



LL-C
Certification

F 43 S

RAPORT AUDIT CERTIFICARE NR. 400722
ISO 9001:2015

din 2 august 2023

în organizația

UAT ORAȘUL BABADAG

INFORMAȚII GENERALE CLIENT

UAT ORAȘUL BABADAG

Str. Republicii, Nr. 89 Oraș Babadag, Jud. Tulcea

CIF 4508533

Contact

Caraman Georgian (Primar), telefon: 0240561012,
www.primariababadag.ro



Activitatea principală a companiei pentru care este certificat sistemul de management

Activități de administrație publică locală

Cod CAEN	84
Numărul de angajați în domeniul certificării	96
Numărul de sucursale în afara sediului social	0
Procese speciale	Nu
Procesele certificate sunt desfășurate de către	De către toți angajații fără excepții
Număr filiale	1,00

INFORMAȚII PROCES DE CERTIFICARE

Standardul de certificare aplicat	ISO 9001:2015
Perioada auditului	31.07.2023 - 02.08.2023
Locul desfășurării auditului	Sediu
Coordonatorul auditului și Auditorul șef	Mihai Sotan (ISO 9001:2015)
Alți participanți la audit	
Data planului de audit	31 iulie 2023
Numarul de zile totale (la sediu)	2,80 (1)
Planul de audit a fost schimbat după ședința de deschidere	Nu
Probleme semnificative asupra programului de audit sau a sistemului de management a clienților	Nu
Consultant implicat în susținerea sistemului de management	Nu
Limba auditului (Raportului)	romana

1. SCOPUL AUDITULUI

Criteriile de audit sunt cerințele standardului și ale proceselor stabilite, precum și documentația sistemului de management al organizației. Scopul auditului este de a confirma conformitatea sistemului de management al clientului cu criteriile de audit pentru a determina capacitatea sistemului de management de a se asigura că organizația îndeplinește cerințele legale și alte cerințe relevante (dar auditul nu este un audit de conformitate cu legislația). În plus, obiectivul este acela de a determina dacă eficacitatea sistemului de gestionare face posibilă atingerea obiectivelor stabilite și identificarea domeniilor de îmbunătățire potențială.

Descrierea companiei auditate și activităților sale

Detalii organizație, infrastructură, locuri de muncă și sucursale, descriere organigramă

UAT ORAȘUL BABADAG are sediul social la adresa Str. Republicii, Nr. 89, Oraș Babadag, Jud. Tulcea. Toti cei 96 angajati isi desfasoara activitatea intr-o singura locatie. Infrastructura este adecvata activitatii desfasurate.

Echipamentele de lucru sau serviciile suport

Organizația dispune de echipamente de lucru suficiente, adecvate, identificate și întreținute corespunzător (ex. echipamente IT&C). Spațiile de lucru sunt dotate cu toate utilități necesare.

Descrierea principalului produs sau serviciu UAT ORAȘUL BABADAG are ca și domeniu de activitate : Activități de administrație publică locală.

Resurse umane

Organizația are un număr total de 96 angajați (ex: Caraman Georgian - Primar, Madalina Tanase - Inspector Compartiment Accesare Fonduri Europene, Partebuna Cristina - Responsabil calitate, etc) care lucrează într-un singur schimb. Personalul este competent, evaluat periodic și sunt propuse toate măsurile necesare dobândirii de noi competențe.

Scopul certificării

Activități de administrație publică locală.

Excluderi de la certificare

Nu este cazul.

Obiectivele auditului, unde metodologia poate confirma conformitatea sistemului de management al clientului cu criteriile de audit, determină capacitatea sistemului de management de a se asigura că organizația îndeplinește cerințele, atinge rezultatele așteptate, iar sistemul de management poate identifica domenii de îmbunătățire potențială, inclusiv analiza managementului și auditurile interne - S-au împlinit.

Procedura de certificare

Act de declinare a responsabilitatii

Auditarea se bazează pe o procedură de culegere a informațiilor disponibile și prin urmare va exista întotdeauna un element de incertitudine prezent în documentele justificative, ceea ce poate fi reflectat în constatările auditului. Acele persoane care se bazează sau acționează în urma rezultatelor sau concluziilor unui audit ar trebui să ia în considerare acest element de incertitudine.

