

ROMÂNIA
CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
DIRECȚIA JUDEȚEANĂ
DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR CLUJ
Str. AVIATOR BĂDESCU NR. 7-9
CLUJ-NAPOCA
Nr.
Data 27.IUL.2020 5046

DEKRA Certification S.R.L. – Str. Constantin Brancusi Nr. 131. – RO-400458 Cluj-Napoca

Directia Judeteana de Evidenta a Persoanelor Cluj
Sorina Lavinia Trifu
Str. Aviator Bădescu nr. 7-9
RO-400196 Cluj-Napoca

DEKRA Certification S.R.L.
Str. Constantin Brancusi Nr. 131.
RO-400458 Cluj-Napoca

Contact Hajdu Reka
Tel. +40.264.443598
Fax +40.264.441-393
E-Mail dekra@dekracert.ro

Data 08.07.2020

Raport de audit pentru auditul de supraveghere 2

Stimată Doamnă Trifu,

Vă felicităm pe această cale pentru efectuarea cu succes a celui de al doilea audit de supraveghere.

În baza raportului de audit nr. W218R2040 din data de 30.06.2020, sistemul Dvs. de management corespunde în continuare cerințelor standardului ISO 9001:2015.

În cazul oricăror întrebări nu ezitați să ne contactați.

Cu salutări cordiale,
DEKRA Certification S.R.L.

Hajdu Réka
Office Assistant

(acest document a fost generat electronic și este valabilă fără semnătură)

Anexă: Raport de audit

Raport de Audit

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj

Str. Aviator Bădescu nr.7-9
RO-400196 Cluj-Napoca

ISO 9001:2015
Audit de supraveghere 2

Raport nr.: W218R2040

Data auditului: 22.06.2020

Data raportului: 30.06.2020

Raport de audit

1 Introducere

În timpul auditului la fața locului, s-au revizuit cerințele documentației sistemului de management și standardele relevante. Eficiența sistemului de management din activitățile zilnice a fost verificată prin intermediul mostrelor reprezentative. Orice neconformitate majoră/minoră și recomandările sunt descrise în anexă.

Documentația de audit (raportul de audit, listele de verificat, planul de audit, lista cu participanți, verificări de conformitate, neconformitate majoră/minoră) stă la baza evaluării auditului efectuat.

2 Date societate

Organizație	Scop	Nr. de angajați	Standard
Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj	Evidența populației, oficiul de stare civilă și activități specifice aferente	32	ISO 9001:2015

Pentru mai multe locații, consultați prezentarea separată a locațiilor (F-092-56) după caz.

3 Reprezentant management

Vuscan Violina Angela ISO 9001:2015

4 Echipă audit

Marin Vasile DEAC

Auditor șef: ISO 9001:2015

5 Observații

Nu există modificări semnificative în urma auditului anterior. S-a respectat programul de audit.

6 Declarații și recomandări referitoare la emiterea/păstrarea certificatului

	Se recomandă emiterea/păstrarea certificatului.	Sunt necesare dovezi suplimentare auditorului *	Este necesar un audit suplimentar *	Aprobat de către DEKRA Certification
ISO 9001:2015 Audit de supraveghere 2	X			✓

* Pentru detalii suplimentare, vezi "neconformități majore/minore"

7 Rezumat audit

Situația companiei și îmbunătățirile în urma ultimului audit (standard-specific)

Descriere / declarații / dovezi referitoare la următoarele articole:

ISO 9001:2015

Satisfacția clienților

Evaluarea satisfacției cetățenilor/beneficiarilor serviciilor se bazează pe chestionare online pe website-ul instituției și în format imprimat. Informațiile sunt transmise, evaluate și monitorizate de către RMC în fiecare departament, pe parcursul anului. Ex: Dl. Andrei Nicoara / 16.06.2020 – clasificare foarte bună

Îmbunătățirea continuă a sistemului de management

Îmbunătățirea continuă a eficienței sistemului de management este asigurată prin stabilirea și realizarea obiectivelor, a măsurilor rezultate din analizele managementului prin intermediul acțiunilor corective efectuate.

Mai jos sunt prezentate cele mai importante situații actuale și oportunități de îmbunătățire observate în timpul auditului la fața locului.

