

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 1 din 47
	Cod : MC	

MANUALUL CALITATII

COD : MC

Exemplar NR :

	Elaborat	Verificat	Aprobat
Nume :			
Funcția :			
Data :			
Semnatura :			



Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 2 din 47

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				

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 4 din 47

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 beneficiar
 - 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 beneficiarul
 - 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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 5 din 47

- 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor
- 8.3.1 Generalități
- 8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării
- 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 beneficiarilor 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 beneficiarului
- 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

11. Anexe

- Anexa 1 – Organigrama
- Anexa 2 – Lista documentelor SMC
- Anexa 3 – Harta proceselor
- Anexa 4 – Politica referitoare la calitate
- Anexa 5 – Lista proceduri SCIM

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 6 din 47

1. DOMENIUL DE APLICARE

PREZENTARE INSTITUȚIE

Structuri cu activitate in protectia si promovarea drepturilor copilului

Complexul de servicii pentru evaluarea si recuperarea copilului cu dizabilitati cu cele patru componente:

- o Serviciul de Evaluare Complexa a Copilului cu Dizabilitati – echipa mobila
- o Centrul de consiliere si asistenta specializata pentru copii cu tulburari de spectru autist si familiile acestora

o Centrul de Recuperare

Compartimentul de Asistenta si Sprijin pentru Readaptarea Copilului cu Probleme Psihosociale

Centrul de Asistenta Maternala Profesionista

Complexul de servicii pentru pregatirea si sprijinirea integrarii sau reintegrarii copilului in familie cu cele doua componente :

- o Centrul pentru Pregatirea si Sprijinirea Integrarii sau Reintegrarii Copilului in Familie
- o Centrul pentru copii ai caror parinti sunt plecati la munca in strainatate

Compartimentul Adoptii si Postadoptii

Complexul de Servicii pentru Copiii cu Dizabilitati „Pescarusul” cu cele trei componente :

- o Centrul de plasament „Mica Sirena “
- o Centrul de plasament „Delfinul”
- o Centrul de recuperare

Complexul de Tip Familial pentru Copii cu Dizabilitati „Surasul Copilariei” care are in componenta 10 apartamente de tip familial

Centrul cu Module de Tip Familial „Floare de Colt” cu cele trei casute de tip familial si un apartament de tip familial pentru copii , situate in judet :

- o Casuta de tip familial „Narcisa” – Insuratei
- o Casuta de tip familial „Lacramioara” – Insuratei
- o Casuta de tip familial „Panseluta” – Baraganu
- o Apartamentul de tip familial „Felix” – Faurei

Complexul de Tip Familial „ Universul Copiilor” care are in componenta 1 casuta de tip familial si 9 apartamente de tip familial.

Complexul de servicii pentru protectia in regim de urgenta a copilului, a cuplului mama – copil si a victimelor violentei in familie cu cele patru componente:

- o Centrul de Consiliere si Interventie pentru Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat, Repatriat – linie telefonica de urgenta
- o Centrul de plasament in regim de urgenta pentru copilul abuzat, neglijat, exploatat
- o Centrul maternal „Alexandra “
- o Centrul de consiliere si gazduire pentru victimele violentei in familie (2 apartamente de tip familial).

Structuri cu activitati in domeniul protectiei si promovarii drepturilor persoanei cu handicap

Centrul de Ingrijire si Asistenta pentru Persoanele Adulte cu Handicap Braila

Centrul de Ingrijire si Asistenta pentru Persoanele Adulte cu Handicap Baraganu

Centrul cu module de tip familial „Floare de Colt” cu cele doua locuinte protejate pentru persoane adulte cu handicap : }

- o Locuinta protejata „Camelia” – Faurei
- o Locuinta protejata „Magnolia” – Faurei

Complexul de servicii pentru copii si tineri cu dizabilitati „Pescarusul” :

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 7 din 47

o Locuinta protejata „Nufarul”

Serviciul de Stab Țilire, Evidenta si Plata Prestatii Sociale

Serviciul de Evaluare Complexa a Persoanei Adulte cu Handicap

CONTACT

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA
este localizată în Str. Ghiocelului nr.8, Braila, România.

Program de lucru: Luni - Vineri: 8AM - 16:00PM

Telefon fix: 023.9614.583; 0339.401.218, 0239.694.875 Fax: 004-0239-612104

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 8 din 47

1.2. PREZENTAREA SISTEMULUI PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Sistemul pentru managementul calității implementat în la DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA, 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 DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA, 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 instituției, cât și Obiectivele calității aplicabile în cadrul DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA, 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;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 9 din 47

- demonstrarea conformității sistemului de management al calității cu referențialul ales, respectiv standardul SR EN ISO 9001:2015;
- îmbunătățirea comunicării în relațiile DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA cu beneficiarii și colaboratorii săi;
- 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 DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA și este fundamentat pe îndeplinirea cerințelor din standardul de referință SR EN ISO 9001:2015.

1.4. ABORDAREA AXATĂ PE PROCESSE

Sistemului de management al calității aplicabil în cadrul DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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 DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA.

- **Activități supuse certificării:**
- Servicii de protecție a copilului și a persoanelor cu handicap.

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. CERINȚE NEAPLICABILE, CONFORM SR EN ISO 9001:2015

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 10 din 47

Cap. 7.1.5 (în cadrul instituției nu sunt utilizate RMM), 8.3. (în cadrul instituției nu se desfășoară activități de proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor), 8.5.4. . (activitatea desfășurată în cadrul DGASPC Brăila nu impune păstrarea elementelor de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele), 8.5.5. (în cadrul instituției nu se desfășoară activități de post-livrare asociate cu produsele și serviciile), 8.5.1.b) (în cadrul instituției nu sunt utilizate RMM), 8.5.1.f) (în cadrul instituției nu se desfășoară activități de validare și re-validare 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). Excluserile nu afectează capacitatea organizației de a furniza servicii, conform domeniului de activitate.

