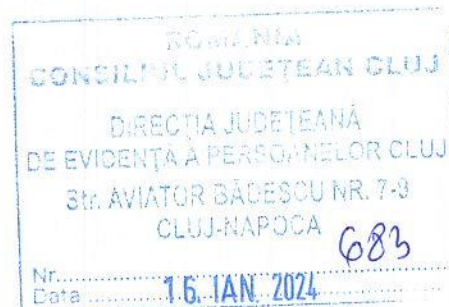




Raport de audit

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

Str. Aviator Bădescu nr. 7-9

RO-400196-Cluj-Napoca

ISO 9001:2015

Al doilea audit de supraveghere

Raportul nr: W220R2346

Data auditului: 12.09.2023

Data raportului: 20.09.2023

Raport de audit

Clasificare: confidențial

1 Introducere

În timpul auditului, au fost prelevate probe aleatorii pentru a verifica modul în care cerințele din documentația sistemului de management și reglementările corespunzătoare au fost implementate în practică și dacă acestea sunt eficiente. Orice neconformități majore, neconformități minore și recomandări sunt descrise în anexe.

Documentația de audit (raport de audit, liste de verificare, liste de proiect, plan de audit, lista participanților, prezentarea locației, modificările locației, verificările locației, neconformitate majoră/neconformitate minoră) formează baza evaluării auditului care a fost efectuat.

Înainte de decizia de a elibera sau reînnoi un certificat, se vor analiza toate documentele de audit și dovezile și informațiile obiective ale acestora. Auditul sistemului de management nu este o evaluare a performanței în ceea ce privește respectarea reglementărilor legale.

2 Datele societății

Organizare	Domeniu(i)	Număr de angajați	Standard(e)
Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj	Evidența populației, oficiul de stare civilă și activitățile conexe specifice	39	ISO 9001:2015

Pentru alte locații, a se vedea prezentarea separată a locațiilor (F-092-56), dacă este necesar.

3 Principala persoană responsabilă

Kasza Izabella	ISO 9001:2015
----------------	---------------

3.1 Persoana însoțitoare pe parcursul auditului

-	-
---	---

4 Auditor

Marin Vasile DEAC	Auditor-șef: ISO 9001:2015
-------------------	----------------------------

5 Note

Nu există modificări semnificative față de auditul anterior. Programul de audit a fost respectat.

Raport de audit

Clasificare: confidențial

109

6 Declarații și recomandări referitoare la emiterea/menținerea certificatului

	Se recomandă emiterea/menținerea certificatului.	Dovezi suplimentare trebuie prezentate auditorului *	Este necesar un audit de urmărire *	Aprobat de DEKRA Certification
ISO 9001:2015 Audit de recertificare	X			✓

* Pentru mai multe detalii, vă rugăm să consultați „neconformități majore/neconformități minore”

7 Sinteza auditului

Situația societății și îmbunătățiri de la auditul anterior (specifice standardului)

Descriere/declarații/dovezi privind următoarele elemente:

ISO 9001:2015

Satisfacția clientului

Evaluarea satisfacției cetățenilor/beneficiarilor serviciilor s-a bazat pe chestionare online de pe site-ul instituției și pe hârtie.
Informațiile au fost transmise, evaluate și monitorizate de către RMC în fiecare departament în cursul anului. Ex.: Dna. T.E. / 14.08.2023 - evaluare foarte bună

Îmbunătățirea continuă a sistemului de management

Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management este asigurată prin stabilirea și realizarea obiectivelor, a măsurilor rezultate din analizele de management, prin acțiunile corective întreprinse.

Mai jos sunt enumerate cele mai importante circumstanțe actuale și oportunitățile de îmbunătățire observate în timpul auditului la fața locului.

Aspecte speciale (identificate în timpul auditului)

1. Manualul de calitate (MMC_3, din 20.02.2018) conține domeniul de aplicare, procesele de interacțiune, excluderile și Anexele sale, împreună cu ISO 9001: 2015, Capitolul 7.5, Procedura PS DJEP 01/20.02.2018, „Controlul informațiilor documentate”, lista documentelor controlate, Anexa 2 la MMC_3/20.02.2018 și are ca anexe: Organigramă, Declarație de angajament, Declarație de politică, Interacțiune de proces, contextul intern și extern, părțile interesate și așteptările acestora etc.
Gestionarea manualului și a documentelor sistemului de management se face de către reprezentantul managementului în conformitate cu procedura de control al informațiilor documentare.
Contextul organizației documentat în Manualul calității/20.02.2018, capitolul 4. context extern: legislație aplicabilă specifică României. Contextul intern: Dotări specifice de asigurare a datelor populației.

