analizeaza inclusiv politica referitoare la calitate si obiectivele calitatii.**

Ținta acestor analize este asigurarea ca SMC este în permanenta corespunzator, adecvat și eficace.

Ședințele privind analiza efectuată de management sunt conduse de către Directorul MUZEULUI BRĂILEI „CAROL I”, având ca participanți proprietarii de procese (RMC, șefii de compartimente/birouri), și după caz, în funcție de specific, și alți membri.

*Notă: Membrii care nu pot lua parte la analiză, pot delega un reprezentant. În cazul în care de la reuniune lipsesc membrii din managementul de la cel mai înalt nivel, analiza sistemului de management al calității se reprogamează.*

Agenda ședinței de analiză a sistemului de management al calității este pregătită de RMC și se distribuie tuturor participanților, cu cel puțin o săptămână înaintea ședinței.

#### **9.3.2. ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT**

RMC organizează ședința de analiză la date prestabilite, pornind de la o analiză preliminară a datelor de intrare. La ședințele de analiză, participă pe lângă Directorul muzeului, șefii compartimentelor implicate, care dezbat informațiile referitoare la:

- a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- b) modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management al calității;
- c) informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv tendințele referitoare la:
  - 1) satisfacția vizitatorului și feedbackul de la părțile interesate relevante;
  - 2) măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
  - 3) performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
  - 4) neconformități și acțiuni corective;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 43 din 46
<b>Cod : MC-01</b>		

- 5) rezultatele monitorizării și măsurării;
- 6) rezultatele auditurilor;
- 7) performanța furnizorilor externi;
- d) adecvarea resurselor;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) oportunitățile de îmbunătățire.

### **9.3.3. ELEMENTE DE IEȘIRE ALE ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT**

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt înregistrate sub forma *Rapoarte ale Analizelor efectuate de Management (RAM)* având în vedere:

- a) oportunități de îmbunătățire;
  - b) orice necesități de modificare a sistemului de management al calității;
  - c) necesitățile de resurse
- și se păstrează pe o perioadă de minim 5 ani la **RMC**.

Datele de ieșire ale analizei constituie date de intrare pentru îmbunătățirea SMC.

Procesul analizei efectuate de management este descris în procedura operațională *Analiza SMC efectuată de management*.

## **10. ÎMBUNĂTĂTIRE**

### **10.1. GENERALITĂȚI**

Organizația trebuie să determine și să selecteze oportunitățile pentru îmbunătățire și să implementeze orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele vizitatorului și pentru a crește satisfacția vizitatorului.

Acestea trebuie să includă:

- a) îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- b) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- c) îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității,

**NOTĂ** - Exemple de îmbunătățire pot include corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, modificări radicale, inovare și reorganizare.

### **10.2. NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ**

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația trebuie:

- a) să reacționeze la neconformitate și, după cum este cazul:
  - 1) să întreprindă acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
  - 2) să se ocupe de consecințe;
- b) să evalueze necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
  - 1) examinarea și analizarea neconformității;
  - 2) determinarea cauzelor neconformității;

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 44 din 46

- 3) determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară; c) să implementeze orice acțiune necesară;
- d) să analizeze eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- e) să actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- f) să efectueze modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar. Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate ca dovadă pentru:

- a) natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- b) rezultatele oricărei acțiuni corective

**MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”** a stabilit și documentat procedura documentată *Controlul produsului neconform, cod PS-04* prin care se stabilesc metodele de control, responsabilitățile și autoritățile asociate tratării produsului/serviciului neconform.

- Identificarea și raportarea produselor/serviciilor neconforme constituie datoria și responsabilitatea tuturor membrilor organizației.
- Tratarea neconformităților presupune:
- întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- autorizarea utilizării, eliberării sau acceptării cu derogare a produsului/serviciului, dată de către o autoritate relevantă și de către vizitator;
- întreprinderea unor acțiuni care să împiedice aplicarea sau utilizarea intenționată inițial.

Înregistrările referitoare la neconformitățile identificate și la orice acțiuni ulterioare întreprinse sunt menținute de către **RMC** în vederea aplicării unor acțiuni corective/preventive ce se impun pentru menținerea eficacității și îmbunătățirea SMC.

### **Analiza datelor**

Datele rezultate în urma activităților de măsurare și monitorizare efectuate sunt analizate periodic pentru a identifica posibilitățile de îmbunătățire atât a produselor/serviciilor oferite, cât și de creștere a performanțelor organizației.