2. REFERINȚE NORMATIVE

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.
- 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.

- beneficiar = 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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 11 din 47

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.

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 beneficiar = 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, destinatar al unui produs sau serviciu dintr-un proces (3.4.1) intern, beneficiar și achizitor.

NOTĂ - Un beneficiar 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)

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 12 din 47

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).

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)

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 13 din 47

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
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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 14 din 47

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Pentru înțelegerea organizației și a contextului în care activează Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila 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 beneficiarilor 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 Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila, precum și a impactului acestor factori asupra dezvoltării strategice a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila 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 administrativ, social, economic, turistic
- existența și implementarea politicilor de angajare și motivare a beneficiarilor
- 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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 15 din 47

- capacitatea de finanțare a proiectelor de dezvoltare a județului
- capacitatea atragerii de finanțare/fonduri pentru proiectele de dezvoltare a județului

Factori sociali-culturali:

- interesul beneficiarilor pentru dezvoltarea județului
- stilul de viață al populației/beneficiarilor
- starea de sănătate a populației
- gradul de educație și informare privind dezvoltarea județului
- accesul populației la sursele de informare și comunicare
- rata vârstei populației
- nivelul de motivare a beneficiarilor de a locui/profesa în județ
- nivelul de motivare a beneficiarilor de a participa la dezvoltarea județului
- diferențele socio-culturale ale beneficiarilor străini din județ

Factori tehnologici:

- impactul tehnologiei actuale asupra beneficiarilor/instituției
- rata inovației tehnologice, calitatea tehnologiei în domeniul dezvoltării județene și al administrației publice
- costurile cu implementarea tehnologiilor de vârf
- nivelul cheltuielilor guvernamentale pentru beneficiari/administrația publică
- disponibilitatea surselor de finanțare pentru dezvoltarea administrației/județului
- calitatea serviciilor
- nivelul competențelor deținute de personalul instituției

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 beneficiarilor pentru dezvoltarea județului

Puncte slabe:

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

Oportunități:

- dezvoltarea turismului
- dezvoltarea capacității administrative
- accesarea fondurilor europene de dezvoltare, finanțare nerambursabilă de la UE
- colaborări naționale și internaționale

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 16 din 47

Amenințări:

- instabilitatea legislativă
- instabilitatea politică și /sau administrativă
- constrângeri bugetare
- plecarea/reducerea personalului angajat
- exodul beneficiarilor

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 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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila consideră importantă înțelegerea necesităților și așteptărilor beneficiarilor și a părților interesate având în vedere efectul acestora asupra capacității organizației de a furniza consecvent servicii de calitate, care satisfac cerințele beneficiarilor 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 DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA constituie o decizie strategică a organizației pentru satisfacerea tuturor părților interesate, la baza căreia se regăsesc:

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

Conducerea și personalul DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA au constientizat faptul că implementarea unui sistem de management al calitatii a devenit o necesitate, în condițiile concurenței acerbe și creșterii exigenței beneficiarilor în ceea ce privește calitatea produselor/serviciilor livrate/asigurate.

Accentul trebuie pus pe managementul strategic al calitatii bazat pe satisfacția beneficiarilor, 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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 17 din 47

In cadrul DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA este implementat, mentinut si imbunatatit continuu, un sistem de management al calitatii, conform SR EN ISO 9001:2015.

La documentarea sistemului de management al calitatii s-au parcurs urmatoorii pasi:

- organzierea privind elaborarea documentelor de sistem;
- stabilirea documentelor si a proceselor necesare;
- conceptia documentelor;
- verificarea si avizarea documentelor;
- aprobarea documentelor.

Dupa elaborarea documentatiei s-a procedat la implementare a documentelor de sistem care a costat din:

- pregatirea pentru implementare;
- aplicarea experimentală;
- validarea finală.