Participanți la sesiunea de deschidere și de închidere

Madalina Tanase - Inspector Compartiment Accesare Fonduri Europene, Partebuna Cristina - Responsabil calitate

Metode de audit

Rezultatul auditului a fost stabilit în urma unei verificări la sediul organizației, interviuri cu managementul și angajații, metoda observării, examinarea documentelor și efectuarea de înregistrări prin metoda esanționării.

Volumul vânzărilor, produselor, comenzilor, serviciilor, după caz

Organizația are ca și domeniu de activitate: Activități de administrație publică locală, volumul activității variind în funcție de necesitățile cetățenilor.

Descrierea eșanționării și tehnicile de eșanționare

Au fost purtate discuții cu mai multe persoane (ex. Madalina Tanase - Inspector Compartiment Accesare Fonduri Europene, Partebuna Cristina - Responsabil calitate). Au fost verificate 3 compartimente, 3 dosare cetățeni cuprinzând fluxul cerere depusă de cetățean-soluționare, 2 dosare de personal, 3 contracte furnizori, înregistrări ISO.

Verificarea neconformităților și abaterilor din auditul precedent

În sistemul de management al organizației nu s-au produs schimbări semnificative de la auditul precedent

LOGO-ul organismului de certificare și referința de certificare

este utilizat în mod obișnuit și nu induce în eroare și nu este incompatibil cu termenii și condițiile

2. DESCRIEREA SISTEMULUI ȘI MATRICEA DE CONFORMITATE- ISO 9001:2015

Descrierea sistemului

Contextul organizației - mediul în care activează și părțile interesate

Organizația a determinat aspectele externe și interne relevante pentru buna funcționare a administrației publice generale. Sunt păstrate informații documentate (Analiza Swot). Aspecte externe: modificările legislative, situația macroeconomică, progresul tehnologic. Aspecte interne: performanța angajaților, infrastructura și dotările existente, cultura organizațională, nivelul de calificare. Părți interesate relevante pentru sistemul de management: autorități, cetățeni, angajați, furnizori, vecini.

Stabilirea factorilor SMC

Organizația a determinat procesele necesare sistemului de management și a întocmit o reprezentare grafică a interacțiunii dintre aceste procese (Harta proceselor - Anexa la Manualul Calității). Principalele procese sunt: relația cu cetățenii, relația cu furnizorii, personal, comunicare, audit intern, analiza de management, îmbunătățire continuă.

Politica calității, obiectivele calității și schimbările

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit și implementat o politică a sistemului de management (Politica Sistemului). Organizația a stabilit obiective referitoare la calitate prin Programul de îmbunătățire SMC. Obiectivele sunt consecvente cu politica, măsurabile, comunicate, monitorizate și actualizate periodic. Toate schimbările care pot influența sistemul de management sunt implementate după o analiză a impactului și în baza unui plan bine definit.

Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite și comunicate în cadrul organizației. Sunt păstrate informații documentate (Fise post, Regulament intern, Regulament funcționare). Conducerea a numit un Responsabil pentru sistemul de management (RMC) - dna. Partebuna Cristina - RMC, care se asigură că sistemul de management se conformează cu cerințele standardului, că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate și că orientarea către cetățean este promovată.

Planificare, riscuri și oportunități

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile - Registrul riscuri. Principalele riscuri: modificările legislative, lipsa de personal specializat. Principalele oportunități: experiența și calificările personalului, cadrul legal, cultura organizațională. Sunt planificate acțiuni de tratare proporționale cu impactul potențial asupra conformității serviciilor, este evaluată eficacitatea acestora.

Resurse umane și competență

Organizația a determinat și dispune de personalul necesar pentru implementarea eficientă a sistemului de management și pentru operarea și controlul proceselor sale. Sunt păstrate informații documentate (Organigrama, Statul de funcții și de personal, Fise de post, Decizii de numire). Personalul este competent, este evaluat periodic și sunt propuse toate măsurile necesare dobândirii de noi competențe. Sunt păstrate informații documentate (Chestionar de evaluare, Plan de instruire, Diplome de calificare, etc.).

