

Aprobat:

Director general

S.A. "Drumuri Strășeni"

GONTA Igor

"22" noiembrie 2023



MANUALUL CALITĂȚII DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII

Data intrării în vigoare:

de la _____ 2023

ELABORAT:

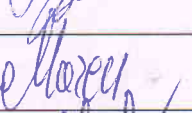
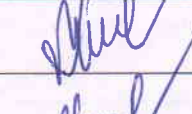
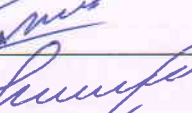
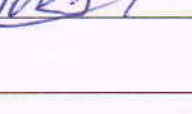
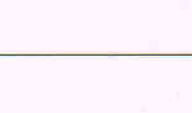
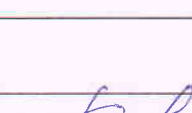
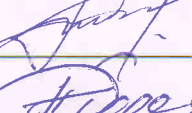
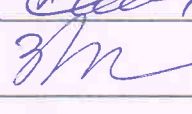
ICȘC "INCERCOM" ÎS

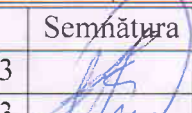


" " _____ 2023

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	S.A. DRUMURI STRĂȘENI
		Pag 1 /41

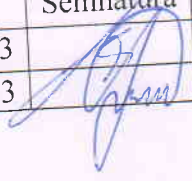
LISTA DE DIFUZARE .

Nº	Denumirea posesorului	Numele, prenumele	Semnătura	Data
1.	Director general	GONȚA Igor		21.11.2023
2.	RSM/ Șef de sectoare	Rusu Gheorge		21.11.2023
3.	Contabil	Marcu Nicolae		21.11.2023
4.	Responsabil tehnic	Bodrug Vasile		21.11.2023
5.	Diriginte de șantier/ Șef de sectoare	Bodrug Vasile		21.11.2023
6.	Diriginte de șantier	Mamaliga Mihail		21.11.2023
7.	Diriginte de șantier	Trifan Andrei		21.11.2023
8.	Diriginte de șantier/ Șef de sectoare	Beșlega vadim		21.11.2023
9.	Diriginte de șantier/ inginer sector	Luța Vasile		21.11.2023
10.	Mecanic -șef	Munteanu .V.		21.11.2023
11.				
12.				
13.				
14.				
15.	Mecanic	Tertiuc Anatolie		21.11.2023
16.	Mecanic	Straticiuc Mihail		21.11.2023
17.	Inginer	Naimionova Zoia		21.11.2023
18.	Maistru	Gonța Pavel		21.11.2023

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	S.A. DRUMURI STRĂȘENI
		Pag 2 /41

19.	Sîrbu Ion	21.11.2023
20.	Sili Vasile	21.11.2023
21.	Guja Nicolae	21.11.2023
22.	Dodon Gheorghe	21.11.2023
23.	Elisei Ion	21.11.2023
24.	Barbăneagră Anatolie	21.11.2023
25.	Mamaliga Mihail	21.11.2023
26.	Mihailov Maria	21.11.2023
27.	Halus Vlad	21.11.2023
28.	Trifan Andrei	21.11.2023

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Indicatorul aprobărilor și al reviziilor
Fișa de modificării

[illegible]

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Vărficat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Conținut:**Capitol 0** Caracteristici generale**Capitol 1.** Dispoziții generale**Capitol 2.** Referințe normative**Capitol 3.** Definiții și prescurtări**Capitol 4.** Contextul organizational

- 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează
- 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate
- 4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management
- 4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale

Capitol 5. Leadership

- 5.1. Angajamentul managementului
- 5.2. Orientare către client - Politica referitoare la calitate
- 5.3. Roluri organizationale, responsabilități și autorități

Capitol 6. Planificare .

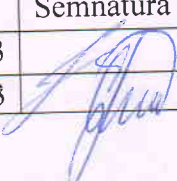
- 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților
- 6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor
- 6.3 Planificarea schimbărilor

Capitol 7. Realizarea serviciului – Suport

- 7.1. Resurse
- 7.2. Competențe
- 7.3. Conștientizare
- 7.4. Comunicare
- 7.5. Informații documentate

Capitol 8. Operare

- 8.1. Planificare și control operational
- 8.2. Cerințe pentru produse și servicii
- 8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor
- 8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