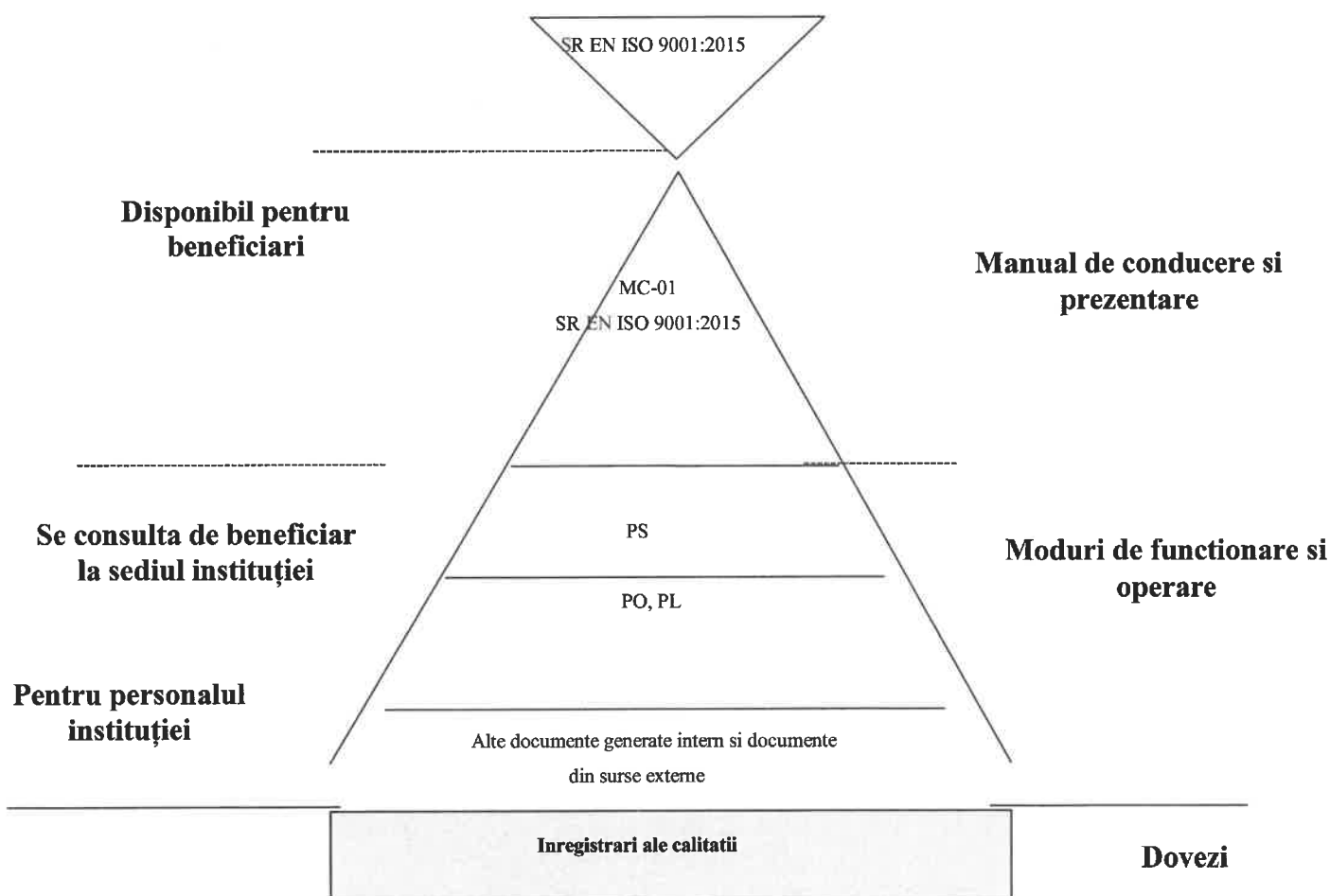
Documentele de sistem sunt structurate pe patru nivele dupa cum urmeaza:

- 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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 18 din 47

**DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI
BRĂILA**



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) ;
- 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 ;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 19 din 47

- 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.

1.1. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROCESELE SALE

Documentația sistemului de management al calității aplicabilă în cadrul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** 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-1.01 Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 20 din 47

- ✓ PS-1.02 Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor
 - ✓ PS-1.03 Audit intern;
 - ✓ PS-1.04 Controlul produsului neconform;
 - ✓ PS-1.05 Acțiuni corective;
- 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 DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA;
 - Procedurile scrise necesare de standardul SR EN ISO 9001:2015, dar documentate sub forma procedurilor de lucru, deoarece s-a considerat ca sunt necesare pentru buna funcționare a SMC;
 - Fișele postului;
 - Inregistrările calitatii, atât cele cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015 pentru demonstrarea conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a sistemului de management al calitatii, precum și cele stabilite de organizație.

Procedurile de sistem sunt elaborate pentru cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 care cer proceduri documentate, iar procedurile operaționale descriu restul cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015 ce nu prevăd existența de proceduri documentate pentru acestea.

Procedurile operaționale documentate au fost elaborate pentru procesele specifice organizației.

Inregistrările calitatii sunt documentele întocmite pentru a dovedi că au fost îndeplinite și verificate cerințele stabilite.

Manualul calității

Manualul calitatii, cod MC-01, descrie organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului pentru managementul calității aferente DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA

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 că produsele instituției sunt conforme cu specificațiile beneficiarilor.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 21 din 47

Prevederile acestui manual se aplica atât în situații contractuale cât și necontractuale în toate compartimentele **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA**

Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor

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-1.01.

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 întemeiază 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 mențin sub control prin liste de control a reviziilor. Retragerea documentelor perimate se face prin grija funcțiilor elaboratoare.

Toate documentele modificabile din cadrul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** (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;
 - 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;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 22 din 47

➤ Orice modificare a unui document va fi difuzata 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-1.02, 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-1.02 “ 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 beneficiarilor, 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

5.1. LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT

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

Prevederile angajamentului 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 instituției.

Eficacitatea sistemului pentru managementul calității se determină prin organizarea și desfășurarea de audituri interne, conform procedurii Audit intern, cod PS-1.03.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 23 din 47

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 BENEFICIAR

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

5.2. POLITICA

Prin declarația scrisă și semnată, **Directorul DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** definește și consemnează pentru organizație politica și strategia adoptate în domeniul calității, având următoarele obiective generale:

5.2.1. STABILIREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE

1. Asigurarea și garantarea serviciilor oferite de către organizație, în acord cu cerințele și nivelurile de calitate specificate prin prevederile reglementărilor în vigoare și ale clauzelor contractuale încheiate cu clienții.
2. Sporirea performanțelor calitative ale serviciilor oferite, în vederea menținerii și îmbunătățirii imaginii de marcă a organizației.
3. Dezvoltarea sentimentului de încredere atât la nivelul factorilor de decizie din cadrul organizației, cât și în rândul angajaților acesteia, prin întreprinderea acțiunilor ce urmăresc îmbunătățirea continuă a activităților din cadrul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA**

Pentru atingerea obiectivelor generale enunțate mai sus, **DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile standardului de referință SR EN ISO 9001:2015, urmărind prevenirea apariției neconformităților specifice domeniului de activitate.

Conducerea **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** se angajează să ia măsurile necesare pentru ca:

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 24 din 47

1. Prevederile standardului de referință adoptat descrise pe larg în documentația SMC să fie respectate integral.
2. Politica în domeniul calității să adecvată 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.

