

ROMÂNIA



CONSILIUL SUPERIOR AL MAGISTRATURII

PLENUL

HOTĂRÂREA nr. 393

din 28 martie 2013

Cu nota nr. 7644/1154/7657/ST/2013, s-a înaintat Plenului Consiliului Superior al Magistraturii, spre aprobare, proiectul de revizuire a Manualului Calității.

Analizând nota sus-menționată și actele atașate, Plenul Consiliului Superior al Magistraturii reține următoarele:

Prin Hotărârea nr. 776/28.10.2011 a Plenului Consiliului Superior al Magistraturii a fost aprobată documentația necesară certificării ISO.

Ca urmare a analizei efectuate pentru anul 2011 în ceea ce privește Sistemul de Management al Calității, s-a apreciat că este necesară revizuirea Manualului Calității, în principal în secțiunea privind satisfacția clienților.

Plenul constată că modificarea Manualului Calității a fost efectuată în conformitate cu Procedura de sistem specifică Sistemului de Management al Calității (PS-02-CD – Controlul documentelor), fiind avizată de Reprezentantul Top Management al calității.

Plenul reține, de asemenea, că modificările survenite au fost inserate în cuprinsul Manualului Calității, astfel că va aproba noua formă revizuită a Manualului, conform anexei.

Față de cele expuse, în temeiul dispozițiilor art. 37 lit. d) din Legea nr. 317/2004 privind Consiliul Superior al Magistraturii, republicată, coroborate cu art. 19 alin. (2) din Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Superior al Magistraturii, aprobat prin Hotărârea Plenumului Consiliului Superior al Magistraturii nr.326/2005, cu modificările și completările ulterioare, prin vot direct și secret, cu unanimitatea voturilor membrilor prezenți;

PLENUL CONSILIULUI SUPERIOR AL MAGISTRATURII HOTĂRĂȘTE

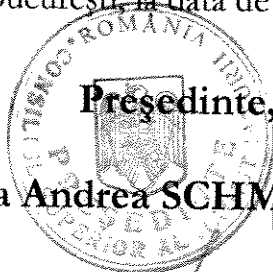
Art. 1 – Aprobă noua formă revizuită a Manualului Sistemului de Management al Calității potrivit ISO 9001:2008, conform anexei care face parte integrantă din prezenta hotărâre

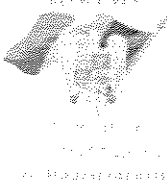
Art. 2 – Prezenta hotărâre se comunică responsabililor pentru implementarea Manualului Sistemului de Management al Calității potrivit ISO 9001:2008, Direcției resurse umane și organizare și Direcției afaceri europene relații internaționale și programe, pentru a fi pusă în aplicare, conform legii.

Dată în București, la data de 28 martie 2013

Președinte,

Procuror Oana Andrea SCHMIDT-HĂINEALĂ



	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 0 CUPRINS	

Manualul Sistemului de Management al Calității Cod MSMC-CSM

Avizat:

Judecător Roza MARCU
Reprezentant management

Avizat:

Procuror Florentina GAVADIA
Reprezentant Top Management

Aprobat

În ședința Plenului CSM
din data de 25.10.2011
Revizuit prin Hotărârea
Plenului CSM din data de
393/28.03.2013

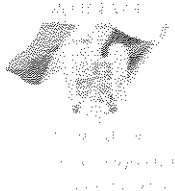
Elaborat:
Florin DOBRE

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 0 CUPRINS	

Responsabil Calitate

0. CUPRINS

CUPRINS	2
1. INTRODUCERE	4
1.1 SCOP	4
1.2 APLICABILITATE	4
1.3 DOCUMENTE APLICABILE	4
2. DESCRIEREA ORGANIZAȚIEI	6
2.1 ISTORIC	6
2.2 PREZENTAREA ORGANIZAȚIEI	7
2.2 ELEMENTE DE CONTACT	7
3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	9
3.1 TERMINOLOGIE	9
3.2 ABREVIERI	12
4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	13
4.1 PRINCIPII GENERALE	13
4.2 STRUCTURA DE PROCESE DIN CADRUL CSM	14
4.2.1 <i>Introducere</i>	14
4.2.2 <i>Procese principale</i>	14
4.2.3 <i>Procese suport</i>	15
4.3 DOCUMENTELE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	17
4.3.1 <i>Generalități</i>	17
4.3.2 <i>Manualul calității</i>	17
4.4 CONTROLUL DOCUMENTELOR	17
4.5 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR	18
5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	19
5.1 ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI	19
5.2 POLITICA REFERITOARE LA CALITATE	19
5.2.1 <i>Generalități</i>	19
5.2.2 <i>Politica referitoare la calitate</i>	19
5.3 OBIECTIVELE CALITĂȚII	21
5.4 RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE	21
5.4.1 <i>Responsabilitate și autoritate</i>	21
5.4.1.1 <i>Generalități</i>	21
5.4.1.2 <i>Structura organizatorică</i>	22
5.4.2 <i>Responsabilitățile aferente sistemului de management al calității</i>	22
5.4.2.1 <i>Managementul de la cel mai înalt nivel</i>	22
5.4.2.2 <i>Reprezentantul managementului pentru sistemul de management al calității</i>	22
5.4.2.3 <i>Șefii de departamente / Servicii / Birouri</i>	23
5.4.2.4 <i>Responsabilii de proces</i>	25
5.4.2.5 <i>Auditorii interni</i>	25
5.4.3 <i>Comunicarea internă</i>	25
5.5 ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT	26
5.5.1 <i>Generalități</i>	26

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM Capitolul 0 CUPRINS	Ediția: 4
---	---	--

5.5.2	Elementele de intrare ale analizei.....	26
6	MANAGEMENTUL RESURSELOR.....	28
6.1	ASIGURAREA RESURSELOR	28
6.2	RESURSE UMANE	28
6.2.1	Generalități	28
	Identificarea competențelor necesare.....	28
6.2.3	Selectarea și recrutarea personalului	29
6.2.4	Instruirea personalului.....	29
6.2.5	Evaluarea performanțelor personalului.....	29
6.3	INFRASTRUCTURA.....	30
6.4	MEDIU DE LUCRU.....	31
7	REALIZAREA SERVICIULUI	32
7.1	PLANIFICAREA REALIZĂRII SERVICIULUI.....	32
7.2	PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL.....	32
7.2.1	Determinarea cerințelor referitoare la serviciu	32
7.2.2	Analiza cerințelor referitoare la serviciu	32
7.2.3	Comunicarea cu clientul.....	33
7.3	PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE.....	34
7.4	APROVIZIONARE.....	34
7.4.1	Procesul de aprovizionare.....	34
7.4.2	Informații referitoare la aprovizionare	35
7.4.3	Verificarea produsului aprovizionat	36
7.5	PRESTAREA SERVICIULUI	37
7.5.1	Controlul prestării serviciului.....	37
7.5.2	Validarea proceselor de prestare a serviciilor.....	38
7.5.3	Identificare și trasabilitate	38
7.5.4	Proprietatea clientului.....	38
7.5.5	Păstrarea produsului.....	39
7.6	CONTROLUL ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE.....	39
8	MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	40
8.1	GENERALITĂȚI.....	40
8.2	MONITORIZARE ȘI MĂSURARE	40
8.2.1	Satisfacția clientului.....	40
8.2.2	Audit intern.....	40
8.2.3	Monitorizarea și măsurarea proceselor.....	41
8.2.4	Monitorizarea și măsurarea serviciului.....	41
8.3	CONTROLUL NECONFORMITĂȚILOR	42
8.4	ANALIZA DATELOR	42
8.5	ÎMBUNĂTĂȚIRE.....	42
8.5.1	Îmbunătățire continuă.....	42
8.5.2	Acțiune corectivă.....	43
8.5.3	Acțiune preventivă.....	43
	ANEXA 1 – ORGANIGRAMA CSM	44
	ANEXA 2 - LISTA PROCEDURILOR DE SISTEM.....	45
	ANEXA 3 - LISTA DESCRIERILOR DE PROCES.....	46

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 1 INTRODUCERE	

1. INTRODUCERE

1.1 Scop

Prezentul manual definește și descrie sistemul de management al calității care a fost dezvoltat și implementat în cadrul CSM, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001: 2008, pentru:

- a demonstra capacitatea CSM de a presta cu consecvență servicii care să satisfacă cerințele clienților și ale tuturor părților interesate din cadrul sistemului judiciar din România, precum și cerințele legale și reglementate aplicabile.
- a mări satisfacția clienților și părților interesate prin aplicarea eficace a sistemului, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a sistemului și prin asigurarea conformității cu cerințele clientului și cu cerințele legale și reglementate aplicabile.

Prezentul Manual satisface cerințele standardelor și reglementărilor listate în capitolul 1.3 și se aplică pentru toate activitățile organizației.

1.2 Aplicabilitate

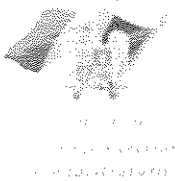
Sistemul de management al calității implementat în cadrul CSM și descris de prezentul manual satisface cerințele SR EN ISO 9001: 2008, mai puțin următoarele cerințe din capitolul 7 al standardului:

- Proiectare și dezvoltare (cap. 7.3 al SR EN ISO 9001: 2008) deoarece serviciile prestate de CSM sunt definite prin legislația primară și secundară
- Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare (cap. 7.6 al SR EN ISO 9001: 2008) deoarece serviciile prestate nu necesită utilizarea nici unui echipament de acest tip.
- Validarea proceselor de producție și de furnizare servicii (cap. 7.5.2 al SR EN ISO 9001: 2008) deoarece elementele de ieșire ale proceselor efectuate în cadrul CSM pot fi verificate prin măsurare și / sau monitorizare ulterioare.

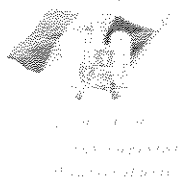
1.3 Documente aplicabile

SR EN ISO 9000:2006	Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular
SR EN ISO 9001:2008	Sisteme de management al calității - Cerințe
SR EN ISO 9004:2010	Conducerea unei organizații pentru un succes durabil. O abordare bazate pe managementul calității.
SR ISO/TR 10013:2003	Linii directoare pentru documentele sistemului de management al calității
SR EN ISO 19011:2003	Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și / sau de mediu
	Strategia de dezvoltare a justiției ca serviciu public pentru anii 2010 – 2014

Pagina: 4 / 47	Data: 01.11.2012
----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 1 INTRODUCERE	

	Regulament de Organizare și Funcționare a Consiliului Superior al Magistraturii
Legea nr. 303 / 2004	privind statutul judecătorilor și procurorilor, republicată
Legea nr. 304 / 2004	privind organizarea judiciară, republicată
Legea nr. 317 / 2004	privind Consiliul Superior al Magistraturii, republicată
Legea nr. 247 / 2005	privind reforma în domeniile proprietății și justiției, precum și unele măsuri adiacente
Ordinul 946 din 4 iulie 2005	pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management / control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial
Ordinul 1389 din 22 august 2006	privind modificarea și completarea Ordinului ministrului finanțelor publice nr. 946/2005

	MANUALUL SITEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 2 DESCRIEREA ORGANIZAȚIEI	

2. DESCRIEREA ORGANIZAȚIEI

2.1 Istoric

Legea din 24 martie 1909 pentru modificarea unor dispozițiuni din legile relative la organizarea judecătorească, în Titlul III, intitulat "Despre Consiliul Superior al Magistraturii", prevedea că se înființează pe lângă Ministerul de Justiție un Consiliu Superior al Magistraturii.

Prin Legea pentru organizarea judecătorească din anul 1924, cu modificările din anul 1925, au fost aduse completări referitoare la Consiliul Superior al Magistraturii, privind componența acestuia, cvorumul necesar ținerii ședințelor și luării hotărârilor, precum și modul de înlocuire a membrilor consiliului. De asemenea, s-a prevăzut că funcția de secretar al consiliului urma să fie îndeplinită de Directorul General al personalului din Ministerul Justiției sau de către înlocuitorii săi.