Tehnicile statistice utilizate în acest scop urmăresc raportul dintre volumul serviciilor furnizate și cantitatea de rebut și gradul de satisfacție al vizitatorului. Pentru realizarea acestor tehnici statistice, **Directorul muzeului** stabilește obiectivele concrete, domeniul de aplicare și persoana desemnată pentru culegerea și interpretarea datelor.

Datele rezultate în urma aplicării tehnicilor statistice sunt analizate în cadrul ședințelor efectuate de management sau ori de câte ori este necesar.

### **Acțiuni corective**

Responsabilitățile și modalitățile de inițiere, implementare și urmărire a acțiunilor corective și preventive care permit eliminarea sau minimalizarea posibilităților de apariție/reapariție a neconformităților sunt definite și detaliate în procedurile de sistem *Acțiuni corective, cod PS-05*.

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
	<b>Cod : MC-01</b>	Revizia: 0
		Pagina : 45 din 46

Detalii complete ale investigației neconformității, incluzând cauzele, corecțiile necesare și acțiunile corective sunt incluse în Raportul de neconformitate, care este deschis la descoperirea unei neconformități.

Se vor iniția, înregistra și urmări, de către RMC, acțiunile adecvate pentru înlăturarea cauzelor neconformităților, până la obținerea unor rezultate satisfăcătoare.

Analiza neconformităților se face în scopul de a iniția acțiuni care să prevină repetarea situațiilor în care s-au înregistrat neconformități. Astfel, sunt analizate toate procesele, rezultatele inspecțiilor și controalelor, înregistrările calității și reclamațiile clienților, pentru a identifica și elimina cauzele potențiale de apariție a neconformităților.

Totodată sunt efectuate verificări pentru a asigura urmărirea implementării acțiunilor corective și că acestea sunt efective.

Personalul din diferitele compartimente ale instituției se întâlnesc la intervale regulate, în cadrul sedintelor de analiza efectuate de management, pentru a analiza acțiunile corective și pentru a evalua eficiența lor.

### **10.3. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ**

Pe baza analizelor efectuate sunt stabilite măsuri de îmbunătățire a eficacității SMC-ului. Acestea iau în considerare și au în vedere:

- rezultatele auditurilor;
- obiectivele proceselor;
- performanțele proceselor;
- obiectivele și cerințele de calitate ale produselor/serviciilor;
- acțiuni corective;
- acțiuni preventive;
- modificări ale politicii calității;
- modificări ale obiectivelor în domeniul calității;
- ședințe de analiză a managementului.

Totodată, îmbunătățirea continuă se realizează prin management participativ, respectiv prin organizarea metodică a activității fiecărui angajat pe baza unei motivări determinate nu de mijloace coercitive, ci de identificarea necesităților de dezvoltare a proceselor cu obiective pe care conducerea le propune. Directorul muzeului repartizează RMC și celorlalte funcții de la nivelul conducerii obiective de atins și nu sarcini de executat, oferind posibilitatea de a folosi pentru realizarea lor mijloacele pe care le consideră necesare.

Scopul constă în stimularea inițiativei, creativității și aptitudinilor lucrătorilor pentru schimbare și progres în folosul centrului. Propunerile de măsuri de îmbunătățire a SMC pot fi efectuate de către orice angajat. Acestea sunt analizate în cadrul ședințelor efectuate de către management.

Având în vedere convingerea că implementarea și menținerea unui sistem de management al calității reprezintă doar o primă etapă în competiția continuă de satisfacere la un nivel superior a cerințelor clienților, instituția își propune lărgirea paletei preocupărilor în domeniul

MUZEUL BRĂILEI „CAROL I”	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC-01</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 46 din 46

calității prin abordarea pe viitor a diferite aspecte menite sa adauge valoare produselor, proceselor in sine.

**LISTA DOCUMENTELOR SMC ÎN VIGOARE**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Denumire document aferent sistemului pentru managementul calității</b>	<b>Ediția</b>	<b>Revizia</b>	<b>Cod</b>
1.	Manualul Calității	2	0	MC-01
2.	Controlul documentelor	2	0	PS-01
3.	Controlul înregistrărilor	2	0	PS-02
4.	Audituri interne	2	0	PS-03
5.	Controlul produsului/serviciului neconform	2	0	PS-04
6.	Ațiuni corective	2	0	PS-05
7.	Managementul riscului. Oportunități	2	0	PS-06
8.	Achiziții publice	2	0	PO-01
9.	Controlul furnizării serviciilor	2	0	PO-02
10.	Comunicare	2	0	PO-03
11.	Analiza sistemului de management al calității efectuată de conducere	2	0	PO-04
12.	Competență, conștientizare și instruire	2	0	PO-05
13.	Evaluarea satisfacției clienților	2	0	PO-06
14.	Analiza datelor	2	0	PO-07
15.	Proprietatea clientului și a furnizorilor externi	2	0	PO-08
16.	Management financiar	2	0	PO-09
17.	Managementul resurselor umane	2	0	PO-10
18.	Administrativ	2	0	PO-11
19.	Patrimoniul muzeal	2	0	PO-12
20.	Supraveghere și ghidaj	2	0	PO-13