8.5 Controlul proceselor si serviciilor furnizate de organizatie

8.6. Eliberarea produselor si serviciilor

8.7. Controlul elementelor de iesire neconforme Evaluarea performantei

Capitul 9 Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, masurare, analizare si evaluare

9.2. Audit intern

9.3. Analiza efectuata de management Imbunatatire

Capitul 10 Îmbunatatire

10.1 Generalitati

10.2 Neconformitate si actiune corectiva

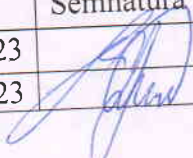
10.3 Imbunatatire continua

Anexe 1. Organigrama S.A." DRUMURI STRĂȘENI"

Anexa 2 Lista Personal S.A." DRUMURI STRĂȘENI"

Anexa 3 Lista utilajul și echipament S.A." DRUMURI STRĂȘENI".

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologica S.A." DRUMURI STRĂȘENI"

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Capitolul 0

Caracteristici generale

Firma S.A.” DRUMURI STRĂȘENI”.

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie S.A.” DRUMURI STRĂȘENI” - făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării S.A.” DRUMURI STRĂȘENI” cu codul fiscal 100360011197 la fost fondată la data de 10.03.1998, extras din Registrul de stat al persoanelor juridice nr. 527705 din 28.07.2023.

S.A.” DRUMURI STRĂȘENI” se axează pe următoarele genuri de activitate: Prestări serviciu a construcție drumurilor. Personalul companiei include 180 angajați, inclusiv 35 ingineri , 6 deriginte de șantier atestați.

Locul desfășurării activității : Baza de producere: str . Orheiului,1, or. Strășeni.,

Baza de producere: str. Alecsandri, 2; r-lul Călărăși;

Baza de producere: str. Industrială, 3, or.Ungheni; r-nul Ungheni;

Baza de producere: str. Romană, nr.79, bl.1, or. Ungheni.

Adresa juridică: S.A.” DRUMURI STRĂȘENI”., str . Orheiului, 1, or. Strășeni, Republica Moldova.

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, muncitorilor permit companiei să aplice soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei serviciilor de cea mai înaltă calitate.

Executarea lucrari la construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi și construcții destinate sportului. S.A.” DRUMURI STRĂȘENI” activitate la lucrări de terasament.

Relația calitate-preț asigură firmei o înaltă competitivitate pe piață.

Specialiștii companiei depun eforturi ca să satisfacă cele mai înalte exigențe ale clienților.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Compania colaborează cu organizații de proiectare, laborator acreditat, organizații din domeniul construcțiilor, firme de consultanță specializate în domeniul managementului pentru a găsi soluții optime și a asigura satisfacția clienților.

Capitol 1

Dispoziții generale:

Administrator – **Gonța Igor.**

Reprezentantul managementului pentru calitate– Rusu Gheorghe (Ordin nr.54 din 10.11.2023)

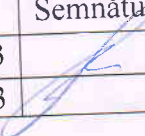
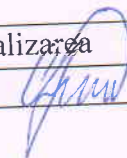
1.1. Abordare bazată pe proces.

Întreprinderea a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a asigura și a spori continuu satisfacția clienților prin respectarea condițiilor înaintate.

Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese.

1.2. Legăturile cu standardul ISO 9001:2015

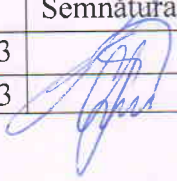
Întreprinderea activează respectând condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015. Cu toate acestea, în sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului SM SR ISO 9001:2015 pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data 	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	S.A. DRUMURI  STRĂȘENI
		Pag 8 /41

Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

Ediția	Nr.1.	Revizia	Nr.0.	–	Data:	21.11.2023
Ediția	Nr.2	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

2. Referințe normative

Sistemul de management al calității face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

SM SR EN ISO 9001:2015- Sisteme de Management al calității. Cerințe.

SR EN ISO 9000:2016 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular .

SR EN ISO 19011:2018– Ghid pentru auditarea Sistemelor de management al calității și/sau de mediu.

Întreprinderea în elaborarea Sistemului de management al calității utilizează unele instrumente prevăzute de standardul ISO 9004:2016 - Sisteme de Management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor. În ceea ce privește activitățile tehnice de producere și control și cele comerciale întreprinderea se ghidează de standardele naționale și legile în vigoare conform listei

Documente Normative,

În particular:

Codul Muncii al RM, 28.03.2003

Legea R:M despre metrologie № 647-XIII din 17.11.95 modificări din 28.05.2015

Legea privind protecția consumatorului. №105-XV din 13.03.2003 modificări din 26.07.2018.