Aspecte speciale (identificate în timpul auditului)

1. Manualul de calitate (MMC_3, în 20.02.2018) cuprinde scopul, procesele de interacțiune, excepțiile și Anexele, în conformitate cu ISO 9001:2015, Capitolul 7.5, Procedura PS DJEP 01/ 20.02.2018, "Inspecția informațiilor documentate", lista documentelor inspectate, Anexa 2 din MMC_3 / 20.02.2018 și anexele sale: Organigrama, Declarația de angajament, Definirea politicii, Interacțiunea proceselor, contextul intern și extern, acționarii și așteptările lor, etc. Coordonarea manualului și a documentelor sistemului de management se realizează cu ajutorul reprezentantului de management conform procedurii Inspecției informațiilor documentate. Contextul organizației documentat în Manualul de calitate / 20.02.2018, capitolul 4. contextul extern: legea specifică în vigoare din România. Contextul domestic: date specifice privind asigurarea așezământului populației. Direcția Județeană de evidență a persoanelor Cluj, înființată pe baza Ordinului de Guvern nr. 84/2001, cu rectificările și adăugările ulterioare, prin hotărârea Consiliului

Raport de audit

Aspecte speciale (identificate în timpul auditului)

- Județean Cluj, funcționează ca instituție publică de interes județean, cu personalitate legală, conform autorității administrației publice județene și este condusă de către un Director general.
2. Documentația a fost revizuită și aprobată în 20.02.2018. Documentația este bine structurată și descrie principalele procese de marketing, asamblare și servicii.
 3. Îmbunătățirea continuă a eficienței sistemului de management este asigurată prin stabilirea și realizarea obiectivelor, a măsurilor rezultate din analizele managementului prin intermediul acțiunilor corective efectuate.
 4. Procedura de Coordonare a riscurilor și oportunităților / cod PS DJEP 05/ 20.02.2018 (exemplu: - furtul datelor confidențiale. Măsuri: accesul restricționat la parole și poziții de conducere, computere izolate din rețeaua de date personale)
 5. Mijloacele de comunicare utilizate, rapoartele cu privire la implementarea măsurilor de management, mijloacele formale de comunicare, comunicatele de presă, sesiunile bianuale, relația cu media locală contribuie la îmbunătățirea eficienței S.M.C.
 6. Manualul de calitate (MMC_3 în 20.02.2018) cuprinde acționarii și așteptărilor lor (ex. populație, angajați, Proprietari – consiliul județean - așteptări: rentabilitate regenerabilă).
 7. Obiectivele de calitate stabilite de management pentru 2020 sunt în conformitate cu angajamentul realizat în politica de calitate.
Obiectivele stabilite la nivel de instituție cuprind:
 - asigurarea transparenței în activitatea instituției,
 - dezvoltarea și îmbunătățirea programului anual de servicii oferite,
 - instruirea personalului cu privire la S.M.C.
 - atingerea indicatorilor de performanță stabiliți pentru 2017.
 8. Există informații relevante cu privire la clienți pe website-ul organizației www.djepcluj.ro
 9. Auditurile interne au fost planificate luând în considerare criteriile de referință (Program de audit / F-PS-DJEP-02-1/ nr. 3081/ 08.04.2020). Rezultatele auditurilor au fost detaliate în Rapoartele de audit (ex. Raport audit nr. 3 /10.05.2020, cod F-PS-DJEP-02-4, Procese: Sistem de management al calității, Inspecție documente, Conducere și participare, Rol organizațional, Planificare, Analiză, etc.).
 10. Organizația monitorizează periodic (cel puțin o dată pe an) eficiența sistemului implementat și inițiază măsuri de îmbunătățire (vezi Raport analiza sistemului de management al calității pe 2019 – Nr. 3095/04.04.2019).

Oportunități de îmbunătățire

Se recomandă¹ următoarele:

- o listă cu furnizorii aprobați.
- o listă cu toate licențele IT în vigoare.

Neconformități majore² și minore³, dacă există, sunt descrise în documentația de neconformitate.

Descriere:

¹ Recomandări: nu reprezintă neconformități, însă exprimă posibilități de optimizare.

² Neconformitate majoră: trebuie soluționată până la decizia de acordare sau păstrare a certificatului

Raport de audit

- ³ Neconformitate minoră: până la decizia de acordare sau păstrare a certificatului trebuie să se efectueze analiza cauzelor și planificarea măsurilor corective

Verificarea măsurilor rezultate în urma auditului anterior

- ☐ Audit inițial de certificare (nu există măsuri de continuare).
- X Nu s-au înregistrat neconformități minore în timpul auditului anterior.
- ☐ Măsurile luate pentru neconformitățile minore ale auditului anterior sunt corespunzătoare și eficiente (vezi documentație neconformitate anexată).
- ☐ Măsurile luate pentru neconformitățile minore ale auditului anterior nu sunt corespunzătoare și/sau nu sunt eficiente (vezi documentație neconformitate anexată).

8 Următoarea dată de audit

S-a stabilit ca următoarea dată de audit să aibă loc în: 21.05.2021

9 Lista distribuirilor

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

10 Anexă

-