**LISTA DOCUMENTELOR SMC ÎN VIGOARE**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Denumire document aferent sistemului pentru managementul calității</b>	<b>Ediția</b>	<b>Revizia</b>	<b>Cod</b>
21.	Colecții	2	0	PO-14
22.	Dezvoltare patrimoniu	2	0	PO-15
23.	Sănătate și securitate în muncă	2	0	PO-16
24.	Conservare-restaurare	2	0	PO-17
25.	Relații publice	2	0	PO-19
26.	Programul de audituri interne	2	0	FS-03-01
27.	Plan de audit	2	0	FS-03-02
28.	Chestionar de audit	2	0	FS-03-03
29.	Raport de neconformitate	2	0	FS-03-04
30.	Raportul de audit	2	0	FS-03-05
31.	Raport de neconformitate	2	0	FS-03-04
32.	Agenda de Analiză	2	0	FO-01-01
33.	Procesul Verbal	2	0	FO-01-02
34.	Program îmbunătățire continuă	2	0	FO-01-03
35.	Programul de etalonări, verificări metrologice și mentenanță	2	0	FO-03-02
36.	Fișa de mentenanță	2	0	FO-03-04
37.	Chestionare de evaluare a satisfacției clienților	2	0	v
38.	Lista activităților procedurate ale Muzeului Brăilei (aferente SCIM)	2	0	necodificat
39.	Tabel obiective specifice	2	0	FS-01-01
40.	Baza de calcul	2	0	FS-01-02