Resurse de monitorizare și măsurare

Organizația deține și utilizează echipamente IT&C adecvate dotate corespunzător (licențe Software, Antivirus), prin care se asigură o prelucrare sigură și rapidă a cerințelor cetățeanului. Sunt păstrate informații documentate referitoare la adecvarea și verificarea acestora.

Informații documentate

Sistemul de management este documentat în conformitate cu cerințele standardului, mărimea organizației, tipul activităților, complexitatea proceselor și competența personalului. Documentația include: Manualul Sistemului de Management, Proceduri de Sistem, Proceduri de Proces, Instrucțiuni de Lucru, Formulare, Registre, etc.

Cerințe pentru produse și servicii, proiectare și dezvoltare

Organizația a determinat cerințele comunității ce țin activitatea de administrație publică locală și se asigură că are capacitatea de a le satisface. Sunt păstrate informații documentate (Contracte, Acte adiționale, Convenții SSM, Autorizații, Cereri).

Controlul producției și al furnizării de servicii, inclusiv furnizorii externi, eliberarea produselor

Organizația se asigură că produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele (Lista furnizorilor, Referate de necesitate, Oferte, Licitatii, Contracte, Comenzi, Note receptie). Organizația asigură desfășurarea activității în condiții controlate (Avize și autorizații, solicitări, referate de necesitate, expunere de motive, decizii și hotărâri ale conducerii). Predarea produselor/serviciilor către client se realizează doar după efectuarea controlului și în urma aprobării.




















Evaluarea performanței și satisfacției clienților, audituri interne și analiza de management

Organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Sunt păstrate informații documentate (Chestionare de evaluare). Organizația efectuează audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la conformitatea SM. Sunt păstrate informații documentate (Program și plan de audit, Chestionare audit, Rapoarte audit). Conducerea analizează SM la intervale planificate pentru a se asigura că este adecvat.

Îmbunătățire

Organizația determină și implementează acțiuni necesare îmbunătățirii serviciilor, îndeplinirii cerințelor cetățeanului și creșterii satisfacției. Atunci când apare o neconformitate se reacționează și se întreprind imediat toate acțiunile necesare tratării, identificării și eliminării cauzei acesteia. Sunt păstrate informații documentate (Rapoarte neconformitate, Rapoarte acțiuni corective, Fise de îmbunătățire).

Matricea de conformitate - ISO 9001:2015

Element standard	Gradul de realizare	Verificarea la următorul audit
Contextul și mediul organizației (4.1, 4.2)		DA
Scopul SMC și procesele (4.3, 4.4)		DA
Politica calității (5.2), obiectivele calității și planificarea SMC (6.2), Planificarea schimbărilor SMC (6.3)		DA
Orientarea către client (5.1.2), Definierea rolurilor și responsabilităților (5.3)		DA
Identificarea riscurilor și oportunităților și acțiunile pentru tratarea acestora (6.1)		DA
Resurse umane (7.1.2, 7.2), infrastructura și mediul de lucru (7.1.3, 7.1.4)		DA
Resurse de monitorizare, măsurare și trasabilitate (7.1.5)		DA
Cunostințe organizaționale (7.1.6)		DA
Comunicare (7.4)		DA
Gestionarea informațiilor documentate ale SMC (7.5)		DA
Planificare și control operațional (8.1), Determinarea și analiza cerințelor privind produsele și serviciile (8.2)		DA
Proiectare și dezvoltare (8.3)		DA
Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior (8.4)		DA
Controlul activităților de producție și furnizare de servicii (8.5)		DA
Identificare și trasabilitate, depozitarea produselor și proprietatea clientului		DA
Eliberarea produselor și serviciilor (8.6), Gestionarea produsului neconform (8.7)		DA
Monitorizarea și măsurarea proceselor și produselor, percepțiile și satisfacția clientului și analiza datelor (9.1)		DA
Audituri interne (9.2), Analiza efectuată de management (9.3)		DA
Acțiuni corective și preventive, îmbunătățire (10.2, 10.3)		DA