Codul vamal 1149, 20.07.2000.

Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.

Legea RM despre protecția Muncii №120-XII din 24 mai 1994.

Legea privind calitatea in constructii Nr.721-XIII din 02.02.96

Legea privind activitatea de reglementare tehnică.Nr.420 din 22.12.2006.

Hotărîre pentru aprobarea Reglementări tehnice cu privire la produsele pentru construcții Nr.226 din 29.02.2008.

Hotărîre cu privire la modificarea Anexei la HG nr.226 din 29.02.2008 nr.611 din 11.08.2011.

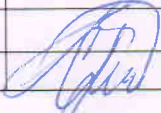
Приказ об утверждении Положения об общей процедуре по оценке соответствия строительной продукции.№40 от 28.06.2011.

Legea Nr.19 din 04.03.2016

Legea Nr.20 din 04.03.2016 Cu privire de standartizare națională

Legea Nr.235 din 01.12.2011 privind activitășile de acreditare și de evaluare a conformității

Legea Nr.451 din 30.07.2001 privind licențiere unor genul de activitate

	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Legea Nr.845 din 03.01.1992 Cu privire la antreprenoriat și întreprinderi

Hotărârea Guvernului nr.285 din 23.05.1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

Hotărârea Guvernului nr.382 din 24.04.1997 privind urmărirea compartării în exploatare, intervențiile în timp și postutilizarea construcțiilor.

Hotărârea Guvernului nr.913 din 25.07.2016 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea ghișeului unic de eliberarea a certificatului de atestare tehnico-profesională a specialiștilor în construcții.

Ordin departamentului Arhitecturii și construcțiilor nr. 65 din 27.05.1996. Regulamentul cu privire la verificarea execuției lucrărilor de construcție de către responsabil tehnic atestați.

Regulamentul cu privire la deriginții de șantier atestați.

NCM A 02.02-96 Sistem calității în construcție. Regulament, privind conducere și asigurarea calității.

NCM A 04.03-96 Metrologie, module și toleranțe în construcție.

CP A .08.01-96 Instrucțiuni de verificarea calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinate la construcții și instalații aferente.

Hotărârea Guvernului nr.285 din 3.05.1996 Cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

Hotărârea Guvernului nr.362 din 25.07.1996

NCM F .01.03-2009 Reguli de execuție, controlul calității și recepția terenurilor de fundare și fundațiilor

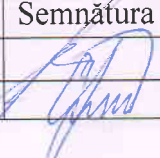
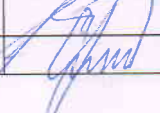
NCM F .02.03-2005 Executarea, control calității și recepția lucrărilor din beton și beton armat monolit.

NCM F .03.03-2004 Executarea și recepția lucrărilor de zidărie

NCM F .05.01-2007 Proiectarea construcțiilor din lemn.

CP A .08.01-1996 Instrucțiuni de verificare a calității și recepție a lucrărilor ascunse în faze determinante la construcții și instalații aferente.

CP C .04.07-2014 Hidroizolare părților subterane ale clădirilor și construcțiilor. Recomandări pentru proiectare.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

CP D .02.22-2016 Regulament privind lucrările de stabilizare a solurilor cu stabilizare de pe baza de compuși organici naturali polienzimici

CP E .04.02-2013 Regulii tehnice de execuție a sistemelor de termoizolație exterior și interioară a clădirilor.

CP E .04.03-2005 Protecția anticorozivă a construcțiilor și instalațiilor

CP E .04.04-2005 Executarea lucrărilor de izolare, protecție și finisare în construcție.

CP E .04.05-2017 Protecția protecției termice a clădirilor.

CP G .04.05-2017 Proiectarea izolației termice a utilajului și a conductelor.

CP G .04.10-2012 Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețetelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare.

CP G .04.14-2018 Procedura de inspecție a sistemelor de încălzire de clădiri, echipate cu cazane.

CP G .05.01-2014 dispoziții generale de proiectare și construcție a sistemelor de distribuție a gazelor din țevi din metal și polietilenă.

Amendament CP G .05.02-2014 /A1:2018 Amendament CP G .05.02-2014 /A2:2020.

CP G .05.01-2014 Proiectarea și construcția conductelor de gaze din țevi de metal.

CP D .02.01-2012 Ghid privind construcția fundațiilor și îmbrăcăminților din beton de ciment vibrocilindrat.