Prin Legea pentru organizarea judecătorească din anul 1952 dispozițiile privind Consiliul Superior al Magistraturii au fost abrogate.

După anul 1989 instituția Consiliului Superior al Magistraturii este consacrată în două articole ale Constituției din anul 1991, care a preluat un model răspândit atât în state cu o considerabilă tradiție democratică, cât și în cele aflate în tranziție către o așezare a instituțiilor pe principii democratice.

Prin Hotărârile Parlamentului nr. 4/1993, nr. 6/1993, nr. 21/1993 și nr. 25/1993 a fost stabilită componența primului Consiliu Superior al Magistraturii după Revoluția din Decembrie 1989, care a funcționat în perioada 1993 -1994.

Membrii celui de-al doilea Consiliu au fost desemnați prin Hotărârile Parlamentului României nr. 13/1994, nr. 15/1994, nr. 16/1994, nr. 20/1994 și nr. 15/1995. Acesta a funcționat în perioada 1994 – 1997.

Cel de-al treilea Consiliu a funcționat în perioada 1998 - mai 2003, membrii săi fiind desemnați prin Hotărârile Parlamentului României nr. 16/1998 și nr. 22/1998.

Prin Hotărârea nr. 14/2003, adoptată în ședința comună din 7 mai 2003, Parlamentul României a desemnat, pe o perioadă de 4 ani, magistrații celui de-al patrulea Consiliu Superior al Magistraturii.

Constituția revizuită, prin articolul 132 alin. (1), a conferit misiunea de „garant al independenței justiției” Consiliului Superior al Magistraturii, ca unic reprezentant al autorității judecătorești.

Dispozițiile constituționale revizuite fixează numărul de membri ai Consiliul Superior al Magistraturii la 19.

Pagina: 6 / 47	Data: 01.11.2012
----------------	------------------

 ROMANIA SISTEMUL JUDICIAR Magistraturii	MANUALUL SITEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 2 DESCRIEREA ORGANIZAȚIEI	

Membrii actualului CSM au fost aleși la sfârșitul anului 2010 componența actuală fiind validată de Parlamentul României în cursul anului 2011.

2.2 Prezentarea organizației

Consiliul Superior al Magistraturii (CSM) este un organ constituțional care face parte din autoritatea judecătorească și care este garantul independenței justiției. CSM este independent și se supune în activitatea sa numai legii, are personalitate juridică și sediul în municipiul București.

CSM este alcătuit din 19 membri, care compun Plenul Consiliului Superior al Magistraturii. Dintre aceștia cei 14 magistrați compun și Secția pentru judecători, respectiv Secția pentru procurori.

Principalele atribuțiuni ale CSM sunt:

- Organizarea instanțelor și parchetelor urmărind echilibrarea statelor de funcții ale acestora cu volumul lor de activitate
- Coordonarea activităților de recrutare și pregătire a personalului necesar pentru buna funcționare a instanțelor și parchetelor (magistrați și personal auxiliar de specialitate)
- Asigurarea ocupării posturilor din instanțe și parchete
- Coordonarea activităților de pregătire profesională ulterioară ocupării posturilor pentru magistrați și pentru personalul auxiliar de specialitate
- Monitorizarea procesului de evaluare a activității profesionale a magistraților
- Monitorizarea activității instanțelor și parchetelor și a integrității în sistemul judiciar prin intermediul Inspecției judiciare
- Elaborarea punctelor de vedere în materie de legislație și a proiectelor de regulamente și a altor reglementări a căror aprobare sau inițiativă intră în competența CSM
- Soluționarea petițiilor și cererilor formulate de oricare dintre părțile interesate
- *Derularea activităților legate de afacerile europene, relațiile internaționale și programele cu finanțare internațională ale CSM*
- Coordonarea activităților Institutului Național al Magistraturii
- Coordonarea activităților Școlii Naționale de Grefieri

2.3 Elemente de contact

SEDIUL CENTRAL

București, Calea Plevnei nr. 141B, sector 6, cod poștal: 060011

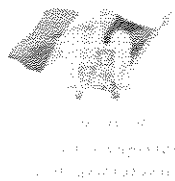
Centrală: +4(021)-311 69 01; +4(021)-311 69 09; +4(021)-311 69 11; +4(021)-311 69 12; +4(021)-311 69 14; +4(021)-311 69 24

Fax: +4(021)-311 69 01

Pagină web: www.csm1909.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 2359

Pagina: 7 / 47	Data: 01.11.2012
----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 2 DESCRIEREA ORGANIZAȚIEI	

Serviciul de relații cu publicul, registratură, secretariat și protocol

Tel/fax: +4(021)-311 69 39

E-mail: relatiicupublicul@csm1909.ro

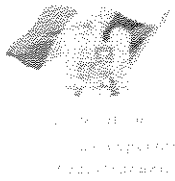
INSPECTIA JUDICIARĂ

Adresa: Strada Căuzași nr. 57B Sector 3, București

Telefoane: 021 322 62 48

Fax: 021 322 62 96

Email: inspectie@csm1909.ro

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 3 TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

3.1 Terminologie

Analiză

activitate de a determina potrivirea, adecvarea și eficacitatea subiectului în cauză în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite

Asigurarea calității

parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite

Acțiune corectivă

acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite

Acțiune preventivă

acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite

Calitate

măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele

Capabilitate

abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs

Caracteristică

trăsătură distinctivă

Caracteristică a calității

caracteristică intrinsecă a unui produs, proces sau sistem referitoare la o cerință

Cerință

nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie

Client

organizație sau persoană care primește un produs

Competență

abilitate demonstrată de a aplica cunoștințe și aptitudini

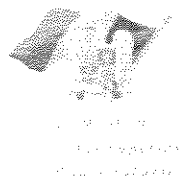
Conformitate

îndeplinirea unei cerințe

Controlul calității

parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate

Pagina: 9 / 47	Data: 01.11.2012
----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 3 TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	

Corecție

acțiune de eliminare a unei neconformități detectate

Document

informația împreună cu mediul său suport

Eficacitate

măsură în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate

Eficiență

relație între rezultatul obținut și resursele utilizate

Eliberare

autorizare de a trece la următoarea etapă a unui proces

Informație

date care au semnificație

Îmbunătățirea calității

parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele calității

Îmbunătățire continuă

activitatea repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe

Înregistrare

document prin care se declară rezultate obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate

Management de la cel mai înalt nivel

persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație la cel mai înalt nivel

Managementul calității

activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea

Manualul calității

document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații

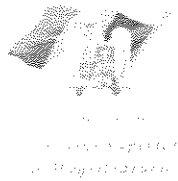
Neconformitate

neîndeplinirea unei cerințe

Obiectiv al calității

ceea ce se urmărește sau spre care se tinde, referitor la calitate

Pagina: 10 / 47	Data: 01.11.2012
-----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 3 TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	

Parte interesată

persoană sau grup care are un interes referitor la funcționarea sau succesul unei organizații

Planificarea calității

parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității

Politica referitoare la calitate

intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel

Procedură

mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces

Proces

ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire

Produs

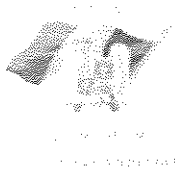
rezultat al unui proces

NOTE

- Există patru categorii generice de produse, după cum urmează:
 - serviciu (de exemplu transport);
 - software (de exemplu un program de calculator, un dicționar);
 - hardware (de exemplu o parte mecanică a unui motor);
 - materiale procesate (de exemplu lubrifiant).
- Serviciul este rezultatul cel puțin al unei activități realizate în mod necesar la interfața dintre furnizor și client și este, în general, imaterial. Prestarea unui serviciu poate implica, de exemplu, următoarele:
 - o activitate desfășurată asupra unui produs material furnizat de client (de exemplu un autoturism ce urmează să fie reparat);
 - o activitate realizată asupra unui produs imaterial furnizat de client (de exemplu declarația de venit care necesită pregătirea unei metode de impozitare);
 - livrarea unui produs imaterial (de exemplu livrarea de informații în contextul transferului de cunoștințe);
 - crearea unei ambianțe pentru client (de exemplu în hoteluri și restaurante).

Software-ul constă din informații și este, în general, imaterial și poate fi sub formă de abordări, tranzacții sau proceduri.

Hardware-ul este, în general, tangibil și cantitatea sa este o caracteristică măsurabilă. Materialele procesate sunt, în general, tangibile și cantitatea lor este o caracteristică continuă. Hardware-ul și materialele procesate sunt adesea denumite bunuri.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 3 TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	

Proiect

proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu date de început și de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

Satisfacție a clientului

percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite

Sistem

ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune

Sistem de management al calității

sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea

Trasabilitate

abilitatea de a regăsi istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare

Verificare

confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost îndeplinite cerințele specificate

3.2 Abrevieri

BAP ≡ Birou Achiziții Publice

BC ≡ Biroul Concursuri

BFP ≡ Biroul Formare Profesională

BIPRMM ≡ Biroul de Informare Publică și Relații cu Mass Media

CSM ≡ Consiliul Superior al Magistraturii

DAERIP ≡ Direcția Afaceri Europene, Relații Internaționale și Programe

DP ≡ Descriere de Proces

DRUO ≡ Direcția Resurse Umane și Organizare

DEA ≡ Direcția Economică și Administrativ

INM ≡ Institutul Național al Magistraturii

OB_CAL ≡ Obiectivele Calității

MCV ≡ Mecanism de Cooperare și Verificare

MSMC ≡ Manualul Sistemului de Management al Calității

ROF ≡ Regulament de Organizare și Funcționare al Consiliului Superior al Magistraturii

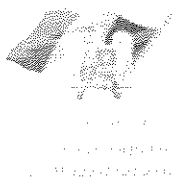
SAA ≡ Serviciul administrativ și aprovizionare

SAPI ≡ Serviciul Audit Public Intern

SRUIJ ≡ Serviciul resurse umane pentru instanțele judecătorești

SRUP ≡ Serviciul resurse umane pentru parchete

ȘNG ≡ Școala Națională de Grefieri

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	

4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1 Principii generale

CSM a stabilit, a documentat, a implementat și menține un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2008. În acest scop, în cadrul **CSM** s-au întreprins următoarele acțiuni:

La nivelul macro al întregului sistem de procese și activități:

- s-a identificat structura proceselor din cadrul organizației care constituie baza sistemului de management al calității
- s-a stabilit succesiunea și interacțiunea acestor procese.

La nivelul fiecărui proces în parte:

- s-au determinat și se aplică criteriile și metodele necesare pentru a se asigura eficacitatea funcționării și controlului proceselor din cadrul CSM,
- s-au identificat și sunt puse la dispoziție toate resursele și informațiile necesare pentru funcționarea și monitorizarea proceselor sistemului de management al calității,
- se asigură monitorizarea și măsurarea acestor procese, precum și analiza periodică a datelor și informațiilor rezultate în urma monitorizării și măsurării,
- în baza analizelor efectuate se asigură, dacă este cazul, implementarea acțiunilor necesare pentru îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Pentru descrierea proceselor s-a adoptat un model care, după caz, include 2 elemente importante:

- o fișă de proces care caracterizează global procesul,
- o diagramă de flux care prezintă succesiunea de activități din cadrul procesului.

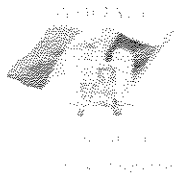
Metodologia de elaborare a descrierilor de proces respectiv a diagramelor de flux este prezentată în procedura de sistem PS-08-ED – „Elaborarea documentelor sistemului de management al calității”.