Cerințele standardului și propriul dosar de gestionare sunt îndeplinite în mod corespunzător. Deficiențele remarcabile sunt recunoscute și eliminate în timpul procesului



Cerințele standardului și propriul dosar de gestionare sunt îndeplinite în mod corespunzător. Deficiențele remarcabile nu sunt întotdeauna recunoscute / eliminate în timpul procesului; sau intră sub incidența cerințelor de prezentare a standardelor, fara a beneficia de o companie. Auditorul poate face excepții



Cerințele standardului și propriul dosar de gestionare nu sunt îndeplinite în mod corespunzător. Auditorul optează pentru excepție sau neconformitate în funcție de amploarea și impactul său asupra funcționalității sistemului

Lista documentelor verificate - ISO 9001:2015

Numele documentului	Documentul nr. (sau data)	Verificate
Manualul sistemului de management	MC-Babadag din 31.03.2023	DA
Politica in domeniul calitatii	28.02.2023	DA
Controlul informatiilor documentate	06.06.2023	DA
Analiza riscurilor si oportunitatilor	P.02	DA
Lista obiectivelor pentru 2023	22.03.2023	DA
Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior	P.14	DA

3. SUMAR REZULTAT AUDIT

3.1. Puncte forte ale companiei

ISO 9001:2015

Managementul organizatiei a stabilit responsabilitatile si a alocat resursele necesare functionarii si imbunatatirii sistemului de management. Personalul este competent, cu experienta iar organizatia se bucura de o buna reputatie in domeniu. Sunt identificate toate procesele, stabilita interactiunea dintre ele iar indicatorii de performanta sunt monitorizati periodic.

3.2. Neconformități si Recomandări de îmbunătățire

Recomandare 1

Se recomanda identificarea si implementarea unei modalitati mai eficiente de obtinere si prelucrare a feedback-ului de la clienti.

ISO 9001:2015, Monitorizarea și măsurarea proceselor și produselor, percepțiile și satisfacția clientului și analiza datelor (9.1)

Rezumat neconformități și recomandări de îmbunătățire

Neconformitate majora: 0

Neconformitate minoră: 0

Recomandare : 1

3.5. Obstacole întâlnite care ar putea compromite fiabilitatea constatărilor și concluziilor auditului

Nu au fost inatmpinate obstacole care sa pericliteze rezultatul auditului.

4. ACȚIUNI URMĂTOARE ȘI DISPOZIȚII FINALE

Vă mulțumim tuturor celor din organizație și de asemenea celor care ați luat parte la audit. Ne bucurăm ca auditul sistemului de management din compania dvs. s-a desfășurat fără probleme și într-o atmosferă prietenoasă.

Rezultate așteptate

Solicitantul certificării (compania certificată) a fost informat despre scopul certificării acreditate în sensul că: "pentru domeniul de certificare definit, o organizație cu un sistem de management certificat, care îndeplinește și aplică în mod corespunzător cerințele aplicabile sistemului de management, poate furniza consecvent produse/servicii care satisfac cerințele clientului, cerințele legale și reglementate aplicabile pentru a crește satisfacția clientului".

Utilizarea logo-ului LL-C

După obținerea unui certificat valabil, clientul are dreptul, pe durata valabilității certificatului, să utilizeze un logo aprobat al organismului de certificare sau a unei scheme private. În cazul certificării sistemului, procesului sau evaluării complete a documentației tehnice, această marcă nu trebuie utilizată pe produs sau ambalaj de produs sau în orice alt mod care poate fi interpretat ca certificarea unui anumit produs. Utilizarea și amplasarea siglei nu trebuie să creeze confuzie între client și organismul de certificare sau să creeze confuzia că certificarea se aplică unui anumit produs în locul sistemului de management, cu excepția cazului în care din schema de certificare rezultă că nu este vorba despre evaluarea unui anumit produs, în cazul în care verificarea conformității acestuia cu cerințele esențiale este dată de un document normativ sau alt document juridic.