CP D .02.02-2013 Organizarea executării lucrărilor la întreprinderea și reparația drumurilor. Ghidul maistru rutier.

NCM A.01.02:2016 Sistemul de documente normative în construcție/

NCM A.02.02:1996 Regulamentu privind conducerea și asigurarea calității

NCM A.08.01:2016 Organizarea construcțiilor. Amendament NCM A.08.02:2016/A1:2022

NCM A.08.02:2016 Securitatea și sănătatea muncii în construcții/

NCM C.01.08:2016 Bloc locative.

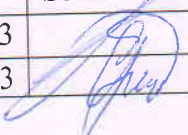
NCM C.04.04:2015 Pardoseli. Norme de proiectare

NCM E.03.02:2014 Protecția împotriva incendiilor a clădirilor și instalațiilor.

Amendament NCM E.03.02:2014/A1:20212

NCM D.03.02:2014 Proiectarea drumurilor publice.

Ordin cu privire la modificare Regulamentului privind procedura generală de evaluare a conformității produselor pentru construcții-Nr. 152.din 08.09.2014.

	Numele,prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

SM SR EN 13242+A1:2010. Agregate din materiale nelegate sau legate hidraulic pentru utilizare în inginerie civilă și în construcții de drumuri.

SM SR EN 13043:2010 Agregate pentru amestecuri bituminoase și pentru finisarea suprafețelor, utilizate la construcția șoselelor , a aeroporturilor și a altor zone cu trafic.

SM EN 933-1:2016 Încercări pentru determinarea caracteristicilor geometrice ale agregatelor. Partea 1: Determinarea granulozității. Analiza granulometrică prin cernere

SM EN 933-2:2020 Încercări pentru determinarea caracteristicilor geometrice ale agregatelor. Partea 2: Analiză granulometrică. Site pentru încercare, dimensiuni nominale ale ochiurilor.

SM SR EN 932-1:2013 Încercări pentru determinarea caracteristicilor generale ale agregatelor. Partea 1: Metode de eșantionare.

SM SR EN 1097-3:2011 Încercări pentru determinarea caracteristicilor mecanice și fizice ale agregatelor. Partea 3: Metode pentru determinarea masei volumice în vrac și a porozității intergranulare.

SM SR EN 13924:2010:2010 Bitum și lianți bituminoși. Specificații pentru bitumuri rutiere dure

SM SR EN 13108-4 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 4: Mixturi asfaltice tip Hot Rolled Asphalt

SM SR EN 13108-5 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 5: Beton asfaltic cu conținut ridicat de mastic (tip SMA)

SM SR EN 13108-6 2010 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 6: Asfalt turnat rutier.

SM SR EN 13108-7:2016 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 7: Asfalt drenant

SM EN 206:2013+A2:2021 Beton. Specificație, performanță, producție și conformitate

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

3. Definiții și prescurtări Calitate:

Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele. Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

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.

Manualul calității: document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații.

Furnizor: organizație sau persoană care furnizează un produs.

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

Îmbunătățirea continuă: activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

Infrastructură: sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

Mediu de lucru: ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

Satisfacția clienților: percepție a client despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

Proces: ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri.

Acțiune corectivă: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

Acțiune preventivă-gândirea pe bază de risc: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite. Risc: efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor.

Auditor: persoană care are competența de a efectua un audit.

Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

Trasabilitate: abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

Servicii speciale: servicii de livrare și așezarea beton asfalt la drumuri, instalare și beton -ciment la obiecte.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Vărficat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Întreprinderea utilizează în elaborarea Sistemului de Management al calității terminologia și definițiile prezentate de către standardul SM SR EN ISO 9000:2016 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular.

În cazul când definițiile prezentate în standardul menționat nu sunt suficiente, întreprinderea va prezenta în Procedurile de management al calității, în Instrucțiunile operaționale și în Planurile calității definițiile utilizate.

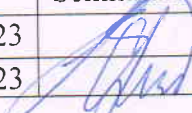
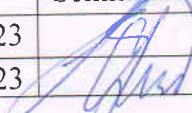
În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale.

În prezentul MANUAL al CALITĂȚII și în alte documente ale Sistemului de management al calității termenul "organizație" prevăzut de către standardul SM SR EN ISO 9001:2015 este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către. Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „produs” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților.

4. Contextul Organizatiei.

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează Organizația funcționează conform Organigrama este prezentată în Anexa 1. Aspecte relevante privind monitorizarea sistemului și managementului se găsesc în procedurile de sistem, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru existente în organizație și prevăzute exemplificative.