CSM asigură controlul și pentru procesele externalizate care pot influența conformitatea și deci implicit calitatea serviciului prestat. În această situație se află următoarele activități / procese:

- Mentenanța sistemului informatic (hardware și software),
- Subcontractarea sălilor pentru desfășurarea concursurilor și examenelor,
- Testarea psihologică,
- Comisiile de admitere, comisiile de elaborare a subiectelor, comisiile de corectare și comisiile de contestații care se constituie cu ocazia diferitelor concursuri și examene,
- Subcontractarea locațiilor pentru desfășurarea unor evenimente (întâlniri internaționale, întâlniri naționale etc.).

CSM asigură menținerea sub control a acestor procese prin următoarele acțiuni:

Pagina: 13 / 47	Data: 01.11.2012
-----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	

- Definirea completă și corectă a cerințelor pentru lucrările / serviciile subcontractate,
- Monitorizarea lucrărilor / serviciilor efectuate de către subcontractant de către reprezentanții **CSM**,
- Verificarea lucrărilor / serviciilor finale de către reprezentanții **CSM**.

4.2 Structura de procese din cadrul CSM

4.2.1 Introducere

CSM face parte din autoritatea judecătorească și este garantul independenței justiției iar pentru a-și îndeplini rolul de organ constituțional în instituție se utilizează o structură de procese corelate și interdependente care se suprapune peste structura administrativă a organizației. Procesele din cadrul CSM se împart în 2 categorii și anume:

Procese principale – sunt acele procese prin intermediul cărora **CSM** prestează serviciile către clienții săi. Aceste procese alcătuiesc un lanț care începe și se sfârșește cu clientul,

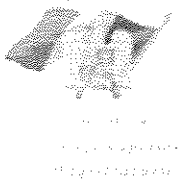
Procese suport care susțin fluxul de procese principale.

4.2.2 Procese principale

Procesele principale din cadrul **CSM** sunt cele care contribuie direct la prestarea serviciilor către client și includ:

- *Organizarea instanțelor și parchetelor*
 - *Examinarea și fundamentarea propunerilor și solicitărilor; examinarea și fundamentarea avizelor*
 - *Numirea, promovarea, transferul, detașarea, delegarea, suspendarea, eliberarea și reîncadrarea în funcție a magistraților*
- *Recrutarea și pregătirea personalului (magistrați și personal auxiliar de specialitate)*
 - *Organizarea concursurilor / examenului de admitere în magistratură, de capacitate, de promovare în funcții de execuție, de numire în funcții de conducere a magistraților*
- *Pregătirea profesională ulterioară ocupării posturilor*
 - *Coordonarea activităților de formare profesională continuă a magistraților inclusiv a celor numiți prin concurs*
- *Monitorizarea activității instanțelor și parchetelor și a integrității în sistemul judiciar – Inspekția judiciară*
- *Răspunderea disciplinară*
- *Elaborarea punctelor de vedere în materie de legislație, a proiectelor de regulamente și a altor reglementări a căror aprobare sau inițiativă intră în competența CSM*
- *Elaborarea punctelor de vedere privind plângerile prealabile în contenciosul administrativ*
- *Derularea activităților de afaceri europene și relații internaționale*

Pagina: 14 / 47	Data: 01.11.2012
-----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	

- Soluționarea petițiilor
- Activități specifice de PR și comunicare
- Soluționarea cererilor formulate în baza legii 544

4.2.3 Procese suport

Procesele suport din cadrul CSM sunt acele procese care nu contribuie direct la prestarea serviciilor pentru clienți și părți interesate, dar care susțin fluxul principal de procese atunci când este nevoie. Procesele suport din CSM includ următoarele grupe de procese:

a Procese de management

- Analiza efectuată de management
- Auditul intern al sistemului de management al calității
- Auditul Public Intern

b. Procese pentru asigurare de resurse umane:

- Recrutarea personalului CSM
- Instruirea personalului CSM

c. Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire

- Tratarea neconformităților
- Acțiuni corective
- Acțiuni preventive

d. Servicii suport:

- Organizarea și desfășurarea ședințelor în plen și pe secții
- Elaborarea și comunicarea hotărârilor luate în ședințele Plenului și pe secții
- Achiziții publice
 - Achiziționarea prin cumpărare directă
 - Achiziții publice prin licitație
- Servicii informatice
 - Asistență utilizatori
 - Gestionarea site-ului internet al CSM
- Servicii de registratură
- Monitorizarea presei și a publicațiilor
- Statistică judiciară
- Analize și alte materiale privind dreptul european și internațional
- Pregătirea de punctaje de discuții, elemente de mandat și a unor materiale documentare pentru participarea membrilor CSM la reuniuni internaționale
- Implementarea proiectelor finanțate din fonduri europene și internaționale

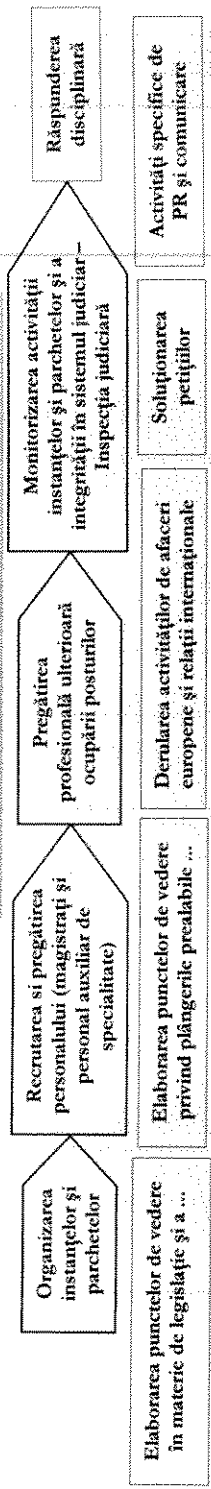
Schema de corelare a proceselor sistemului de management al calității din cadrul CSM este prezentată în figura următoare.



Edita: 4

Capitolul 4

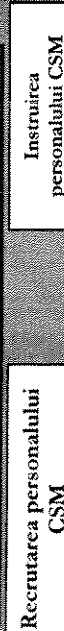
SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



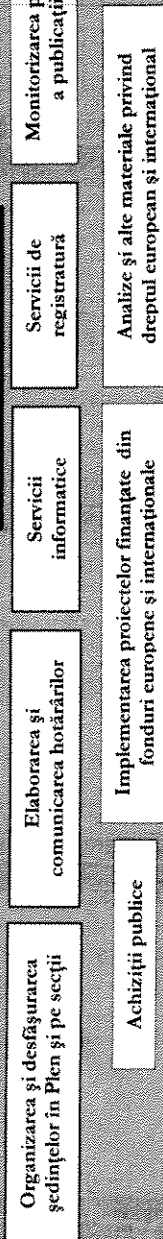
PROCESE DE MANAGEMENT



PROCESE DE RESURSE UMANE

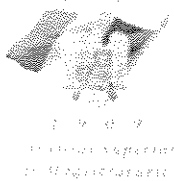


SERVICII SUPPORT



PROCESE DE MONITORIZARE ȘI MĂSURARE



	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	

4.3 Documentele sistemului de management al calității

4.3.1 Generalități

Documentația sistemului de management al calității din cadrul **CSM** include:

- Politica referitoare la calitate inclusă în capitolul 5.2 al Manualului Calității,
- Obiectivele referitoare la calitate incluse în documentul OB_CAL-CSM,
- Manualul calității cod CSM-MSMC-01,
- Proceduri de sistem conform Anexei 2 - Lista procedurilor de sistem,
- Descrieri de proces conform Anexei 3 – Lista descrierilor de proces.

4.3.2 Manualul calității

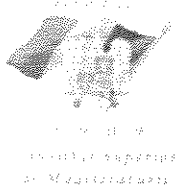
CSM a elaborat un Manual al Sistemului de Management al Calității care include printre altele:

- domeniul sistemului de management al calității (cap. 1.2),
- detalii și justificări ale cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2008 care nu au aplicabilitate în cadrul **CSM**, fiind excluse,
- referiri la procedurile sistemului de management al calității (Anexa 2, precum și capitolele corespunzătoare),
- o descriere a interacțiunii dintre procesele sistemului de management al calității (cap. 4.2).

4.4 Controlul documentelor

În cadrul sistemului de management al calității implementat în **CSM** a fost elaborată o procedură documentată cod PS-02-CD care definește modul în care se asigură controlul documentației sistemului. Această procedură stabilește printre altele:

- răspunderile referitoare la verificarea și aprobarea documentelor, înainte de emiterea lor,
- modalitatea de analiză periodică, de reactualizare dacă este cazul, și de reaprobare a documentelor,
- modalitatea prin care se asigură că sunt identificate modificările și stadiul revizuirii curente ale documentelor,
- cum se asigură ca versiunile relevante ale documentelor aplicabile să fie disponibile la punctele de utilizare,
- cum se asigură lizibilitatea documentelor pe suport hârtie,
- sistemul de codificare și identificare a documentelor,
- cum se asigură prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate,
- sistemul de identificare a documentelor perimate păstrate din motive de istoric sau pentru conservarea cunoștințelor,
- cum se asigură menținerea sub control a documentelor de origine externă CSM,

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 4 SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	

- ✧ sistemul de menținere sub control a documentelor care circulă și / sau numai pe suport informatic.

Categoriile de documente de origine externă care sunt utilizate în cadrul CSM pentru prestarea serviciilor includ:

- Legislație română,
- Legislație europeană,
- Rapoarte primite de la entități externe CSM (instanțe, parchete etc.) în cadrul etapelor de documentare ca parte a unora dintre procesele derulate în cadrul CSM,
- Solicitări, sesizări, petiții
- etc.

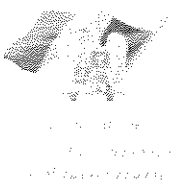
4.5 Controlul înregistrărilor

Sistemul de management al calității din cadrul **CSM** prevede menținerea unor înregistrări pentru a furniza dovezi ale:

- conformității cu cerințele și
- funcționării eficace a sistemului de management al calității.

Pentru a asigura controlul înregistrărilor utilizate în cadrul sistemului de management al calității a fost elaborată procedura cod PS-03-CI care include prevederi referitoare la:

- asigurarea lizibilității înregistrărilor menținute manual,
- identificarea înregistrărilor prin cod de formular respectiv cod al fiecărei înregistrări individuale,
- depozitarea / stocarea înregistrărilor atât pe suport hârtie, cât și pe suport informatic
- protejarea înregistrărilor,
- sistemul de indexare a înregistrărilor, atât pe suport hârtie, cât și pe suport informatic, care să asigure regăsirea lor cu ușurință,
- durata de păstrare a diferitelor tipuri de înregistrări și
- sistemul de eliminare a înregistrărilor pentru care s-a împlinit durata de păstrare prescrisă.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1 Angajamentul managementului

Președintele **CSM** împreună cu toți membri plenului sunt deplin angajați în dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității și în îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- ✧ comunicarea periodică în cadrul **CSM** a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor reglementate,
- ✧ stabilirea și actualizarea politicii referitoare la calitate,
- ✧ stabilirea și actualizarea obiectivelor referitoare la calitate,
- ✧ urmărirea modului în care aceste obiective sunt alocate funcțiilor cheie,
- ✧ conducerea analizelor efectuate de management și
- ✧ asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității.

5.2 Politica referitoare la calitate

5.2.1 Generalități

Președintele **CSM** a elaborat politica referitoare la calitate ținând cont de următoarele elemente:

- * Strategia de dezvoltare a justiției ca serviciu public pentru anii 2010 – 2014,
- * Legislația aplicabilă,
- * Rapoartele CE privind progresele din cadrul MCV.