- publicare pe site-ul instituției;
- afișare în incinta instituției, la loc vizibil;
- comunicare la nivelul personalului în cadrul instruirilor periodice referitoare la sistemul de management al calității.

5.3. ROLURI ORGANIZATIONALE, 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 fișe posturilor sunt elaborate de Responsabilul Resurse Umane în colaborare cu șefii de compartimente și aprobate de Directorul instituției.

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;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 25 din 47

- 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 DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA este redată complet în **Regulamentul de Organizare și Funcționare** și în **Regulamentul Intern**, aplicabile în cadrul organizației.

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 beneficiarilor și ale altor părți interesate;
- Evaluarea cerințelor beneficiarilor 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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 26 din 47

6.1. ACTIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

- **DGASPC BRĂILA** 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.
- **DGASPC BRĂILA** planifică:
 - a) acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
 - b) modul în care:
- De asemenea, **DGASPC BRĂILA**:
 - 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.

- **DGASPC BRĂILA** 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 la inspecțiile finale;
- Procentul de reclamații de la beneficiar;
- Nivelul de satisfacție al beneficiarului.

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 instituției** ia în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației și ale pieței de desfacere;
- b) concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- c) performanțele proceselor curente;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 27 din 47

- 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 DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calității, schimbările trebuie efectuate într-un mod planificat.

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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. SUPPORT

7.1. RESURSE

7.1.1. GENERALITĂȚI

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Ediția: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 28 din 47

- 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.

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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 29 din 47

- 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

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA este localizată în Str. Ghiocelului nr.8, Braila, România.

Program de lucru: Luni - Vineri: 8AM - 16:00PM

Telefon fix: 023.9614.583; 0339.401.218, 0239.694.875 Fax: 004-0239-612104

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 beneficiari;
- 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 ȘI MĂSURARE NEAPLICABIL

7.1.6. CUNOȘTINTE ORGANIZAȚIONALE

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 30 din 47

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:

- 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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 31 din 47

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, beneficiari, proceduri, colaborări ;
- Noile reglementări aplicabile ;
- Modificările apărute în calificarea personalului și alocarea responsabilităților.

Comunicarea internă în cadrul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** are ca scop :

- asigurarea transferului de informații necesare la toate nivelurile și între toate funcțiile implicate, cu privire la SMC;
- cunoașterea, în rândul personalului, a politicii în domeniul calitatii, obiectivelor calitatii;
- comunicarea în rândul angajaților a eficacității SMC.

În cadrul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** comunicarea se realizează prin circulația informației în următoarele direcții:

- pe verticală (de sus în jos și de jos în sus);
- pe orizontală, între diferite niveluri, funcții sau entități organizatorice.

Metodele de comunicare internă în cadrul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** sunt:

- Comunicarea scrisă, care poate fi efectuată sub forma de decizii, informări, note interne, documente și înregistrări ale SMC, etc., transmise pe suport de hârtie;
- Comunicarea scrisă prin intermediul rețelei de calculatoare;
- Comunicare verbală, directă (inclusiv în cadrul ședințelor) sau telefonică;
- Comunicare vizuală, prin afișaje în locuri vizibile;

Informațiile referitoare la procesele și 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 internă.

7.5. INFORMAȚII 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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Ediția: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 32 din 47

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 INFORMATIILOR 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.

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;

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 33 din 47

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

Managementul organizației asigură planificarea și dezvoltarea proceselor necesare realizării produselor / serviciilor și asigurării serviciilor medicale în concordanță cu cerințele celorlalte procese ale SMC. Astfel, planificarea realizării produsului/furnizării serviciului trebuie să fie corelată cu planificările referitoare la: alocarea resurselor financiare, aprovizionare cu materiale și aparatură, asigurarea mijloacelor tehnice (mentenanța), instruirea corespunzătoare a personalului, etc.



Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 34 din 47

Realizarea proceselor se face pe baza solicitărilor beneficiarilor și a procedurilor operaționale și de lucru aplicabile.

Toate documentele sunt elaborate sau avizate, de funcțiile, responsabilitățile și autoritățile cu care sunt investiți, prin fișa postului, și aprobate de **Directorul instituției**.

Având asigurate documentația, infrastructura necesară și personalul calificat, procesele se realizează în baza solicitărilor beneficiarilor/beneficiarilor, în funcție de priorități și urgențe.

Informațiile obținute din activitățile de verificare, validare, monitorizare, investigare și analize vor constitui elemente de intrare pentru analiza datelor referitoare la performanțele proceselor. Rezultatele acestor analize vor face obiectul analizelor efectuate de management, în vederea îmbunătățirii proceselor și serviciilor.

8.2. CERINTE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

8.2.1. COMUNICAREA CU BENEFICIARUL

Comunicarea cu beneficiarul 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 beneficiar referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile beneficiarului;
 - d) tratarea sau controlul proprietății beneficiarului;
 - e) stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.
- Procesul de comunicare cu beneficiarul 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 beneficiar (inclusiv reclamațiile acestuia).

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 35 din 47

8.2.2. DETERMINAREA CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII.

Solicitările beneficiarilor 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 beneficiar;
- 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 beneficiar, analiză care să includă:

- a) cerințele specificate de beneficiar, inclusiv cele pentru activitățile de livrare și postlivrare;
- b) cerințele nespecificate de beneficiar, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută;
- c) cerințele specificate de beneficiar;
- 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 beneficiarul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele beneficiarului 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

- Cerințele referitoare la serviciile asigurate de DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA respectă întocmai legislația aplicabilă domeniului de activitate.