Stabilirea neconformităților, recomandărilor de îmbunătățire

Rezultatele auditului sunt prezentate într-un capitol anterior, sub forma unor neconformități, abateri și recomandări. Vă rugăm să le tratați în felul următor:

Neconformitate majoră

Dacă a fost găsită, va fi formulată în Protocolul de neconformitate, care este anexat la acest raport. Neconformitatea majoră este o neîndeplinire a cerințelor standardului de așa natură încât certificatul nu poate fi eliberat (sau trebuie inițiată retragerea acestuia), mai puțin cazul în care s-a încheiat cu soluționarea acesteia de către solicitantul certificării. Atunci când în timpul auditului este constatată o neconformitate majoră, clientul trebuie să furnizeze Organismului de certificare (OC) dovezi obiective ale unei investigații privind cauzele, riscurile la care se expune, precum și planul acțiunilor corective propuse (CAP). Acest lucru trebuie efectuat în termen de 30 de zile de la audit. Procedura de stabilire trebuie, de asemenea, notată de către solicitant pe același formular (Protocol de neconformitate). Neconformitatea majoră trebuie închisă în termen de 30 de zile prin implementarea unei acțiuni corective (CA) și transmiterea evidențelor către OC. Atunci când neconformitatea este soluționată satisfăcător, auditul poate fi încheiat cu rezultate pozitive. OC furnizează metoda verificării modului de soluționare a neconformității.

Neconformitate minoră

Neconformitatea minoră este o îndeplinire insuficientă a cerințelor standardului astfel încât certificatul poate fi eliberat fără finalizarea Neconformității. Minore stabilite de către solicitat. În termen de 30 de zile de la audit, este necesară o analiză a cauzelor și stabilirea unui plan de acțiuni corective. Organismul de certificare trebuie informat în legătură cu soluționarea propusă sau cu obiecția privind relevanța acesteia, în termen de 12 luni de la ultima zi a auditului sau în timpul următorului audit. Metoda de verificare a soluționării acestei neconformități minore este obiectul următorului audit de supraveghere sau de recertificare. În cazul unei soluționări ineficiente, aceasta poate fi reclasificată ca neconformitate majoră și poate afecta validitatea certificatului.

Recomandare

Recomandarea este o sugestie pentru îmbunătățirea sistemului de management sau pentru îndeplinirea mai bună și mai eficientă a anumitor cerințe (îndeosebi îndeplinirea formală a cerințelor standardului sau soluții de optimizare). Conform criteriilor de acreditare, compania certificată nu trebuie să răspundă în mod specific acestor constatări, însă atunci când există multe recomandări pentru îmbunătățire ignorate, acest lucru poate fi considerat în timpul următorului audit, un nivel redus al performanței sistemului.

Perioada certificată și valabilitatea certificatului

Perioada, pentru care societatea certificată și-a luat angajamentul de a păstra un sistem de management funcțional iar organismul de certificare de a furniza audituri de supraveghere, corespunde cu valabilitatea certificatului. Valabilitatea este de obicei fixată pentru o perioadă de trei ani, doar dacă în mod excepțional nu este limitată ca urmare a unei noi revizii asupra cerințelor standardului. În această perioadă de 3 ani societății certificate i se va cere să efectueze două audituri de supraveghere la locul unde își desfășoară activitatea. Primul audit de supraveghere va fi inițiat în termen de 12 luni de la data încheierii auditului de certificare; al doilea audit de supraveghere va trebui inițiat în perioada anuală de la data încheierii primului audit de supraveghere, cu o toleranță de maxim 45 de zile calendaristice.

Înainte de încheierea valabilității certificatului, organismul de certificare va întocmi o ofertă de preț avantajoasă pentru următoarea perioadă de certificare (cât timp domeniul de certificare va ramane același). Pentru a fi păstrat avantajul prețului, auditul de recertificare va fi efectuat înainte de expirarea certificatului inițial. În cazuri deosebite, este posibilă solicitarea unei amânări a auditului de supraveghere, aprobarea acestei excepții fiind exclusiv la alegerea organismului de certificare. În cazul neefectuării auditului de supraveghere, suntem nevoiți, conform criteriilor de acreditare, să începem procesul de retragere a certificatului și să publicăm acest lucru.