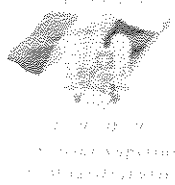
Politica referitoare la calitate este comunicată în cadrul organizației prin diferite metode după cum urmează:

- Pentru noii angajați cu ocazia prezentării introductive,
- Prin prezentare cu ocazia diferitelor forme de instruire internă.
- Prin postarea pe intranet în cadrul secțiunii dedicate sistemului de management al calității.

Politica referitoare la calitate este analizată periodic, cel puțin cu ocazia analizei efectuate de management, pentru a se asigura faptul că este în continuare adecvată condițiilor interne și externe care definesc cadrul în care își desfășoară activitatea **CSM**.

5.2.2 Politica referitoare la calitate

Consiliul Superior al Magistraturii este un organ constituțional care face parte din autoritatea judecătorească, este garantul independenței justiției, este independent și se supune în activitatea sa numai legii. CSM păstrează o atitudine echidistantă față de toate părțile interesate ținând cont în același timp de toate cerințele legitime ale acestora.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

CSM este conștient de faptul că realizarea unui sistem judiciar independent, imparțial, credibil și eficient reprezintă o condiție necesară pentru supremația legii și a principiilor statului de drept.

Principiile fundamentale care stau la baza întregii activități a CSM sunt următoarele:

- ❖ consolidarea statului de drept și a supremației legii;
- ❖ garantarea unei reale separații și a echilibrului puterilor în stat, prin consolidarea independenței puterii judecătorești;
- ❖ respectarea drepturilor omului;
- ❖ adoptarea celor mai bune practici legate de funcționarea sistemului judiciar;
- ❖ asigurarea transparenței actului de justiție;
- ❖ consolidarea dialogului cu societatea civilă și implicarea acesteia în procesul de reformă;
- ❖ crearea premiselor cooperării judiciare pentru integrarea în spațiul european de libertate, securitate și justiție;
- ❖ asigurarea deplinei compatibilități instituționale și legislative cu sistemele judiciare europene și cu acquis-ul comunitar.

Ca un sprijin pentru demersurile sale CSM a hotărât implementarea unui sistem de management al calității conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2008 și îmbunătățirea continuă a acestuia. Calitatea serviciilor pe care CSM le prestează pentru sistemul judiciar din România constituie punctul focal al acestui sistem care are în vedere asigurarea următoarelor criterii pentru toate aceste servicii:

- legalitate,
- imparțialitate,
- promptitudine / operativitate,
- corectitudine,
- completitudine,
- consecvență,
- transparență,
- obiectivitate.

În demersurile sale CSM se bazează substanțial pe calitatea profesională și morală a membrilor aparatului propriu și a membrilor Inspecției Judiciare, motiv pentru care creșterea pregătirii profesionale a acestora reprezintă un obiectiv permanent.

În același timp, CSM se bazează pe colaborarea cu instituțiile pe care le coordonează (INM și ȘNG) acordând atenția cuvenită îmbunătățirii continue a acestei colaborări.

Ținând cont de toate acestea, conducerea CSM solicită tuturor membrilor aparatului propriu și membrilor Inspecției Judiciare participarea totală la implementarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității ca unul dintre instrumentele importante pentru asigurarea calității actului de justiție în beneficiul celui aflat în centrul sistemului judiciar din România: JUSTIȚIABILUL.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

5.3 Obiectivele calității

Obiectivele generale ale CSM au fost stabilite de Plenul CSM și au ca punct de plecare scopul principal al Strategiei de dezvoltare a justiției ca serviciu public pentru anii 2010 – 2014 și anume:

O justiție eficientă și eficace, aptă să genereze un act de justiție corect, transparent, desfășurat în termen rezonabil și la un cost accesibil cetățenilor și statului.

La nivelul fiecărui proces au fost stabilite obiective specifice subsumate unuia sau altuia dintre obiectivele generale.

Pentru fiecare obiectiv general sau specific au fost stabiliți unul sau mai mulți indicatori, iar pentru fiecare indicator s-a stabilit câte o valoare țintă.

Obiectivele generale și specifice sunt incluse în documentul Lista obiectivelor CSM - cod OB_CAL-CSM. Îndeplinirea obiectivelor specifice este monitorizată și raportată periodic conform celor stabilite în fiecare descriere de proces, de către responsabilii de proces. Obiectivele generale sunt monitorizate și raportate anual de către Reprezentantul managementului cu ocazia analizelor efectuate de management.

5.4 Responsabilitate, autoritate și comunicare

5.4.1 Responsabilitate și autoritate

5.4.1.1 Generalități

Responsabilitățile și autoritățile membrilor Plenului sunt definite în cadrul Regulamentului de organizare și funcționare a Consiliului Superior al Magistraturii

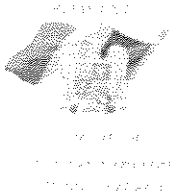
Responsabilitățile și autoritățile aparatului tehnic administrativ al CSM sunt definite prin intermediul următoarelor documente:

- Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Superior al Magistraturii,
- Fișele de post,
- Structura organizatorică.

Personalul aparatului tehnic administrativ al CSM face parte din următoarele categorii:

- judecători și procurori detașați care ocupă funcții de specialitate juridică,
- personal de specialitate juridică asimilat judecătorilor și procurorilor,
- funcționari publici,
- personal contractual.

Indiferent de categoria de personal fișele de post sunt întocmite de Șeful ierarhic al funcției respective și aprobate de toți șefii pe linie ierarhică, inclusiv Secretarul General.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

5.4.1.2 Structura organizatorică

Structura organizatorică a **CSM** este prezentată în Anexa 1.

5.4.2 Responsabilitățile aferente sistemului de management al calității

5.4.2.1 Managementul de la cel mai înalt nivel

- Elaborează declarația de politică referitoare la calitate și se asigură că este comunicată și înțeleasă de personalul CSM;
- Stabilește liniile directoare de operare pentru sistemul de management al calității;
- Stabilește și aprobă obiectivele generale în domeniul calității ale CSM;
- Aprobă obiectivele specifice pe procese / departamente;
- Alocă resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității
- Urmărește, după caz, lunar, trimestrial, semestrial și anual realizarea obiectivelor stabilite;
- Asigură stabilirea unei structuri organizatorice a aparatului CSM în concordanță cu ROF-ul CSM;
- Desemnează Reprezentantul Managementului pentru sistemul de management al calității;
- Desemnează responsabilii de proces;
- Conduce analizele efectuate de management în cadrul cărora se analizează eficacitatea și eficiența sistemului de management al calității pentru a se constata că sistemul de management al calității este în continuare adecvat și aprobă măsurile de îmbunătățire stabilite;
- Aprobă proiectele de îmbunătățire / de investiție;
- Aprobă Manualul calității și procedurile sistemului de management al calității și dispune implementarea tuturor documentelor sistemului de management al calității;
- Aprobă programarea auditurilor interne ale sistemului de management al calității;
- Reprezintă CSM în relația cu părțile interesate.

Plenul CSM, ca organ colectiv de conducere, a desemnat un membru al Plenului ca Reprezentant al Top managementului.

5.4.2.2 Reprezentantul managementului pentru sistemul de management al calității

În cadrul CSM Plenul a desemnat ca Reprezentant al managementului pentru sistemul de management al calității pe Secretarul General. Acesta:

 MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE ȘI INOVĂRII	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

- a. Deține autoritatea necesară pentru stabilirea, menținerea sub control, evaluarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității;
- b. Se asigură că procesele necesare sistemului de management al calității sunt stabilite, implementate și menținute;
- c. Analizează performanța proceselor sistemului de management al calității împreună cu responsabilii de proces și inițiază acțiuni de îmbunătățire / rezolvare a situațiilor necorepunzătoare;
- d. Raportează Managementului de la cel mai înalt nivel stadiul implementării sistemului de management al calității în vederea analizei și pentru a servi ca bază a îmbunătățirii sistemului de management al calității;
- e. Se asigură că este promovată în cadrul organizației conștientizarea referitoare la importanța cerințelor părților interesate;
- f. Se asigură că acțiunile și activitățile specifice sistemului de management al calității sunt susținute de resurse adecvate;
- g. Asigură legătura cu orice parte externă în probleme referitoare la sistemul de management al calității;
- h. Răspunde de elaborarea și monitorizarea Manualului calității și procedurilor de sistem;
- i. Se asigură că documentația sistemului de management al calității respectă cerințele standardelor de referință, cele legale și ale autorităților de reglementare și că este adecvată cerințelor interne ale CSM;
- j. Organizează analiza efectuată de management, inclusiv colectarea datelor și pregătirea raportului privind stadiul sistemului de management al calității, performanța sistemului de management al calității și propunerile privind îmbunătățirea acestuia;
- k. Este responsabil de monitorizarea acelor procese ale sistemului de management al calității pentru care a fost desemnat responsabil de proces;
- l. Asigură și aprobă programe de instruire ale personalului CSM în domeniul calității;
- m. Răspunde de elaborarea și coordonarea programului de audituri interne ale sistemului de management al calității;
- n. Nominalizează echipele de audit intern;
- o. Inițiază, analizează și aprobă, după cum este cazul, acțiuni de îmbunătățire ale sistemului de management al calității și ale proceselor acestuia.

5.4.2.3 Responsabilul calității pentru sistemul de management al calității

În cadrul CSM, Reprezentantul managementului pentru sistemul de management al calității a stabilit prin decizie internă o persoană din cadrul instituției care are următoarele responsabilități:

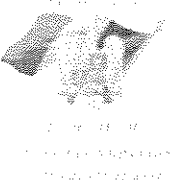
- a. Se asigură că procesele necesare sistemului de management al calității sunt implementate și menținute;

 Ministerul Economiei și Finanțelor România	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

- b. Analizează performanța proceselor sistemului de management al calității împreună cu responsabilii de proces și face propuneri Reprezentantului Managementului în vederea îmbunătățirii și rezolvării situațiilor necorespunzătoare;
- c. Raportează Reprezentantului Managementului stadiul implementării sistemului de management al calității în vederea analizei și pentru a servi ca bază a îmbunătățirii sistemului de management al calității;
- d. Elaborează, face propuneri de modificare, modifică și monitorizează Manualul Calității și procedurile de sistem;
- e. Elaborează, face propuneri de modificare, modifică, dacă este cazul astfel încât documentația sistemului de management al calității să respecte cerințele standard de referință, cele legale și ale autorităților de reglementare și că este adecvată cerințelor interne ale CSM;
- f. Ajută Reprezentantul Managementului la organizarea analizei efectuate de management, inclusiv la colectarea datelor și pregătirea raportului privind stadiul sistemului de management al calității, performanța sistemului de management al calității și propunerile privind îmbunătățirea acestuia;
- g. Este responsabil de menținerea sub control a acelor procese ale sistemului de management al calității pentru care a fost desemnat responsabil de proces;
- h. Elaborează și coordonează programul de audituri interne ale sistemului de management al calității;
- i. Propune echipele de audit;
- j. Analizează și propune, după cum este cazul, acțiuni de îmbunătățire ale sistemului de management al calității și ale proceselor acestuia.