8.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

NEAPLICABIL.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 36 din 47

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 la furnizori externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației;
- b) produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct beneficiarului (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 **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** se desfășoară *conform legislației privind achizițiile publice* și implică următoarele activități:

1. Sunt descrise principalele responsabilitati si metode utilizate in cadrul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** pentru a se asigura ca toate produsele/serviciile aprovizionate relevante pentru calitatea produsului/serviciului livrat, respecta cerintele calitative ale specificatiilor si contractului.
2. Modul de desfasurare a evaluarii, criteriile, participantii si consemnarea rezultatelor sunt descrise in procedura de sistem "**Achiziții publice**".
3. In urma evaluarii, Responsabilul de Achizitii Publice și RMC intocmeste si mentine la zi "Lista furnizorilor acceptati".
4. Comenzile de aprovizionare contin toate informatiile necesare definirii complete a produsului/serviciului.
5. Proiectele de contract primite sunt supuse unei analize inainte de aprobare, de catre Directorul institutiei.
6. Analiza are scopul de a se aproviziona numai produse/servicii corespunzatoare.
7. Modificarile contractelor de aprovizionare vor fi procesate in acelasi mod ca si documentele initiale, la care se va face referire.
8. Receptia calitativa a produselor / serviciilor aprovizionate se va efectua pe baza conditiilor specificate in comanda sau contractul de aprovizionare si a documentatiei tehnice stabilite.
9. Produsele/serviciile neconforme vor fi depozitate in locuri special destinate si vor fi tratate conform prevederilor procedurii de sistem "**Controlul produsului/serviciului neconform**", cod **PS-1.04**.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 37 din 47

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.

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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 *Aprovizionarea*.

8.4.3. INFORMATII 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:

- 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 beneficiarul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA trebuie să se asigure că produsul / serviciul aprovizionat este conform cu cerințele

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 38 din 47

de aprovizionare specificate. DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA își selectează furnizorii pe baza capabilității 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) Neaplicabil;

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) Neaplicabil;

g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;

h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

8.5.2. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 39 din 47

În cadrul DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA, 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 DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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 DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA 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 BENEFICIARILOR SAU FURNIZORILOR EXTERNI

Pe perioada în care proprietatea beneficiarului sau furnizorilor externi se află sub controlul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** sau este utilizată de către aceasta, organizația asigură identificarea, verificarea și protejarea proprietății.

Pentru orice deteriorare sau prejudiciu adus proprietății beneficiarului sau furnizorilor externi **DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** păstrează înregistrările adecvate (procese verbale, constatări).

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

8.5.4. PĂSTRARE NEAPLICABIL

8.5.5. ACTIVITĂȚI POST-LIVRARE. NEAPLICABIL

8.5.6. CONTROLUL MODIFICĂRILOR

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 40 din 47

Organizația trebuie să controleze și să analizeze modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA validează orice procese de furnizare de servicii, atunci când datele de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioare. Aceasta include orice procese în care deficiențele devin evidente numai după ce produsul se află în exploatare sau după ce serviciul a fost furnizat.

Validarea demonstrează capabilitatea acestor procese de a obține rezultatele planificate.

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA stabilește măsuri preliminare pentru aceste procese, inclusiv: criterii definite pentru analiza și aprobarea proceselor;

- a) aprobarea echipamentului și calificarea personalului;
- b) utilizarea de metode și proceduri specifice,
- c) cerințe referitoare la înregistrări;
- d) revalidarea.

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 regășibile 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 beneficiar 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 beneficiar.

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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 41 din 47

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;
- b) izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- c) informarea beneficiarului;
- 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 CLIENTULUI/BENEFICIARULUI

La finalizarea produselor/serviciilor și după predarea acestora la anumite intervale de timp sunt solicitate referințe sau sunt efectuate chestionări ale beneficiarilor 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 beneficiarului.

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

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Ediția: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 42 din 47

9.1.3. ANALIZĂ ȘI EVALUARE

Referitor la serviciile furnizate de **DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA**, sursele de informare în scopul măsurării gradului de satisfacție al beneficiarilor sunt reprezentate de:

- evaluările analizelor;
- aria de acoperire a serviciilor furnizate de organizație;
- numărul de reclamații / rapoarte de neconformitate provenite de la clienți/beneficiari;
- *Chestionarele pentru evaluarea satisfacției beneficiarului* în care se fac referiri la informații referitoare la serviciu, la relațiile de comunicare cu beneficiarul;
- 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 beneficiarilor.

Rezultatele analizei trebuie utilizate pentru a evalua:

- a) conformitatea produselor și serviciilor;
- b) gradul de satisfacție a beneficiarului;
- 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 beneficiarilor.

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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Ediția: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 43 din 47

Procedura de sistem *Audit intern, cod PS-1.03* 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.

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

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 **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA** 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 permanentă corespunzător, adecvat și eficient.

Ședințele privind analiza efectuată de management sunt conduse de către Directorul **DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA**, 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 reprogramează.

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.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 44 din 47

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 instituției, 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 beneficiarului 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;
 - 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 IESIRE 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 beneficiarului și pentru a crește satisfacția beneficiarului.

Acestate trebuie să includă:

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 45 din 47

- 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;
 - 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

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA a stabilit și documentat procedura documentată *Controlul produsului neconform*, cod *PS-1.04* prin care se stabilesc metodele de control, responsabilitățile și autoritățile asociate tratării produsului/serviciului neconform.

- Identificarea și raportarea produselor/serviciului 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 beneficiar;
- întreprinderea unor acțiuni care să împiedice aplicarea sau utilizarea intenționată inițial.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Ediția: 2
		Revizia: 0
	Cod : MC	Pagina : 46 din 47

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 beneficiarului. Pentru realizarea acestor tehnici statistice, **Directorul instituției** 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-1.05*.

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 beneficiarilor, pentru a identifica și elimina cauzele potențiale de apariție a neconformităților.

