

02 SEP 2025
Pers. responsabilo


ROMÂNIA	
CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ	
DIRECȚIA JUDEȚEANĂ	
DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR CLUJ	
Str. AVIATOR BĂDESCU NR. 7-9	
CLUJ-NAPOCA	
Nr.	h010
Data	02 SEP 2025

Raport de audit

Directia Judeteana de Evidenta a Persoanelor Cluj

Strada Aviator Badescu nr. 7-9

RO-400196, Cluj-Napoca

ISO 9001:2015
audit de supraveghere nr.1

Nr. raport: W224R2678

Data auditului: 29.05.2025

Data raportului: 11.06.2025

1 Introducere

În timpul auditului, au fost prelevate eșantioane aleatorii pentru a verifica modul în care cerințele documentației sistemului de management și reglementările corespunzătoare au fost implementate în practică și dacă acestea sunt eficiente. Neconformitățile principale și neconformitățile minore sunt descrise în anexe.

Documentația de audit (raportul de audit, listele de verificare, lista de verificare a proiectului, planul de audit, lista participanților, prezentarea generală a locației, modificările locațiilor, comandarea certificatelor, verificările de conformitate, neconformitățile majore / neconformitățile minore) formează baza evaluării auditului efectuate.

Înainte de decizia de a emite sau reinnoi un certificat, toate documentele de audit, precum și dovezile și informațiile aferente obiective sunt revizuite. Auditul se bazează pe un proces de eșantionare a informațiilor disponibile la momentul auditului și, în consecință, va exista întotdeauna un element de incertitudine prezent în dovezile de audit, care se poate reflecta în constatările auditului.

2 Date despre companie

Organizare	Domeniu(e) de aplicare	Număr de angajați	Standard(e)
Directia Judeteana de Evidenta a Persoanelor Cluj	Evidența populației, stare civilă și activități conexe specifice instituției	37	ISO 9001:2015

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

3 Persoană(e) principală(e) responsabilă(e)

(de obicei corespunde ghidului (ghidurilor) privind cerințele ISO / IEC 17021-1:2015)

Grosu Anca	ISO 9001:2015
------------	---------------

4 Auditor sau echipă de audit

Marin Vasile Deac Mariana Popescu	Auditor principal: ISO 9001:2015 Co-Auditor: ISO 9001:2015
--------------------------------------	---------------------------------------------------------------

5 Note

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

5 Note

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

6 Declarații și recomandări referitoare la emiterea/menținerea certificatului

- Auditul a confirmat că sistemul de management al Direcției Județene de Evidență a Persoanelor din Cluj îndeplinește cerințele standardului auditat și a fost implementat/menținut eficient. Organizația a demonstrat că este capabilă să își atingă obiectivele stabilite, respectând în același timp cerințele.
- Auditul a arătat că sistemul de management al #organizației# îndeplinește în esență cerințele standardului auditat și a fost implementat și menținut eficient pe anumite părți. Au fost identificate neconformități minore secundare, deoarece sistemul de management nu respectă pe deplin specificațiile standardului în toate secțiunile standardului.
În ciuda acestor neconformități minore, organizația a demonstrat că este fundamental capabilă să își atingă obiectivele definite și că este predominant capabilă să urmărească îndeplinirea standardelor impuse.
- Sistemul de management este adecvat doar într-o măsură limitată pentru a îndeplini cerințele. Au fost identificate neconformități majore deoarece sistemul de management nu respectă specificațiile standardului în toate secțiunile standardului.

Explicație:

¹ Neconformitate majoră: va fi remediată până la luarea unei decizii de emiteră sau menținere a certificatului.

² Neconformitate minoră: până la luarea deciziei de emiteră sau menținere a certificatului, trebuie să fie disponibile o analiză a cauzei principale și o măsură corectivă planificată.

	Se recomandă emiteră / menținere certificatului.	Este necesară prezentarea de dovezi suplimentare *	Este necesar un audit ulterior *	Aprobare de către Certificare DEKRA
ISO 9001:2015 Primul audit de supraveghere	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Pentru detalii privind „neconformitățile majore / neconformitățile minore”, consultați documentația formularului privind neconformitățile.

<p>Performanța sistemului de management pe parcursul celui mai recent ciclu de certificare este adecvată pentru a efectua o recertificare ulterioară fără un efort suplimentar de etapă 1 sau o creștere a timpului de audit. Acest lucru a fost stabilit din nou în cadrul auditului actual. (Explicație: o recertificare anticipată poate avea loc oricând, motiv pentru care această evaluare este necesară pentru fiecare audit)</p>	
<input checked="" type="checkbox"/> Da	<p>Auditorul confirmă posibilitatea recertificării, deoarece procesele sunt foarte robuste și stabile. În prezent, nu există planuri de a aduce modificări esențiale sistemului de management.</p>
<input type="checkbox"/> Nu, pentru că (vă rugăm să explicați)	<p>De exemplu, numărul de neconformități din ciclul actual de audit este foarte mare și, prin urmare, trebuie depus un efort sporit în auditul de recertificare. De exemplu, trebuie făcute modificări ale sistemului de management care necesită un efort sporit de testare etc.</p>
	<input type="checkbox"/> Auditorul recomandă etapa 1 pentru recertificare deoarece sistemul de management a suferit modificări semnificative.
	<input type="checkbox"/> Auditorul recomandă o evaluare a documentației pentru recertificare.
	<input type="checkbox"/> Diverse (vă rugăm să descrieți)

7 Rezumatul auditului

Situația companiei și îmbunătățirile de la ultimul audit (specific standardului)

(Notă: În cazul certificării inițiale, îmbunătățirile se pot referi la etapa 1 sau/și la ultimul audit intern.)