5.4.2.4 Șefii de departamente / Servicii / Birouri

- a. Asigură aplicarea sistemului de management al calității în departamentul pe care îl coordonează;
- b. Asigură actualizarea documentelor sistemului de management al calității elaborate în cadrul departamentului pe care îl coordonează;
- c. Asigură menținerea înregistrărilor sistemului de management al calității aplicabile departamentului pe care îl coordonează;
- d. Stabilește obiectivele calității pentru departamentul pe care îl coordonează;
- e. Monitorizează îndeplinirea obiectivelor calității care revin departamentului pe care îl coordonează;
- f. Stabilește responsabilități referitoare la sistemul de management al calității pentru personalul din subordine;
- g. Asigură desfășurarea în bune condiții a activităților de audit efectuate în cadrul departamentului pe care îl coordonează;
- h. Stabilește corecții și acțiuni corective pentru cazurile de neconformitate raportate de auditorii interni sau externi;
- i. Participă la analiza efectuată de management, după cum este cazul;
- j. Pregătește materialele de sinteze necesare pentru analiza efectuată de management, după cum este cazul.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

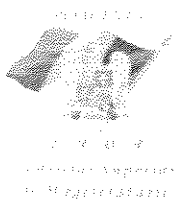
5.4.2.5 Responsabilii de proces

- a. Stabilesc succesiunea activităților care definesc procesul;
- b. Stabilesc interfața cu celelalte procese, respectiv elemente de intrare și de ieșire și procese furnizor / client intern sau extern;
- c. Stabilesc criterii de performanță pentru proces și urmăresc ca obiectivele stabilite să fie realizate;
- d. Stabilesc responsabilitățile pentru operarea eficace a procesului;
- e. Stabilesc înregistrările necesare pentru operarea și controlul procesului, ținând cont de cerințele de reglementare, legale și ale standardului de referință;
- f. Stabilesc și aplică metode de monitorizare a procesului și, acolo unde este posibil, de măsurare a procesului;
- g. Analizează rezultatul activităților procesului și stabilește acțiuni necesare pentru realizarea rezultatelor planificate;
- h. Inițiază acțiuni corective pentru îndepărtarea cauzelor situațiilor neconforme sau nedorite;
- i. Inițiază și, după caz, aprobă acțiuni preventive și de îmbunătățire a procesului;
- j. Stabilesc corecții și acțiuni corective pentru cazurile de neconformitate raportate de auditorii interni sau externi;
- k. Raportează performanța procesului Reprezentantului managementului în conformitate cu procedurile specifice.

5.4.2.6 Auditorii interni

- a. Participă la pregătirea auditurilor interne pentru care au fost desemnați să le efectueze:
 - Întocmirea planului de audit,
 - Întocmirea listelor de verificare, dacă este cazul,
 - Parcurgerea documentelor relevante pentru audit
 - Etc.
- b. Efectuează auditurile interne pentru care au fost desemnați să le efectueze;
- c. Întocmesc toate documentele de raportare necesare pentru auditurile pe care le-au efectuat;
- d. Efectuează auditurile de urmărire pentru care au fost desemnați;
- e. Participă la activitățile de instruire în domeniul auditului intern, pentru care au fost nominalizați.

5.4.3 Comunicarea internă

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

Sistemul de management al calității implementat în cadrul **CSM** asigură următoarele modalități de comunicare internă în ce privește eficacitatea sistemului de management al calității și a proceselor sale:

- Comunicarea la începutul ciclului anual, de sus în jos, de către managementul de la cel mai înalt nivel către șefii de departamente / servicii / birouri, a obiectivelor generale referitoare la calitate și a resurselor alocate în acest sens. Această comunicare se realizează prin intermediul documentului „*Obiectivele Sistemului de Management al Calității pentru anul cod OB_CAL-CSM*,”
- Raportarea periodică, de jos în sus, de către Șefii de departamente / servicii / birouri a gradului de îndeplinire a obiectivelor conform celor stabilite în fișele de proces,
- Raportarea la mijloc și la sfârșit de ciclu*, de jos în sus, de către Șefii de departamente / servicii / birouri, a gradului de îndeplinire a obiectivelor pentru jumătatea ciclului respectiv pentru întregul ciclu. Acest lucru se realizează prin rapoartele pe care le prezintă fiecare Șef de departament / serviciu / birou pentru analiza efectuată de către managementul de la cel mai înalt nivel.
- Raportarea finală la sfârșit de ciclu, de către managementul de la cel mai înalt, prin intermediul raportului anual referitor la activitatea CSM.

5.5 Analiza efectuată de management

5.5.1 Generalități

Plenul CSM împreună cu Secretarul General, Secretarul General Adjunct, Șefii de departamente și Șefii Serviciilor și Birourilor independente analizează anual sistemul de management al calității din CSM, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficace. Analiza este organizată și pregătită de către Responsabilul Calității cu avizul Reprezentantului managementului pentru sistemul de management al calității. În vederea analizei Șefii de Departamente, servicii și birouri pregătesc și prezintă rapoarte de activitate.

Această analiză poate include, printre altele:

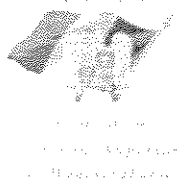
- evaluarea oportunităților de îmbunătățire identificate de către Reprezentantul managementului în baza analizei datelor și informațiilor referitoare la perioada operațională din anul anterior;
- schimbările propuse pentru sistemul de management al calității, inclusiv modificările de politică și obiective ale calității, dacă este cazul.

Metodologia detaliată de organizare a analizei efectuată de management este prezentată în procedura PS-01-AM.

5.5.2 Elementele de intrare ale analizei

Elementele de intrare ale analizei efectuate de management includ minimum următoarele subiecte:

Pagina: 26 / 47	Data: 01.11.2012
-----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 5 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	

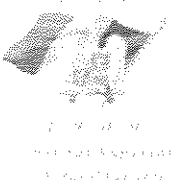
- o sinteză a rezultatelor auditurilor interne,
- o sinteză a rezultatelor auditorilor externe efectuate în cadrul organizației de organisme de certificare, organisme de reglementare etc.
- informații de feedback de la clienți și părți interesate cum ar fi: informații referitoare la satisfacția clienților / părților interesate, petiții, reclamații etc.
- rapoarte de sinteză referitoare la neconformitățile apărute în prestarea serviciilor către clienți și părțile interesate,
- rapoarte de sinteză referitoare la performanța proceselor pentru anul analizat,
- informații referitoare la stadiul acțiunilor corective și preventive,
- stadiul implementării acțiunilor stabilite la analizele de management anterioare,
- schimbări planificate care ar putea să afecteze sistemul de management al calității,
- recomandări pentru îmbunătățire,
- alte subiecte de interes.

5.5.3 Elementele de ieșire ale analizei

Discuțiile purtate cu ocazia analizei sunt sintetizate de către Responsabilul calității într-o minută care este aprobată de Reprezentantul Managementului. În funcție de deciziile consemnate în minută se pot genera, atunci când este cazul, Programe de acțiune pentru următorul an care includ termene intermediare și finale, funcțiile responsabile, resursele alocate etc.

Programele de acțiune pot include, printre altele, decizii și acțiuni referitoare la:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității,
- îmbunătățirea proceselor sistemului de management al calității,
- îmbunătățirea serviciilor prestate în raport cu cerințele clienților / părților interesate,
- identificarea resurselor necesare pentru aplicarea îmbunătățirilor și modificărilor stabilite
- etc.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 6 MANAGEMENTUL RESURSELOR	

6 MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1 Asigurarea resurselor

Resursele necesare pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia sunt:

- Resurse umane,
- Infrastructură,
- Mediu de lucru.

Identificarea, alocarea și utilizarea acestor resurse urmărește ca deziderat principal creșterea satisfacției clienților / părților interesate.

6.2 Resurse umane

6.2.1 Generalități

Personalul care efectuează în cadrul **CSM** activități care influențează conformitatea serviciilor prestate cu cerințele este competent din următoarele puncte de vedere:

- studii de bază necesare,
- instruiți suplimentare necesare,
- abilități intelectuale și / sau îndemânări,
- experiență adecvată.

Activitățile implementate în cadrul **CSM** pentru asigurarea resurselor umane necesare includ:

- Identificarea competențelor necesare,
 - Elaborarea și menținerea Fișelor de post,
- Selectarea și recrutarea personalului,
- Instruirea personalului,
- Evaluarea performanțelor personalului.

Înregistrările referitoare la nevoile de competență identificate, precum și la modul în care au fost asigurate aceste competențe se mențin de către Serviciul Resurse Umane pentru Instanțele Judecătorești (SRUIJ).

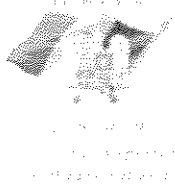
6.2.2 Identificarea competențelor necesare

Identificarea competențelor necesare se realizează de către SRUIJ odată cu elaborarea fișelor de post și se actualizează o dată cu acestea.

Metodele utilizate pentru a asigura nivelurile de competență necesare sunt:

- Recrutare și selectare,

Pagina: 28 / 47	Data: 01.11.2012
-----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 6 MANAGEMENTUL RESURSELOR	

- Instruire,
- Promovare.

6.2.3 Selectarea și recrutarea personalului

Activitățile de recrutare și selectare a personalului propriu sunt desfășurate de către SRUIJ. Ocuparea posturilor se poate realiza prin mai multe modalități, după cum urmează:

- Funcțiile de specialitate juridică din aparatul propriu al Consiliului pot fi ocupate de judecători și procurori prin detașare, în condițiile legii – ROF Art. 105 (1).
- Ocuparea posturilor de personal de specialitate juridică din cadrul aparatului Consiliului, asimilat judecătorilor și procurorilor, se face prin concurs sau examen - ROF Art. 79 (4).
- Ocuparea posturilor pentru funcționarii publici se face prin concurs sau examen organizat în condițiile legii - ROF Art. 117 (2). Funcționarii publici din cadrul Consiliului își desfășoară activitatea în temeiul Legii nr. 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici, republicată, cu modificările și completările ulterioare – ROF Art. 117 - (1).
- Ocuparea posturilor de personal contractual se face prin concurs sau examen - ROF Art. 106 (e).

Metodologia utilizată pentru selectarea și recrutarea personalului este prezentată în descrierea de proces cod DP-15. Metodologiile de organizare a concursurilor sau examenelor pentru ocuparea posturilor pentru categoriile de personal prezentate mai sus sunt incluse în ROF-ul CSM Secțiunile I, II și III.

6.2.4 Instruirea personalului

Activitatea de instruire reprezintă una dintre metodele prin care **CSM** asigură realizarea competențelor necesare. Activitățile de asigurare a instruirii personalului propriu CSM sunt desfășurate de Biroul Formare Profesională (BFP) din cadrul Direcției de Resurse Umane și Organizare (DRUO). Metodologia de organizare a activităților de instruire este prezentată în descrierea de proces DP-16.

6.2.5 Evaluarea performanțelor personalului

Evaluarea personalului din aparatul propriu al Consiliului se realizează conform prevederilor Secțiunii IV din ROF-ul CSM și se bazează pe următoarele reguli:

- Prima evaluare a personalului din aparatul propriu de specialitate juridică și a judecătorilor și procurorilor detașați în cadrul aparatului propriu se face după 2 ani de la numirea în funcție, iar următoarele evaluări se fac la fiecare 3 ani, de regulă, în luna februarie.
- Evaluarea funcționarilor publici și a personalului contractual se face anual, potrivit dispozițiilor legale privind aceste categorii de personal.

 ROMANIA Ministerul Justiției Consiliul Superior Magistratură	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 6 MANAGEMENTUL RESURSELOR	

- Evaluarea personalului de specialitate juridică asimilat judecătorilor și procurorilor sau, după caz, a judecătorilor și procurorilor detașați care ocupă funcții de execuție se face de comisii constituite distinct pentru fiecare categorie, prin hotărâre a Consiliului.
- Evaluarea funcționarilor publici și a personalului contractual care ocupă funcții de execuție, precum și a personalului auxiliar detașat se face de șeful ierarhic și se contrasemnează de șeful evaluatorului.
- Evaluarea directorilor, precum și a șefilor de servicii și de birouri independente, cu excepția celor subordonați direct președintelui sau Plenului, se face de secretarul general.
- Evaluarea șefilor de servicii și de birouri independente, subordonați direct președintelui sau Plenului, se face de către președinte.
- Evaluarea celuiilalt personal cu funcții de conducere se face de către șeful ierarhic superior și se contrasemnează de secretarul general.
- Prin raportul de evaluare a activității profesionale se poate acorda unul dintre calificativele: foarte bine, bine, satisfăcător sau nesatisfăcător.