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

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

10.3. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila	MANUALUL CALITATII	Editia: 2
		Revizia: 0
		Cod : MC Pagina : 47 din 47

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 instituției 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 beneficiarilor, instituția își propune lărgirea paletei preocupărilor în domeniul calității prin abordarea pe viitor a diferite aspecte menite să adauge valoare produselor, proceselor în sine.

LISTA DOCUMENTELOR SMC ÎN VIGOARE

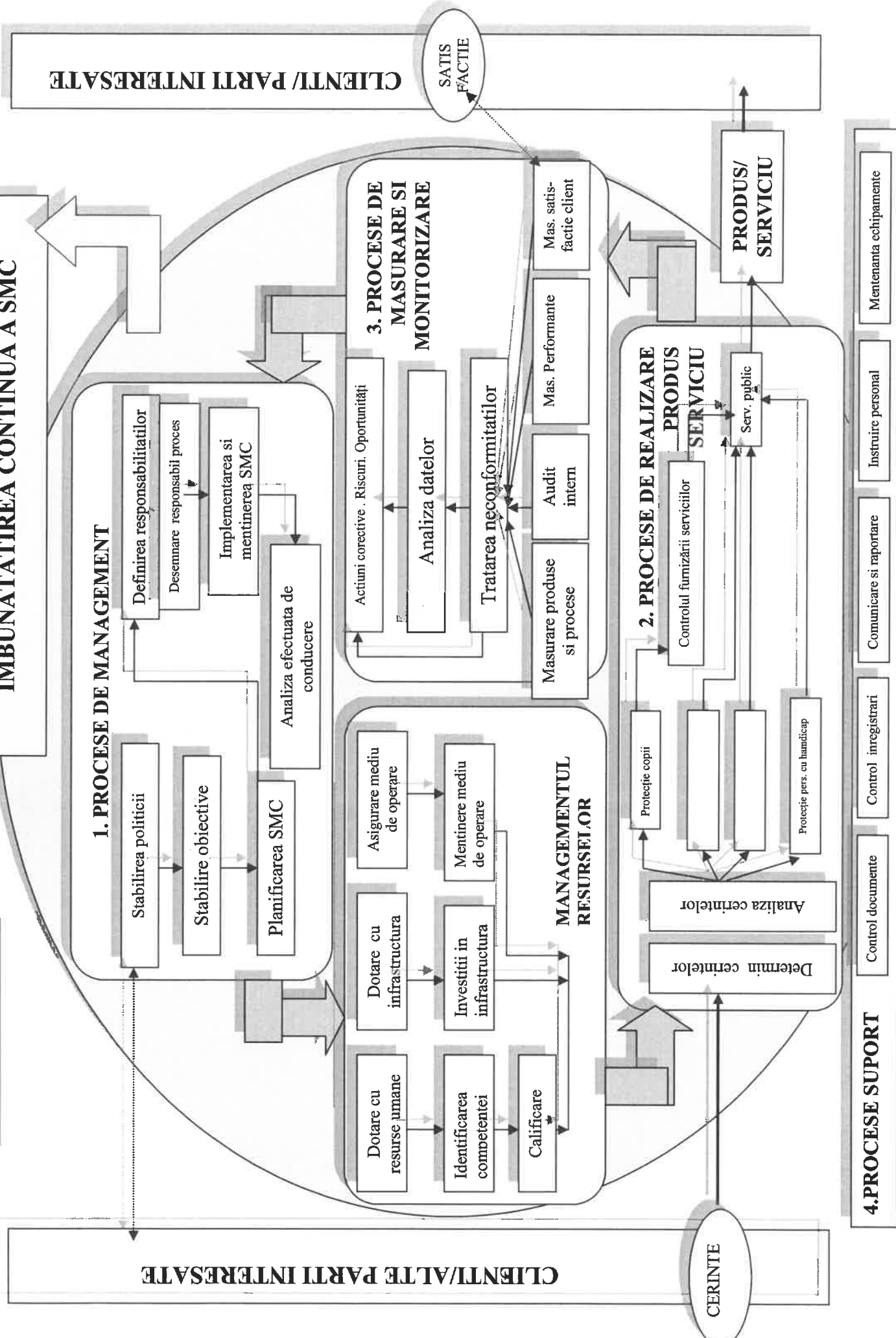
Nr. Crt.	Denumire document aferent sistemului pentru managementul calității	Ediția	Revizia	Cod
1.	Manualul Calității	1	0	MC-01
2.	Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor	1	0	PS-1.01
3.	Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor	1	0	PS-1.02
4.	Audituri interne	1	0	PS-1.03
5.	Controlul produsului/serviciului neconform	1	0	PS-1.04
6.	Acțiuni corective	1	0	PS-1.05
7.	Analiza datelor	1	0	PO-1.01
8.	Controlul furnizării serviciilor	1	0	PO-1.02
9.	Comunicare	1	0	PO-1.03
10.	Analiza sistemului de management al calității efectuată de conducere	1	0	PO-1.04
11.	Competență, conștientizare și instruire	1	0	PO-1.05
12.	Proprietatea beneficiarului și a furnizorilor externi	1	0	PO-1.06
13.	Lista documentelor în vigoare	1	0	F/PS-1.01/01
14.	Lista de difuzare a documentelor	1	0	F/PS-1.01/02
15.	Lista de evidență a reviziilor	1	0	F/PS-1.01/03
16.	Programul auditurilor interne	1	0	F/PS-1.03/01
17.	Chestionar de audit	1	0	F/PS-1.03/02
18.	Raport de audit intern	1	0	F/PS-1.03/03
19.	Raport de neconformitate	1	0	F/PS-1.03/04
20.	Registru reclamații	1	0	F/PS-1.05/01
21.	Raport de acțiuni corective	1	0	F/PS-1.05/02