Documentația de audit: Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

Data auditului: 12.09.2023, F-092-79_eng_audit report, Rev. 08/12/20, Pagina 3 din 5

DEKRA Certification GmbH – Handwerkstraße 15 – D-70565 Stuttgart

Aspecte speciale (identificate în timpul auditului)

- Direcția Județeană pentru Evidența Persoanelor Cluj, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr.84 / 2001, cu modificările și completările ulterioare, prin hotărâre a Consiliului Județean Cluj, funcționează ca instituție publică de interes județean, cu personalitate juridică, sub autoritatea administrației publice județene și este condusă de un director executiv
2. Documentația a fost revizuită și aprobată pe 20.02.2018. Documentația este bine structurată și descrie principalele procese de marketing, asamblare și servicii
 3. Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management este asigurată prin stabilirea și realizarea obiectivelor, a măsurilor rezultate din analizele de management, prin acțiunile corective întreprinse
 4. Procedura Tratatul riscurilor și oportunităților / cod PS DJEP 05 / 20.02.2018 / actualizată la 01.02.2023 (exemplu: - defecțiuni ale echipamentelor IT și de rețea. Măsuri: 1. Mentenanța periodică a infrastructurii IT.; 2. Utilizarea adecvată a echipamentelor furnizate; 3. Achiziția de echipamente/componente IT)
 5. Mijloacele de comunicare utilizate, rapoartele privind implementarea măsurilor de management, mijloacele oficiale de comunicare, comunicatele de presă, sesiunile semestriale, relația cu mass-media locală contribuie la îmbunătățirea eficienței SMC.
 6. Manualul de calitate (MMC_3 din 20.02.2018) conține părțile interesate și așteptările acestora (de exemplu, populație, angajați, proprietari - consiliul județean - așteptări: profitabilitate durabilă).
 7. Obiectivele de calitate stabilite de conducere pentru 2023 / 01.02.2023 sunt în conformitate cu angajamentul asumat în politica de calitate. Obiectivele stabilite la nivelul instituției includ: - Risc global (medie a riscurilor) - max 0,28, - Performanțele angajaților (scor mediu - min 4,72, - instruirea personalului în ceea ce privește SMC - Realizarea indicatorilor de performanță stabiliți pentru 2023. Evaluarea îndeplinirii obiectivelor de calitate stabilite pentru 2022/2023 a fost realizată în ședința de analiză de management din 01.02.2023.
 8. Există informații relevante pentru clienți pe site-ul web al organizației. www.djepcluj.ro
 9. au fost planificate audituri interne luând în considerare criteriile de referință aplicabile (Programul de audit / F-PS-DJEP-02-1 / nr. 1139 / 01.02.2023. Rezultatele auditurilor au fost detaliate în rapoartele de audit (de exemplu, Raportul de audit nr. 1 / 17.03.2023, cod F-PS-DJEP-02-4, Procese: Sistemul de managementul calității, controlul documentelor, leadership și implicare, rol organizatoric, planificare, analiză etc. 4.4.2, 5.1, 5.3, 7.4, 8.1, 9.1.3, 9.3). Au fost realizate 12 audituri interne și au fost înregistrate 2 neconformități cu acțiuni corective finalizate.
 10. Organizația monitorizează periodic (cel puțin o dată pe an) eficacitatea sistemului implementat și inițiază măsuri de îmbunătățire (a se vedea Raportul de analiză a sistemului de management al calității pentru 2022 - nr. 1138/ 01.02.2023). Agenda reuniunii a respectat cerințele capitolului 9.3 din ISO 9001: 2015. Au fost luate decizii de îmbunătățire, de exemplu: începerea procedurii pentru organizarea și desfășurarea de concursuri de recrutare pentru ocuparea pozițiilor vacante în conformitate cu Planul de recrutare a funcționarilor publici, aprobat prin Decizia Consiliului Județean și cu alocare bugetară pentru costurile de personal.

Oportunități de îmbunătățire

Se recomandă¹ următoarele:

- să se pună un accent mai mare pe nivelul de eficacitate al acțiunilor corective pentru eliminarea efectivă a cauzelor care au condus la apariția neconformității
- să se analizeze mai detaliat, în timpul ședințelor de management, măsurile luate pentru

Oportunități de îmbunătățire

reducerea și menținerea sub control a riscurilor

Neconformitățile majore² și minore³, dacă există, sunt descrise în documentația privind neconformitățile.

Descriere:

¹ Recomandări:

nu reprezintă neconformități, ci indică oportunități de optimizare.

² Neconformitate majoră:

trebuie remediată până la decizia de acordare a certificatului sau de menținere a certificatului

³ Neconformitate minoră:

o analiză a cauzelor și planificarea de măsuri corective trebuie realizate până la decizia de acordare a certificatului sau de menținere a certificatului

Verificarea măsurilor din auditul anterior

- ☐ Certificare inițială (deci nu există măsuri de urmărire).
- ☒ Nu au fost descrise neconformități minore în cadrul auditului anterior.
- ☐ Măsurile cu privire la neconformitățile minore constatate în urma auditului anterior sunt adecvate și eficiente (a se vedea documentația privind neconformitățile atașată).
- ☐ Măsurile cu privire la neconformitățile minore constatate în urma auditului anterior nu sunt suficiente sau nu sunt eficiente (a se vedea documentația privind neconformitățile atașată).

8 Data auditului următor

S-a convenit ca următorul audit să aibă loc la:

06-10.05.2024

9 Listă de distribuție

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj
DEKRA Certification GmbH, 70565 Stuttgart

10 Anexă

-