Activitățile de evaluarea anuală a performanței personalului propriu sunt coordonate de BFP. Cadrul general de evaluare a performanțelor *personalului CSM* este prezentată în ROF-ul CSM, Secțiunea 4 – „Evaluarea personalului din aparatul propriu al Consiliului”.

6.3 Infrastructura

Infrastructura utilizată în cadrul **CSM** pentru a realiza conformitatea cu cerințele serviciului include:

- Cele 2 clădiri în care își desfășoară activitatea CSM și aparatul propriu respectiv Inspekția Judiciară,
- Birourile cu dotările de mobilier necesare,
- Rețea de calculatoare cu software-urile aferente,
- Imprimante,
- Scannere,
- Copiatoare,
- Fax-uri și telefoane cu centrala proprie,
- Automobile
- Etc.
- Servicii suport cum ar fi:
 - Registratură,
 - Secretariat, redactare, multiplicare,
 - Telecomunicații,
 - Curierat,
 - Întreținere-curățenie,
 - Servicii informatice,
 - Asistență utilizatori,
 - Gestionarea site-ului internet al CSM,

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 6 MANAGEMENTUL RESURSELOR	

- Servicii de protocol,
- Pază.

Achiziționarea infrastructurii necesare se realizează, funcție de valoare, de către BAP sau de către SAA.

Compartimentele responsabile de administrarea infrastructurii sunt stabilite conform atribuțiilor din ROF. Printre altele, SAA are și următoarele atribuții:

- ține evidența operativă a mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar;
- ține evidența bunurilor din patrimoniul CSM.

Mentenanța infrastructurii necesare se asigură astfel:

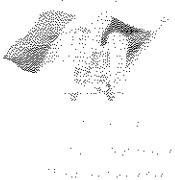
- DEA centralizează propuneri pentru buget referitoare la cheltuielile de întreținere, cheltuielile materiale și de capital provenite de la compartimentele de specialitate ale CSM;
- SAA propune spre încheiere și urmărește executarea în bune condiții a contractelor de întreținere și servicii pentru apă, canalizare, gaze, electricitate, telefoane, lifturi, faxuri, autovehicule și alte bunuri sau servicii;
- Biroul Informatică asigură mentenanța pentru partea hard a sistemelor informatice (computere desktop, laptop, imprimante etc.), copiatoare, fie cu resurse proprii, fie prin contractarea unor prestatori externi.

6.4 Mediu de lucru

Procese derulate în cadrul **CSM** pentru a realiza conformitatea cu cerințele serviciului necesită unele condiții de mediu, cum ar fi:

- condiții de mediu pentru activitățile de birou (temperatură și umiditate asigurate prin instalația de climatizare, iluminare, spațiu de lucru optim dimensionat etc.);
- condiții de protecția muncii,
- existența unui pachet de recompense.

CSM deține toate avizele de funcționare ale unei organizații în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

7 REALIZAREA SERVICIULUI

7.1 Planificarea realizării serviciului

Planificarea proceselor de prestare a serviciilor **CSM** se realizează prin intermediul descrierilor de proces care includ printre altele următoarele tipuri de informații:

- obiectivele calității, indicatorii și valorile țintă pentru proces,
- activitățile de monitorizare și măsurare efectuate în cadrul procesului,
- înregistrările menținute în cadrul procesului,
- resursele necesare pentru proces,
- diagrama de flux a procesului care include succesiunea de activități efectuate în cadrul procesului, inclusiv cele de verificare și analiză.

7.2 Procese referitoare la relația cu clientul

7.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

CSM prestează servicii pentru mai multe categorii de clienți, după cum urmează:

- Magistrați (judecători, procurori și magistrați asistenți),
- Personal auxiliar de specialitate din instanțe și parchete,
- Instanțe și parchete,
- Legislativ,
- Autorități publice - Ministerul Justiției, etc.
- Mass media,
- Justițiabili.

Clienți indirecti:

- Justițiabili potențiali,
- Societatea civilă.

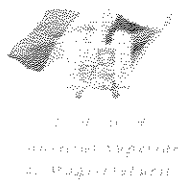
Prin sistemul de management al calității **CSM** asigură identificarea următoarelor tipuri de cerințe referitoare la serviciu:

- cerințele specificate de către client prin intermediul solicitărilor primite de la aceștia,
- cerințele legale și reglementare implicate, CSM activând într-un domeniu puternic reglementat,
- alte cerințe suplimentare după cum este cazul.

Solicitățile sunt primite în marea majoritate în formă scrisă și prin diferite canale: e-mail, fax, poștă. Singurele solicitări care pot fi primite verbal sunt cele din partea jurnaliștilor.

7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la serviciu

Analiza cerințelor clienților este efectuată de compartimentul desemnat în funcție de natura solicitării. Atunci când se consideră necesar compartimentul desemnat poate cere solicitantului sau altor entități implicate informații suplimentare pentru a defini corect și complet în ce constă solicitarea și, deci, pentru a defini mai bine cerințele

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

clientului. Materializarea analizei cerințelor clientului o constituie nota întocmită de compartimentul desemnat care este înaintată de cele mai multe ori Plenului CSM pentru decizie. Soluțiile adoptate cu privire la solicitările clienților sunt incluse în hotărârile adoptate de Plenul CSM.

În unele situații solicitarea clientului poate fi respinsă fără a fi înaintată plenului, direct de către compartimentul desemnat cu avizul / aprobarea Secretarului General și / sau a comisiilor de specialitate.

Funcție de natura solicitării, următoarele entități administrative pot juca rolul de compartiment desemnat:

- Serviciul Resurse Umane pentru Instanțe Judecătorești (SRUIJ),
- Serviciul Resurse Umane pentru Parchete (SRUP),
- Biroul Formare Profesională (BFP),
- Biroul Concursuri (BC),
- Inspekția Judiciară (IJ),
- Serviciul Relații Europene și Relații Internaționale (SRERI),
- *Serviciul Programe (SP)*,
- Serviciul Legislație și Documentare (SLD),
- Biroul Contencios,
- Biroul Relații cu Publicul (BRP),
- Biroul de Informare Publică și Relații cu Mass Media (BIPRMM).

Solicitările jurnaliștilor sau ale altor entități fizice sau juridice referitoare la obținerea unor informații de interes public sunt prelucrate de Biroul de Informare Publică și Relații cu Mass Media (BIPRMM) cu respectarea Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și a Normelor metodologice de aplicarea a Legii 544 aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123 din 07/02/2002.

7.2.3 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se realizează astfel:

- prin intermediul site-ului de internet al CSM unde clientul poate identifica care sunt serviciile pe care CSM le poate presta și care este cadrul legal în care pot fi prestate aceste servicii,
- conferințe de presă și comunicate de presă *organizate de* Biroul de informare publică și relații cu mass-media,
- primirea și soluționarea petițiilor, activitate coordonată de Serviciul de relații cu publicul, registratură, secretariat și arhivă,
- audiențe ținute de Serviciul de relații cu publicul, registratură, secretariat și arhivă; orice persoană fizică sau juridică se poate adresa CSM pentru audiență programul de audiențe fiind publicat pe site și afișat la sediul CSM,
- comunicarea oficială a hotărârilor CSM
- etc.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

7.3 Proiectare și dezvoltare

Cerințele capitolului 7.3 - „Proiectare și dezvoltare” din standardul SR EN ISO 9001: 2008 nu se aplică în cadrul CSM deoarece serviciile prestate de CSM sunt definite prin legislația primară și secundară.

7.4 Aprovizionare

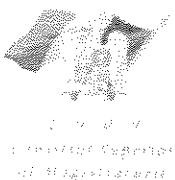
7.4.1 Procesul de aprovizionare

a. Generalități

În cadrul **CSM** sistemul de management al calității include procese specifice prin care se asigură că produsul aprovizionat este conform cu cerințele de aprovizionare specificate.

Activitățile de aprovizionare pot fi coordonate, funcție de situație, de unul dintre următoarele compartimente:

- Biroul Achiziții Publice (BAP) pentru achiziții mai mari de 15.000 Euro și pentru achiziții directe pentru valori între 600 Euro și 15.000 Euro. Printre produsele și serviciile achiziționate de BAP se numără:
 - Carburanți auto (cerințe de la SAA),
 - Service auto (cerințe de la SAA),
 - Servicii de curățenie (cerințe de la SAA),
 - Servicii IT și consumabile IT (Biroul IT),
 - Servicii de furnizare rechizite (cerințe de la SAA),
 - Servicii de medicina muncii (cerințe de la DRUO),
 - Serviciile de testare psihologică (cerințe de la DRUO-BC),
 - Închiriere spații (clădiri de birouri - SAA, săli de concurs cerințe de la DRUO-BC etc.),
 - Utilități (cerințe de la SAA) (energie electrică, telefonie fixă și mobilă, servicii internet),
 - Achiziții directe diverse (până în 15.000 euro) (cerințe de la toate compartimentele) (peste 600 euro sunt necesare cel puțin 3 oferte),
 - Servicii de editare și tipărire (DRUO, IJ, DL etc.),
 - Servicii de mass media.
 - Servicii de formare profesională.
- Serviciul Administrativ și Aprovizionare (SAA) pentru achiziții directe cu valori sub 600 Euro conform Hotărârii nr. 759/2007 a Plenului CSM
- Biroul Protocol pentru:
 - locații pentru evenimente naționale sau internaționale, mese festive,
 - cazare pentru invitații CSM,
 - cazare (conform solicitării magistratului) și transport (inclusiv bilete de tren, avion, conform acordului magistratului), asigurare de sănătate, după caz, pentru membrii CSM, în cazul deplasării acestora în țară și străinătate,
 - eliberare pașapoarte diplomatice (pentru membrii CSM) și de serviciu (pentru angajații CSM),

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

- acces și însoțire la salonul de protocol al aeroportului, pentru demnitari,
- materiale de reprezentare CSM (plachete și diferite obiecte cu însemnele instituției),
- catering, cafea, zahăr, lapte, apă minerală, șervețele pentru asigurarea protocolului la diferite întâlniri sau în pauze la diferite evenimente, inclusiv evenimente finanțate PHARE, conform cerințelor DAERIP.
- DRUO pentru servicii profesionale cum ar fi:
 - membrii comisiilor de admitere, comisiilor de elaborare a subiectelor, comisiilor de corectare și comisiilor de contestații care se constituie cu ocazia diferitelor concursuri și examene,
 - serviciile de testare psihologică
- Orice compartiment pentru achiziții cu valori mai mici de 600 Euro, pe bază de referat din partea compartimentului beneficiar și PAC (Propunere de Angajare Cheltuieli) întocmit de SAA. Se mai numesc și achiziții pe bază de decont.

Cerințele pentru produsele și serviciile ce urmează a fi achiziționate sunt definite prin intermediul referatelor de necesitate întocmite de compartimentele solicitante. Referatele de necesitate sunt aprobate de Președintele CSM în calitate de ordonator principal de credite sau de persoana delegată în calitate de ordonator principal de credite.

b. Evaluarea, selectarea și reevaluarea furnizorilor

Sistemul de management al calității implementat în cadrul CSM prevede evaluarea și reevaluarea numai a acelor furnizori care livrează bunuri sau prestează servicii cu impact asupra propriilor servicii prestate de CSM. Aceste criterii diferă funcție de amploarea acestui impact, fiind mai stricte sau mai puțin stricte.

Criteriile de evaluare și selectare a furnizorilor sunt definite și aplicate astfel:

- Pentru achizițiile publice de către Biroul Achiziții Publice prin intermediul caietelor de sarcini, cu respectarea prevederilor OUG 34/2006 privind achizițiile publice,
- Pentru achizițiile directe de către Serviciul Administrativ și Aprovizionare și Biroul de Achiziții Publice care efectuează aceste achiziții în baza Hotărârii nr. 759/2007 a Plenului CSM,
- Pentru achizițiile pe bază de decont de către compartimentele care fac achiziția.