Descriere / declarații / evenimente actuale pe următoarele subiecte

Sistem de Management al Calității

Satisfacția clienților

Evaluarea satisfacției cetățenilor/beneficiarilor serviciilor s-a bazat pe chestionare online pe site-ul instituției și pe suport de hârtie.

În anul 2024, 283 de persoane au completat Chestionarul de Măsurare a Satisfacției pentru a stabili acțiuni de îmbunătățire a relațiilor cu clienții. Acest chestionar este completat în mod voluntar, conținutul oferind posibilitatea completării sale atât nominal, cât și anonim.

În ceea ce privește modalitatea de completare a chestionarului, 94% dintre respondenți au ales să completeze chestionarul în mod anonim.

	<p>Criterii de calificare ex: -52% consideră site-ul web ușor de utilizat -60% mulțumiți de procesul de furnizare a serviciilor. În ceea ce privește evaluarea contactului cu funcționarul public / calitatea serviciilor, toți clienții au evaluat pozitiv.</p>
Îmbunătățirea continuă a sistemului de management	<p>Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management este asigurată prin stabilirea și realizarea obiectivelor, a măsurilor rezultate din analizele manageriale, prin acțiunile corective întreprinse. Ex: -Raport audit nr. 03 / 23.04.2025. - 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 anul 2024 - Nr. 536/20.01.2025). Resursele sunt alocate în Bugetul Alocat pentru 2025</p>

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

Aspecte speciale identificate în timpul auditului.

1. Direcția Județeană de Evidență a 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. Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj - ca serviciu public comunitar județean de specialitate - se constituie prin reorganizarea Serviciului de Stare Civilă din aparatul propriu al Consiliului Județean Cluj și a Biroului de Evidență a Populației din cadrul Serviciului Informatizat de Evidență a Personalului. Activitatea Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj este coordonată de președintele Consiliului Județean Cluj.
2. Prezentarea completă a contextului organizației este descrisă în capitolul 4.1 din Manualul Calității / 03.07.2024, actualizat cu referire la introducerea cărților de identitate electronice, Actualizat în mai 2024 cu referire la schimbările climatice.
Părțile interesate sunt persoane fizice și alte entități care aduc valoare adăugată organizației sau sunt interesate sau influențate de activitățile organizației: clienți (cetățeni) din județul Cluj, autorități locale și centrale, angajați, furnizori și parteneri. Pentru aceștia, nevoile au fost identificate în capitolul 4.2 din manualul calității / 03.07.2024.
3. Scopul și domeniul de aplicare al SMQ sunt documentate în Manualul de Management al Calității (MMC) - Ediția a 3-a: 03.07.2024, Capitolul 4.3.
Procesele identificate sunt împărțite în patru categorii:
 - a. procese pentru activitățile de management și de gestionare a resurselor;
 - b. Procese de furnizare a serviciilor;
 - c. procese de măsurare, analiză și îmbunătățire;
 - d. procese de suport.Procesele și interacțiunea sunt detaliate în Anexa 3 la Manualul de Management al Calității (MMC) - ediția a 3-a: 03.07.2024.
4. Programul anual de audit intern / 19.02.2025 – 12%
Plan de Audit Intern nr. 1082 / 19.02.2025 cu 12 audituri planificate pentru perioada februarie-decembrie, ex.:
-audit 3, Serviciul Juridic, Resurse umane, relații Publice, efectuat la data de 23.04.2025.
Raport audit nr. 03 / 23.04.2025
5. 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 anul 2025 - Nr. 536/20.01.2025).
Ordinea de zi a ședinței a respectat cerințele capitolului 9.3 din standardul ISO 9001:2015. Au fost luate decizii de îmbunătățire, de exemplu: demararea procedurii de organizare și desfășurare a concursurilor de recrutare pentru ocuparea posturilor vacante disponibile, în conformitate cu Planul de Ocupare Publică aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean și cu alocarea bugetară pentru cheltuieli de personal.
Oportunități de îmbunătățire:
6. Oportunitate de îmbunătățire: Evaluarea performanței angajaților pe baza unor indicatori de calitate clari și a feedback-ului primit de la cetățeni
7. Oportunitate de îmbunătățire: O mai bună colaborare cu alte instituții publice prin schimbul de bune practici

8. Oportunitate de îmbunătățire: Instruirea personalului pentru creșterea numărului de auditori interni pentru standardul ISO 9001:2015

Verificarea măsurilor luate în cadrul auditului anterior

- Certificare inițială (prin urmare, nu există măsuri ulterioare).
- Nu au fost descrise neconformități minore în cadrul auditului precedent.
- Măsurile pentru neconformitățile minore aplicabile auditului anterior sunt adecvate și eficiente (a se vedea documentația de neconformitate atașată).
- Măsurile pentru neconformitățile minore aplicabile auditului anterior nu sunt suficiente sau ineficiente (a se vedea documentația de neconformitate atașată).

8 Următoarea dată de audit

Următoarea dată a fost convenită pentru următorul audit: 11-15.05.2026

9 Listă de distribuție

Directia Judeteana de Evidenta a Persoanelor Cluj
DEKRA Certification GmbH, 70565 Stuttgart

10 Anexă