LISTA DOCUMENTELOR SMC ÎN VIGOARE

Nr. Crt.	Denumire document aferent sistemului pentru managementul calității	Ediția	Revizia	Cod
22.	Program de mentenanța	1	0	F/PO-1.02/01
23.	Proces verbal al ședinței de analiză	1	0	F/PO-1.04/01
24.	Raport privind funcționarea sistemului de management al calității	1	0	F/PO-1.04/02
25.	Program de îmbunătățire a sistemului de management al calității	1	0	F/PO-1.04/03
26.	Proces verbal de instruire	1	0	F/PO-1.04/02
27.	Chestionare pentru evaluarea satisfacției beneficiarului (cetățeanului)	1	0	F/PO-1.03/01
28.	Documente de proveniență externă	1	0	F/PS-1.01/04
29.	Planificarea calității	1	0	F/PS-1.01/05
30.	Lista procedurilor SCIM aplicabile în cadrul DGASPC Brăila	1	0	-----

ANEXA NR. 3 LA MC-01

IMBUNATATIREA CONTINUA A SMC



POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

APLICABILĂ ÎN CADRUL DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila asigură servicii de protecție a copilului și a persoanelor cu handicap și prin implementarea prezentului sistem de management al calitatii, Directorul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila, împreună cu aparatul propriu, se angajează pentru:

- Asigurarea unor servicii de cea mai bună calitate, a economisirii timpului beneficiarilor și a reducerii birocrăției în procesul eliberării documentelor solicitate
- Prevenirea și combaterea corupției în rândul personalului;
- Mediatizarea legislației care reglementează drepturile și obligațiile beneficiarului
- 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, aceștia având obligația să cunoască și să respecte întocmai 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 încrederii cetățenilor, în condiții de eficiență și eficacitate. Atingerea obiectivelor generale referitoare la calitate înseamnă respectarea angajamentului în domeniul calității și constituie baza încrederii beneficiarilor 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:

- semnalarea de către fiecare angajat a oricăror 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 întâmpinarea solicitărilor beneficiarilor;
- analiza periodică a datelor pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire a activităților desfășurate în cadrul **Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Brăila**.

Data:

**Aprobat,
Director General**

CONTEXTUL DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA

Contextul instituției este determinat de aspectele interne și externe relevante pentru scopul și direcția strategică adoptată în scopul realizării rezultatelor intenționate ale sistemului de management al calității.

Contextul intern este determinat de politica / obiectivele calității și de mediu, structura organizatorică, resurse, relațiile contractuale cu furnizorii și clienții/levii instituției. Contextul extern este determinat de factorii politici, juridici, de reglementare, economici, cultural, tehnologic și de percepția părților interesate externe ale instituției

Toți acești factori au fost luați în considerare la proiectarea și implementarea sistemului de management al calității și sunt analizați la nivelul managementului de vârf.

1. PREZENTAREA DIRECȚIEI GENERALE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA

Structuri cu activitate în protecția și promovarea drepturilor copilului

Complexul de servicii pentru evaluarea și recuperarea copilului cu dizabilități cu cele patru componente:

- o Serviciul de Evaluare Complexă a Copilului cu Dizabilități – echipa mobila
- o Centrul de consiliere și asistență specializată pentru copii cu tulburări de spectru autist și familiile acestora
- o Centrul de Recuperare

Compartimentul de Asistență și Sprijin pentru Readaptarea Copilului cu Probleme Psihosociale

Centrul de Asistență Maternală Profesionista

Complexul de servicii pentru pregătirea și sprijinirea integrării sau reintegrării copilului în familie cu cele două componente :

- o Centrul pentru Pregătirea și Sprijinirea Integrării sau Reintegrării Copilului în Familie
- o Centrul pentru copii ai căror părinți sunt plecați la muncă în străinătate

Compartimentul Adoptii și Postadoptii

Complexul de Servicii pentru Copiii cu Dizabilități „Pescarusul” cu cele trei componente :

- o Centrul de plasament „Mica Sirena ”
- o Centrul de plasament „Delfinul”
- o Centrul de recuperare

Complexul de Tip Familial pentru Copii cu Dizabilități „Surasul Copilariei” care are în componența 10 apartamente de tip familial

Centrul cu Module de Tip Familial „Floare de Colt” cu cele trei casute de tip familial si un apartament de tip familial pentru copii , situate in judet

- o Casuta de tip familial „Narcisa” – Insuratei
- o Casuta de tip familial „Lacramioara” – Insuratei
- o Casuta de tip familial „Panseluta” – Baraganu
- o Apartamentul de tip familial „Feix” – Faurei

Complexul de Tip Familial „ Universul Copiilor” care are in componenta 1 casuta de tip familial si 9 apartamente de tip familial.

Complexul de servicii pentru protectia in regim de urgenta a copilului, a cuplului mama – copil si a victimelor violentei in familie cu cele patru componente:

- o Centrul de Consiliere si Interventie pentru Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat, Repatriat – linie telefonica de urgenta
- o Centrul de plasament in regim de urgenta pentru copilul abuzat, neglijat, exploatat
- o Centrul maternal „Alexandra ”
- o Centrul de consiliere si gazduire pentru victimele violentei in familie (2 apartamente de tip familial).

Structuri cu activitati in domeniul protectiei si promovarii drepturilor persoanei cu handicap

Centrul de Ingrijire si Asistenta pentru Persoanele Adulte cu Handicap Braila

Centrul de Ingrijire si Asistenta pentru Persoanele Adulte cu Handicap Baraganu

Centrul cu module de tip familial „Floare de Colt” cu cele doua locuinte protejate pentru persoane adulte cu handicap : }

- o Locuinta protejata „Camelia” – Faurei

- o Locuinta protejata „Magnolia” – Faurei

Complexul de servicii pentru copii si tineri cu dizabilitati „Pescarusul” :

- o Locuinta protejata „Nufarul”

Serviciul de Stabilitate, Evidenta si Plata Prestatiilor Sociale

Serviciul de Evaluare Complexa a Persoanei Adulte cu Handicap

CONTACT

DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI BRĂILA este localizată în Str. Ghiocelului nr.8, Braila, România.