Înregistrarea rezultatelor evaluării achizițiilor publice sunt consemnate în cadrul Rapoartelor de atribuire.

Reevaluarea anuală a furnizorilor se realizează în primul rând de către compartimentele beneficiare, dar și de către Biroul Achiziții Publice când se constată sincope: întârzieri, calitate slabă etc. pe bază de calificative.

7.4.2 Informații referitoare la aprovizionare

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

Informațiile referitoare la produsele / serviciile aprovizionate sunt colectate și administrate astfel:

- prin intermediul caietelor de sarcini și contractelor pentru achizițiile publice,
- pe parcursul derulării contractelor pe bază de solicitări scrise sau verbale din partea SAA sau a compartimentelor beneficiare.

Documentele de aprovizionare sunt aprobate astfel:

- Contractele de atribuire achiziții publice inclusiv cele directe de către Președintele CSM în calitate de ordonator principal de credite sau de persoana delegată în calitate de ordonator principal de credite,
- Referatele de necesitate și PAC-urile pentru achizițiile directe cu valori mai mici de 600 Euro de către Președintele CSM în calitate de ordonator principal de credite sau de persoana delegată în calitate de ordonator principal de credite, retroactiv efectuării achiziției.

Urmărire contractelor este asigurată de SAA sau compartimentul de specialitate care a solicitat produsul / serviciul pentru următoarele categorii:

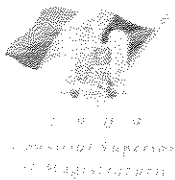
- Contract papetărie,
- Contract consumabile IT,
- Contracte de curățenie pentru ambele sedii,
- Contract combustibil,
- Contract service auto,
- Contract spălări auto,
- Contract asigurări RCA și CASCO,
- Contracte de utilități (deșeuri menajere, energie, telefonie, cablu, Apa Nova, Distrigaz),
- Contracte de închiriere clădiri,
- Contract de protecția muncii și PSI,
- Contract servicii de medicina muncii,
- Mentenanță și service IT.

7.4.3 Verificarea produsului aprovizionat

Responsabilitatea verificării produselor aprovizionate revine comisiilor de recepție desemnate prin decizie a Președintelui CSM sau constituite ad-hoc, după caz, precum și compartimentelor beneficiare ori de câte ori există un compartiment beneficiar.

Recepția bunurilor aprovizionate se realizează conform cu următoarele documente:

- Dispoziția nr. 1/14.01.2009 a Secretarului General referitoare la recepția mijloacelor fixe,
- Dispoziția nr. 114/02.06.2008 a Secretarului General referitoare la recepția obiectelor de inventar.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

Recepția serviciilor aprovizionate se realizează de cele mai multe ori pe bază de proces verbal sau pe bază de alt document doveditor al efectuării serviciului.

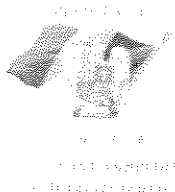
Confirmarea finală a calității serviciului / produsului achiziționat este dată prin avizul „Bun de plată” acordat de șeful compartimentului beneficiar.

7.5 Prestarea serviciului

7.5.1 Controlul prestării serviciului

Odată cu definirea proceselor sistemului de management al calității au fost identificate și definite și procesele prin intermediul cărora sunt prestate serviciile către clienții și beneficiarii CSM, după cum urmează:

Nr. crt.	Denumirea procesului	Documente aplicabile
1.	Organizarea instanțelor și parchetelor	
	Subprocesul 1.1 - Examinarea și fundamentarea propunerilor și solicitărilor; examinarea și fundamentarea avizelor	DP 1.1
	Subprocesul 1.2 - Numirea, promovarea, transferul, detașarea, delegarea, suspendarea, eliberarea și reîncadrarea în funcție a magistraților	DP 1.2
2.	Recrutarea și pregătirea personalului (magistrați și personal auxiliar de specialitate)	
	Subprocesul 2.0 - Organizarea concursurilor / examenului de admitere în magistratură, de capacitate, de promovare în funcții de execuție, de numire în funcții de conducere a magistraților	DP 2.0
3.	Pregătirea profesională ulterioară ocupării posturilor	
	Subprocesul 3.0 - Coordonarea activităților de formare profesională continuă a magistraților inclusiv a celor numiți prin concurs	DP 3.0
4.	Monitorizarea activității instanțelor și parchetelor – Inspecția judiciară	DP 4.0
5	Răspunderea disciplinară	DP 5.0
6.	Elaborarea punctelor de vedere în materie de legislație și a proiectelor de regulamente și a altor reglementări a căror aprobare sau inițiativă intră în competența CSM	DP 6.0
7.	Elaborarea punctelor de vedere privind plângerile prealabile în contenciosul administrativ	DP 7.0

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

8.	Derularea activităților de afaceri europene și relațiile internaționale ale CSM	DP 8.0
9.	Soluționarea petițiilor	DP 9.0
10.	Activități specifice de PR și comunicare	DP 10.0
11.	Soluționarea cererilor formulate în baza legii 544	DP 11.0

Mentținerea sub control a activităților de prestare a serviciilor către clienți se realizează în cadrul CSM astfel:

- Cadrul de desfășurare a proceselor de prestare a serviciilor este definit prin diferite documente de reglementare cum ar fi: ROF-ul CSM, Regulamente etc.
- Procesele de prestare a serviciilor sunt definite în detaliu prin intermediul descrierilor de proces care includ, fișa de proces și diagrama de flux a procesului,
- Descrierile de proces includ în cadrul fișei de proces obiectivele procesului măsurabile prin indicatori și valori țintă
- Descrierile de proces includ atât activitățile de execuție cât și toate activitățile de verificare (monitorizare și măsurare) din cadrul proceselor

7.5.2 Validarea proceselor de prestare a serviciilor

Cerințele capitolului 7.5.2 - „Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii” din standardul SR EN ISO 9001: 2008 nu se aplică în cadrul CSM deoarece rezultatele proceselor efectuate în cadrul CSM pot fi verificate prin măsurare și / sau monitorizare ulterioare.

7.5.3 Identificare și trasabilitate

CSM asigură prin sistemul de management al calității identificarea unică a fiecărui client respectiv a fiecărei lucrări a unui client prin alocarea unui cod unic de identificare a clientului și / sau a lucrării respective. Fiecare client respectiv lucrare primește un cod alfa numeric de identificare alocat de către Biroul registratură, secretariat și arhivă / Compartimentul primitor odată cu înregistrarea lucrării intrate în sistemul de evidență Registry. Prin preluarea acestui cod unic de identificare pe toate documentele aparținătoare clientului respectiv / lucrării respective se asigură și nivelul de trasabilitate necesar.

7.5.4 Proprietatea clientului

Pentru **CSM** proprietatea clientului care poate fi pusă la dispoziție de către acesta în vederea prestării serviciilor pe care le solicită îmbracă forma unor documente care:

- pot fi afectate de legislația referitoare la protejarea proprietății intelectuale și
- pot conține date cu caracter personal supuse legislației în vigoare (Lege nr. 677 din 21 noiembrie 2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date).

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 7 REALIZAREA SERVICIULUI	

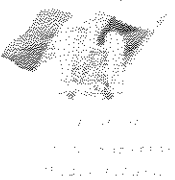
Protecția documentelor puse la dispoziție de către client care conțin elemente de proprietate intelectuală respectiv date cu caracter personal este asigurată prin sistemul de manipulare, depozitare și păstrare a acestor documente, precum și prin sistemul de protecție și pază adoptat.

7.5.5 Păstrarea produsului

În cadrul proceselor de prestare a serviciilor pot fi întocmite diferite tipuri de documente destinate clientului (hotărâri, rapoarte, decizii, puncte de vedere, dosare profesionale etc.). **CSM** asigură o manipulare și o arhivare corespunzătoare a acestor documente astfel încât să nu fie afectată nici calitatea informației dar nici cea a suportului de informație (hârtie, suport informatic – CD, DVD etc.). Pentru transmiterea la client a documentelor elaborate **CSM** utilizează serviciile poștale curente și cele ale firmelor de curierat rapid.

7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

Cerințele capitolului 7.6 - „Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare” din standardul SR EN ISO 9001:2008 nu se aplică în cadrul CSM deoarece serviciile prestate nu necesită utilizarea nici unui echipament de acest tip.

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	

8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.1 Generalități

CSM a definit și implementat în cadrul sistemului său de management al calității:

- procese de monitorizare după cum urmează:
 - procese prin care se demonstrează conformitatea serviciilor prestate,
 - procese prin care se asigură conformitatea sistemului de management al calității și
- procese pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității.

Metodele de monitorizare aplicate sunt definite astfel:

- Pentru conformitatea tuturor proceselor SMC și a rezultatelor acestora (inclusiv a proceselor de prestare a serviciilor) în descrierile de proces și anume în fișele de proces,
- Pentru conformitatea sistemului de management al calității în procedura de sistem PS-04-AI – „Auditul intern” al sistemului de management al calității.

8.2 Monitorizare și măsurare

8.2.1 Satisfacția clientului

CSM monitorizează satisfacția clienților prin intermediul chestionarelor întocmite în vederea redactării raportului pe starea justiției, chestionare asumate de instituție. Din datele administrate și analizate anual de DRUO-SRUIJ, respectiv DRUO SRUP rezultă atât satisfacția grupei de clienți magistrați dar și a grupei de clienți instanțe și parchete privind activitatea Consiliului, aceștia fiind principalii clienți ai instituției.

Informațiile obținute, pe baza datelor din aceste chestionare, sunt analizate de reprezentantul managementului și se constituie ca date de intrare în analiza de efectuată de management. Minutele întocmite ca urmare a acestor analize vor include decizii și acțiuni necesare pentru îmbunătățirea serviciilor în vederea creșterii satisfacției grupelor de clienți.

8.2.2 Audit intern

În cadrul sistemului de management al calității **CSM** a dezvoltat un proces de auditare internă pentru a determina dacă sistemul de management al calității este implementat în conformitate cu modul de lucru stabilit și dacă este eficace.

Pentru definirea procesului de audit intern s-a elaborat procedura PS-04-AI care tratează următoarele elemente:

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	

- * Modul de programare a auditurilor interne funcție de statutul și importanța proceselor și zonelor care trebuie auditate, precum și de rezultatele auditurilor precedente,
- * Sistemul de selectare și instruire a auditorilor interni prin care se asigură obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit, astfel încât auditorii nu își auditează propria lor activitate,
- * Organizarea și pregătirea auditurilor,
- * Metodologia de efectuare a auditului,
- * Sistemul de raportare a constatărilor auditurilor,
- * Sistemul de stabilire a corecțiilor și acțiunilor corective necesare de către managementul zonei auditate,
- * Modul de urmărire a implementării acțiunilor corective propuse și a eficacității acestora.

Activitățile de audit intern în cadrul **CSM** sunt efectuate de personal calificat corespunzător prin parcurgerea unui curs de formare ca auditor pentru SMC.

Rezultatele auditurilor interne sunt sintetizate de către Responsabilul calității, înaintate spre analiză Reprezentantului managementului și analizate cu ocazia analizei efectuate de management.

8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

Procesele din cadrul **CSM** sunt monitorizate și unde este posibil măsurate, astfel:

- conform metodelor de monitorizare și măsurare stabilite în cadrul fișelor de proces incluse în descrierile de procese,
- prin intermediul auditurilor interne efectuate de anual.

Dacă cu ocazia monitorizărilor și măsurărilor din cadrul proceselor se constată că rezultatele intermediare și finale ale proceselor nu satisfac cerințele atunci sunt întreprinse corecții și acțiuni corective, după cum este cazul.