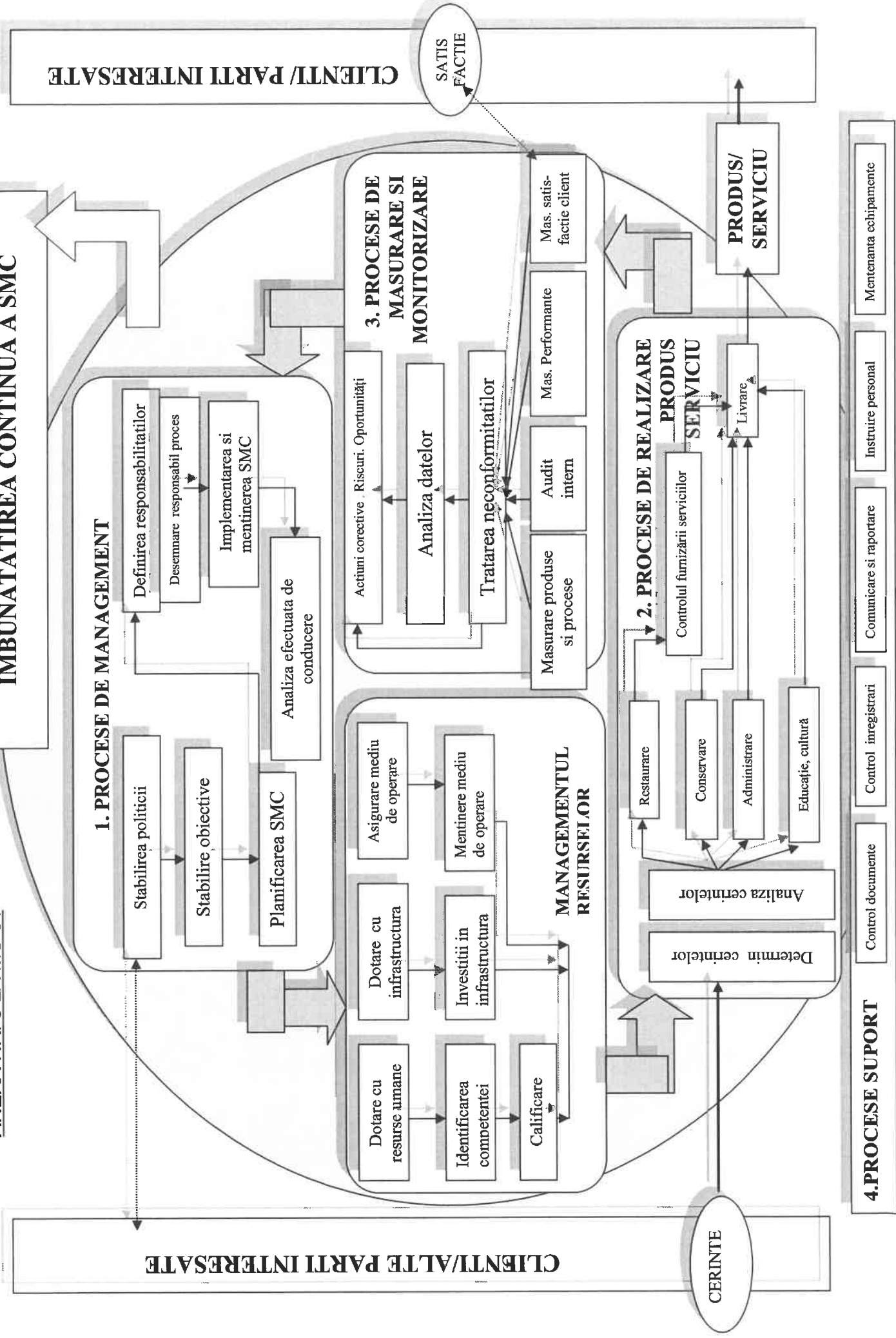


**LISTA DOCUMENTELOR SMC ÎN VIGOARE**

Nr. Crt.	Denumire document aferent sistemului pentru managementul calității	Ediția	Revizia	Cod
41.	Formular alertă risc	2	0	FS-01-03
42.	Proces-verbal al ședinței de analiză a riscurilor	2	0	FS-01-04
43.	Fișa de urmărire a riscului	2	0	FS-01-05
44.	Planul pentru implementarea măsurilor de control	2	0	FS-01-06
45.	Registrul riscurilor	2	0	FS-01-07
46.	Identificarea riscurilor conform – Fișă/ Standard “Managementul riscului”	2	0	Anexa 7.1.
47.	Elemente lămuritoare cu privire la “răspunsul la risc – controlarea riscurilor	2	0	Anexa 7.2
48.	Evaluarea probabilității de apariție a riscurilor și a impactului/ consecințelor	2	0	Anexa 7.3

ANEXA NR. 3 LA MC-01

IMBUNATATIREA CONTINUA A SMC



# POLITICA REFERITORE LA CALITATE APLICABILĂ ÎN CADRUL MUZEULUI BRAILEI „CAROL I”

Anexa nr. 4 la MC-01

MUZEUL BRAILEI „CAROL I” asigură servicii de administrare, conservare și expunere a patrimoniului cultural muzeal al județului Braila și prin implementarea prezentului sistem de management al calității, Directorul MUZEULUI BRAILEI „CAROL I”, împreună cu aparatul propriu, se angajează pentru:

- Asigurarea unor servicii de cea mai bună calitate, a economisirii timpului cetățenilor și a reducerii birocrăției în procesul eliberării documentelor solicitate
- Prevenirea și combaterea corupției în rândul personalului;
- Mediatizarea legislației care reglementează drepturile și obligațiile cetățeanului
- Respectarea principiului transparenței, al aplicării unitare și al autonomiei cu privire la liberul acces la informațiile de interes public

Participarea la implementarea sistemului de management al calității este sarcină de serviciu a fiecărui angajat, acștia având obligația să cunoască și să respecte înocmai responsabilitățile ce le revin, reglementările aplicabile și să depună un efort constant pentru îmbunătățirea sistemului de management al calității. Responsabilitatea pentru calitate este a tuturor și a fiecăruia în parte.

Scopul final al politicii manageriale este oferirea de servicii de calitate care să asigure obținerea satisfacției și încrederei cetățenilor, în condiții de eficiență și eficacitate. Atingerea obiectivelor generale referitoare la calitate înseamnă respectarea angajamentului în domeniul calității și constituie baza încrederii cetățenilor în administrație.

Condiția de bază pentru ca aceste principii să devină realitate, este respectarea cerințelor sistemului de management al calității implementat în instituția noastră, conform standardului SR EN ISO 9001:2015 și prin aplicarea cerințelor legale aferente domeniului de activitate desfășurat în cadrul instituției.

Acest sistem oferă cadrul pentru îmbunătățirea activităților prin:

- semnarea de către fiecare angajat a oricărui neconformități apărute pe parcursul desfășurării activităților;
- eliminarea cauzelor ce duc la neconformități pentru diminuarea costurilor noncalității;
- instruirea permanentă a personalului angajat în vederea îmbunătățirii permanente a nivelului profesional cu scopul de a furniza servicii profesionale;
- abordarea adecvată a proceselor implicate în furnizarea serviciilor noastre, pentru a veni în întâmplinerea solicitărilor cetățenilor;
- analiza periodică a datelor pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire a activităților desfășurate în cadrul MUZEULUI BRAILEI „CAROL I”.

Data:

Aprobat,  
Director,