Program de lucru: Luni - Vineri: 8AM - 16:00PM

Telefon fix: 023.9614.583; 0339.401.218, 0239.694.875 Fax: 004-0239-612104

2. CONTEXTUL INTERN AL ORGANIZAȚIEI

Aspecte	Aprecieri	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
Aspecte financiare	1.Evolutia indicatorilor financiari in ultimii 5 ani Evolutie ascendenta cu un ritm mediu anual de 10%	Posibilitatea programarii financiare	Scaderea gradului de atragere a fondurilor	Promovare on-line, distribuirea catre beneficiari/elevi a materialelor informative (cataoage, brosurii)	Bilant pe ultimii ani
5. Personal	Personal propriu stabil, specializat, calificat și competent Ore de lucru- Se respecta programul de lucru in conditii de eficienta a utilizarii timpului de lucru	Posibilitatea indeplinirii obiectivelor	Migratia fortei de munca	Politica motivationala adecvata	Indicatori referitori la stabilitatea personalului
	Personal cointerestat in atingerea obiectivelor si indeplinirii indicatorilor de performanta. Personal tanar si energic/ motivat	Personal cointerestat in atingerea obiectivelor si indeplinirii indicatorilor de performanta. Personal tanar si energic/ motivat	-----	Politica motivationala adecvata	Indicatori referitori la stabilitatea personalului
	Mediul de lucru- resurse umane	In conditiile unui personal stabil cardu de munca este favorabil Exista un regulament intern, nu s-au identificat cazuri de discriminare. Colectivul este	-----		

Aspecte	Aprecieri	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
6 Sistem de management	SMC este implementat din 2019	bine sudat Organizare foarte buna. Indicatori de proces bine definiti cu posibilitatea formularii si monitorizarii obiectivelor generate si pe functii relevante Posibilitatea formularii si urmaririi responsabilitatii or	Nu este cazul	Programarea SMC	Rapoarte de audit intern si extern Analizele de management
7. Resurse	Dotari auto	Parc auto propriu Posibilitatea programarii si eficientizarii rutelor de transport-distributie	Incidente auto	Instruire conducatori auto	Licente auto Informatii documentate mentinute conform legislatiei in transporturi
	Echipamente de lucru, si de birotica tehnica calcul Softuri specializate	Desfasurarea activitatii in conditii optime	Defectare echipamente Amenintarea bazelor de date	Utilizarea softurilor cu licenta inclusiv antivirus Efectuare backup periodic	Audit securitatea informatiei
	Mediul de	Sunt asigurate	Incidente minore	Programare mentenanta, curatenie	

Aspecte	Aprecieri	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
	lucru	conditii de mediu corespunzatoare (temperatura, iluminat, ergonomia locurilor de munca)		etc	

2. CONTEXTUL ETERN AL ORGANIZATIEI

Aspecte	Aprecieri	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
1.Cadrul economic si legislativ	Organizatia isi manifesta interesul pe zona jud. Brăila Cadrul economic este relativ stabil	Atragerea de fonduri prin proiecte cu finanțare europeană	Neîndeplinirea cerințelor pentru accesarea fondurilor europene	Instruire permanentă a personalului implicat în redactarea cererilor de finanțare	Situatii financiare/ documente de sinteza contabila Lista documentelor legale, Evaluarea conformarii cu cerintele legale
2.Amplasare , vecinatati	Spatiile sunt amplasate in municipiul Brăila	Spatii proprii/ autorizatii de functionare pt toate spatiile detinute/ aut PSI	Deteriorarea construcțiilor	Renovări și igienizări periodice	Procese verbale de recepție

3. ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE

Părți interesate	Cerințe	Documentul care reglementează cerințele	Metode analiză și monitorizare
Furnizori externi	<ul style="list-style-type: none"> - comunicare clară cerințe - plată conform contract 	<ul style="list-style-type: none"> - Documente de Aprovizionare - Contract aprovizionare 	<ul style="list-style-type: none"> Audit intern Analiza managementului
Clienți/elevi	<ul style="list-style-type: none"> - calitate servicii - răspuns prompt la reclamații - satisfacție clienți 	<p>Procedurile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analiză cerințe clienți, comunicare beneficiar/vizitator; - controlul produsului/ serviciului neconform. 	<ul style="list-style-type: none"> Audit intern Analiza managementului
Organisme de reglementare / control	<ul style="list-style-type: none"> - identificarea reglementărilor și respectarea acestora 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedura identificarea și tratarea riscurilor / oportunităților (inclusiv aspecte de mediu și obligații de conformare). 	<ul style="list-style-type: none"> Audit intern Analiza managementului
Bănci / Investitori	<ul style="list-style-type: none"> - transmiterea schimbărilor majore survenite în organizație ori de câte ori se produc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contract finanțare 	<ul style="list-style-type: none"> Analiză derulare contract efectuată de management
Salariați	<ul style="list-style-type: none"> - plată salarii la timp - promovare 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedura determinarea și menținerea competenței personalului. 	<ul style="list-style-type: none"> Audit intern
Conducerea instituției	<ul style="list-style-type: none"> - performanță financiară bună - conformitatea juridică - evitarea amenziilor 	<p>Procedura</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificarea și tratarea riscurilor / oportunităților (inclusiv aspecte de mediu și obligații de conformare); 	<ul style="list-style-type: none"> Audit intern Analiza managementului