Măsurarea proceselor în cadrul CSM se referă la parametri cum ar fi: respectarea termenelor legale sau asumate, nr. de greșeli per lucrare respectiv per executant, nr. de lucrări respinse la diferite niveluri de verificare etc.

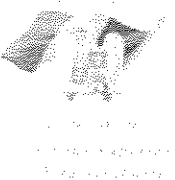
8.2.4 Monitorizarea și măsurarea serviciului

Monitorizarea și măsurarea serviciului în cadrul CSM se referă în primul rând la verificarea de către nivelurile ierarhice superioare a lucrărilor efectuate în vederea satisfacerii unor cerințe ale clienților. Aceste verificări sunt incluse în cadrul activităților de monitorizare și măsurare definite în cadrul descrierilor de procese.

Funcțiile implicate pe lanțul de verificare pot fi:

- Șefii de compartimente – Șef Birou, Șef Serviciu, Director / Director Adjunct Direcție,
- Secretarul General / Secretarul General Adjunct / Inspector Șef,
- Președinte / Vicepreședinte,

Pagina: 41 / 47	Data: 01.11.2012
-----------------	------------------

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	

- Coordonatorii comisiilor de lucru,
- Secția pentru judecători respectiv pentru procurori,
- Plenul CSM.

Deciziile luate în urma verificărilor efectuate sunt consemnate fie direct pe un exemplar al lucrării, fie într-o notă explicativă separată.

8.3 Controlul neconformităților

Neconformitățile care pot să apară pe parcursul derulării unei lucrări pot fi identificate cu ocazia verificărilor efectuate de către nivelurile ierarhice menționate la capitolul 8.2.4 și pot fi:

- de natură calitativă adică legate de conținutul propriu-zis al lucrării,
- greșeli de redactare,
- legate de termenele legale sau asumate de soluționare a unei lucrări.

După orice respingere a unei lucrări de către un nivel ierarhic lucrarea corectată revine pentru reverificare la acel nivel ierarhic.

Sistemul de identificare, înregistrare, corectare și analiză a neconformităților este descris în detaliu în procedura PS-05-TN – „Tratarea neconformităților”.

8.4 Analiza datelor

În cadrul CSM datele și informațiile rezultate în urma activităților de monitorizare și măsurare a proceselor respectiv serviciilor se colectează și se analizează de către coordonatorii de proces cu frecvența menționată în fișele de proces care constituie parte componentă a descrierilor de proces. Anual, rezultatele acestor analize sunt raportate de coordonatorii de procese către managementul de la cel mai înalt nivel în vederea analizei efectuate de management.

Datele și informațiile analizate se referă printre altele la:

- satisfacția clienților,
- conformitatea serviciilor prestate,
- performanța și tendințele proceselor,
- performanța furnizorilor cu impact asupra serviciilor CSM.

8.5 Îmbunătățire

8.5.1 Îmbunătățire continuă

CSM este angajată total în acțiuni de îmbunătățire continuă a activităților proprii și, deci, implicit a eficacității sistemului de management al calității și a proceselor acestuia. Elementele care susțin acest angajament sunt politica referitoare la calitate și obiectivele calității.

Instrumentele care sprijină punerea în aplicare a politicii și realizarea obiectivelor sunt:

Pagina: 42 / 47	Data: 01.11.2012
-----------------	------------------

 Ministerul Economiei și Finanțelor Ministerul Industriei și Comerțului Ministerul Agriculturii și Pădurilor	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	Capitolul 8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	

- auditurile interne ale căror rezultate pot ajuta la identificarea unor oportunități de îmbunătățire,
- analiza datelor conform cap. 8.4 în urma căreia pot rezulta acțiuni de îmbunătățire,
- sistemul de acțiuni corective și preventive,
- analiza efectuată de management care are ca obiectiv și stabilirea unor acțiuni de îmbunătățire.

8.5.2 Acțiune corectivă

CSM a implementat în cadrul sistemului de management al calității procedura documentată cod PS-06-AC care definește următoarele activități:

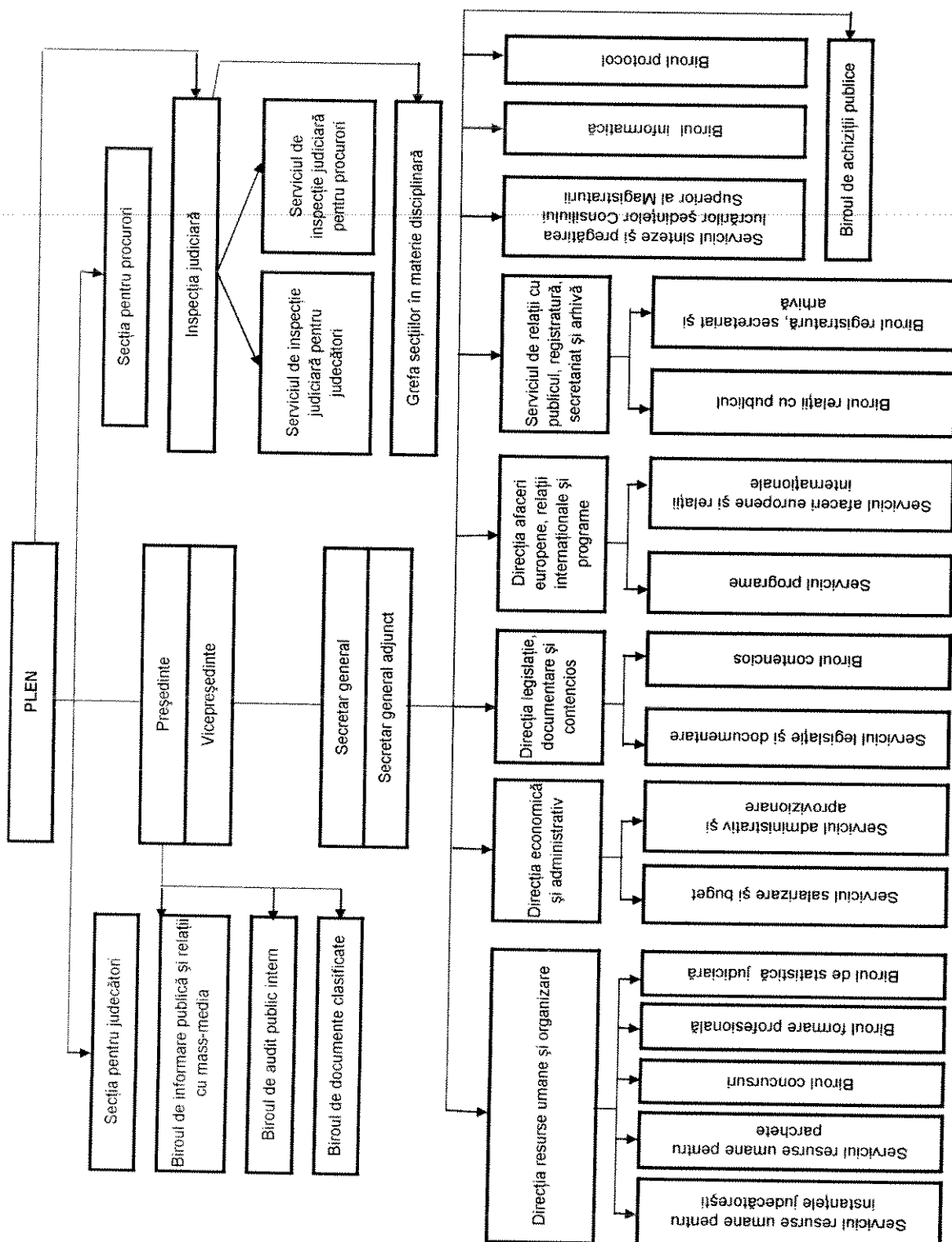
- analiza neconformităților apărute în derularea proceselor și, deci, implicit în prestarea serviciilor (inclusiv a reclamațiilor clienților),
- determinarea cauzelor neconformităților,
- evaluarea necesității de acțiuni pentru a se asigura că neconformitățile nu reapar,
- determinarea și implementarea acțiunilor corective necesare,
- înregistrările rezultatelor acțiunilor corective întreprinse și
- analiza eficacității acțiunilor corective întreprinse.

8.5.3 Acțiune preventivă

CSM a implementat în cadrul sistemului de management al calității procedura documentată cod PS-07-AP care definește următoarele activități:

- determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora,
- evaluarea necesității de acțiuni preventive pentru a preveni apariția neconformităților,
- determinarea și implementarea acțiunilor preventive necesare,
- înregistrările rezultatelor acțiunilor preventive întreprinse și
- analiza eficacității acțiunilor preventive întreprinse.

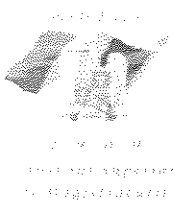
ANEXA 1 – ORGANIGRAMA CSM



	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	ANEXA 2 LISTA PROCEDURILOR DE SISTEM	

ANEXA 2 - LISTA PROCEDURILOR DE SISTEM

DENUMIRE	COD
Analiza efectuată de management	PS-01-AM
Controlul documentelor	PS-02-CD
Controlul înregistrărilor	PS-03-CI
Auditul intern	PS-04-AI
Controlul neconformităților	P-05-TN
Acțiuni corective	PS-06-AC
Acțiuni preventive	PS-07-AP
Elaborarea documentelor sistemului de management al calității	PS-08-ED

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	ANEXA 3 LISTA DESCRIERILOR DE PROCES	

ANEXA 3 - LISTA DESCRIERILOR DE PROCES

DENUMIRE	COD
Examinarea și fundamentarea propunerilor și solicitărilor; examinarea și fundamentarea avizelor	DP-1.01
Numirea, promovarea, transferul, detașarea, delegarea, suspendarea, eliberarea și reîncadrarea în funcție a magistraților	DP-1.02
Organizarea concursurilor / examenului de admitere în magistratură, de capacitate, de promovare în funcții de execuție, de numire în funcții de conducere a magistraților	DP-2.00
Coordonarea activităților de formare profesională continuă a magistraților inclusiv a celor numiți prin concurs	DP-3.00
Monitorizarea activității instanțelor și parchetelor și a integrității în sistemul judiciar – Inspekția judiciară	DP-4.00
Răspunderea disciplinară	DP-5.00
Elaborarea punctelor de vedere în materie de legislație și a proiectelor de regulamente și a altor reglementări a căror aprobare sau inițiativă intră în competența CSM	DP-6.00
Elaborarea punctelor de vedere privind plângerile prealabile în contenciosul administrativ	DP-7.00
Derularea activităților de afaceri europene și relații internaționale	DP-8.00
Soluționarea petițiilor	DP-9.00
Activități specifice de PR și comunicare	DP-10.00
Soluționarea cererilor formulate în baza legii 544	DP-11.00
Audit Public Intern	DP-14.00
Recrutarea personalului CSM	DP-15.00
Instruirea personalului CSM	DP-16.00
Organizarea și desfășurarea ședințelor în Plen și pe secții	DP-20.00
Elaborarea și comunicarea hotărârilor luate în ședințele Plenului și pe secții	DP-21.00
Achiziționare prin cumpărare directă	DP-22.01
Achiziții publice prin licitație	DP-22.02

	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII Cod MSMC-CSM	Ediția: 4
	ANEXA 3 LISTA DESCRIERILOR DE PROCES	

DENUMIRE	COD
Asistență utilizatori	DP-23.01
Gestionarea site-ului internet al CSM	DP-23.02
Servicii de registratură	DP-24.00
Monitorizarea presei și a publicațiilor	DP-25.00
Statistică judiciară	DP-26.00
Analize și alte materiale privind dreptul european și internațional	DP-27.00
Pregătirea de punctaje de discuții, elemente de mandat și a unor materiale documentare pentru participarea membrilor CSM la reuniuni internaționale	DP-28.00
Implementarea proiectelor finanțate din fonduri europene și internaționale	DP-29.00