Obligațiile societății certificate

Obligațiile de bază ale companiei certificate provin din contract și din termenii și condițiile care fac parte din aceasta.

Deținătorul certificatului va păstra sistemul de management funcțional de-a lungul perioadei de valabilitate și va aplica sistemelor de management toate modificările care rezultă din schimbările cerințelor standardului relevant sau din criteriile de acreditare, bázându-se pe recomandările emise de organismul de certificare.

Mai mult, societatea certificată este obligată să înregistreze și să documenteze toate reclamațiile unor terțe părți în legătură cu sistemul sau de management și să informeze în mod corespunzător organismul de certificare.

Obligațiile organismului de certificare

Principalele îndatoriri ale organismului de certificare reies din contract și din condițiile comerciale, parte integrantă ale acestuia. Organismul de certificare își va menține acreditarea, va efectua audituri periodice de supravegheri la datele și intervalele de timp specificate, în mod obiectiv în determinarea operabilității sistemului de management. Mai mult, organismul de certificare este obligat să monitorizeze modificările în cerințele standardelor relevante și să înștiințeze în avans societatea certificată, să gestioneze cu promptitudine reclamațiile și întrebările clientului sau unei terțe părți.

Recurs

Solicitantul certificării (societatea certificată) are dreptul să depună orice plângere împotriva procedurii organismului de certificare sau a auditorilor în mod individual. Reclamația solicitantului certificării (societatea certificată) se va comunica în scris. De asemenea, solicitantul certificării (societatea certificată) va putea formula observații referitoare la acest raport. Recursul, ca și reclamația împotriva imparțialității auditorului sau împotriva refuzului organismului de certificare de a elibera sau de a retrage certificatul, sunt soluționate de către Comisia Independentă de Apel în termen de 30 de zile. Alte comentarii și obiecții vor fi adresate cooperant și în timp util.

Prezentarea raportului unei terțe parti

Acest raport sintetizează rezultatele auditului. Raportul este furnizat clientului, o copie în format electronic este depusă la LL-C (Certification). Clientul are dreptul să prezinte doar raportul întreg unei terțe părți. Conținutul acestui raport și toate documentele auditului sunt confidențiale. Documentele pot fi prezentate unei terțe părți doar cu acordul clientului, fără această autorizație doar la solicitarea organismului de acreditare sau proprietarilor schemelor private dacă este solicitat.

Decizia finală

Obiectivul general de audit (așa cum este specificat în plan) a fost atins. Conformitatea sistemului de management documentat a fost evaluată printr-un proces de înaltă calificare. Mai mult, activitatea clientului a fost comparată cu cerințele standardului. S-a confirmat că sistemul de management al organizației este capabil să îndeplinească cerințele aplicabile ale standardului (standardelor) relevante și să obțină rezultatele preconizate pentru Certificarea acreditată, așa cum se prevede Comunicatul ISO-IAF pentru Certificarea Acreditată. Organizația îndeplinește și implementează în mod corespunzător cerințele aplicabile ale SM și poate asigura furnizarea continuă a acestui serviciu sau produs în conformitate cu cerințele clienților și legislația și reglementările relevante pentru a crește satisfacția clienților. Această declarație a fost făcută cu privire la evaluarea nivelului de conformare la cerințelor standardului, așa cum este evidențiat în matricea de conformitate a acestui raport. Obiectivele auditului specificate în secțiunea 1 - Scopul auditului au fost îndeplinite cu succes. În plus, s-a apreciat că scopul certificării este pe deplin reprezentativ pentru activitățile curente ale organizației auditate. Obiectivul general al auditului a fost atins. Conformitatea sistemului documentat de management a fost evaluată prin intermediul unui proces de înaltă calificare. În continuare, activitatea clientului a fost evaluată în raport cu cerințele standardului.

Având în vedere rezultatele auditului, recomand emiterea certificatului de conformitate a sistemului de management cu cerințele standardului ISO 9001:2015 pentru activitatea:
Activități de administrație publică locală

LL-C (Certification) Sotan Mihai

LL-C (Certification) Czech Republic a.s.
Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8 - Karlín
Nr. Reg. com. 27118339