4.2. Înțelegerea necesităților și a așteptărilor părților interesate Partile interesate, relevante, recunoscute de intrprinerea sunt: Director General (Administrator), furnizorii de materiale prime pentru lucrări speciale, furnizorii de servicii utilajul, bancile colaboratoare, clienții, agențiile de autorizare. Așteptările legale ale părților interesate sunt analizate prin documentarea legislației aplicabile, iar necesitățile lor sunt documentate în contracte sau cereri de oferta. Orientare către clienții. Așteptările și cerințele lor (inclusiv cerințele legislative și reglementate aferente) sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți și în cadrul planificării sistemului de management al calității și sunt transpuse în cerințe documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai a acestora în domeniile implicate (capitolele 7.2, 8.2.1). În scopul creșterii satisfacției clienții, îndeplinirea întocmai a cerințelor acestuia și a cerințelor legislative și reglementate aferente sunt analizate în mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt determinate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora.

Sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor. Procesele externe organizației și care influențează calitatea serviciilor firmei sunt:

- livrare materia primă;
- întreținerea sistemului informatic;
- întreținerea echipamentelor și a instalațiilor
- servicii de curățenie;
- servicii de colectare și utilizare deșeurilor.
- Aceste procese sunt ținute sub control conform reglementărilor Procedurii de sistem corespunde.

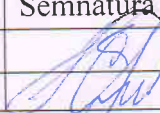
În sistemul de management al calității nu este reglementată proiectarea și dezvoltarea în domeniul Managementului Calității; serviciile speciale și produse materialelor necesită o dezvoltare permanentă.

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale.

Legăturile și interacțiunile dintre procese si diversele departamente sunt prezentate în figura organigrama, (vezi anexa 1) pentru departamentul principal. Leadership Responsabilitatea managementului Procese de sprijin. Monitorizarea si evaluarea proceselor și serviciilor, Planificare, Audituri interne (Cap.9), Planificare și control operațional Controlul neconformităților, Acțiuni corective, Analiza datelor, Îmbunătățire (Cap.10) Planificarea SMC (Cap.6), RU si Infrastructură (Cap.7), Asigurarea resurselor (Cap.8), Orientarea către client (Cap.5), Planificarea schimbărilor proces principal: Realizarea serviciilor și producție.

4.5. Analiza datelor Pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității, repectiv pentru a identifica necesitățile de îmbunătățire continuă a eficacității sistemului de management al calității, organizația utilizează metode de analiză a datelor, în următoarele situații:

- analiza satisfacției clientului, conform procedurii,

	Numele,prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

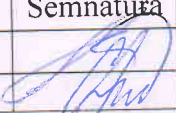
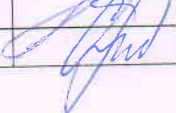
- analiza conformității cu cerințele referitoare la servicii, analiza neconformităților constatate pe parcursul realizării serviciilor, precum și analiza caracteristicilor și tendințelor proceselor și oportunitățile pentru acțiuni preventive, conform procedurilor interne,
- analiza capacității furnizorilor, conform procedurii. Pe baza rezultatelor obținute Managerul decide asupra modificării metodelor de lucru.

5. Leadership.

5.1. Leadership si angajament.

Declarația managerială de demarare al procesului de implementare al sistemului de management al calitatii ISO 9001, importanței unui management eficace al calitatii si a conformarii cu cerintele sistemului de management al calitatii rezulta din procesele verbale de instruire pastrate la documentatia de sistem. In vederea promovarii imbunatatirii calității serviciilor s-a creat un department special: Managementul Calității, care include și managementul de calitate conform SM SR ISO 9001:2015. Conducerea, prin funcționarea eficientă a organizației asigură identificarea precisă și satisfacerea cerințelor clienților cu scopul ca satisfacția lor să se îmbunătățească continuu. Acest lucru îl putem obține prin realizarea la un nivel cât mai înalt serviciile firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizatia permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există si formularul de satisfactia clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișe clienților, puse la dispozitie pe obiectele. Opiniile formulate pe baza evaluării chestionarelor returnate se iau în considerare de conducerea societății, în cadrul analizei efectuate de management. În cazul opiniilor semnificativ negative conducerea decide asupra modului de îmbunătățire a calității produsului. Prin luarea în considerare a cerințelor legale, organizatia noastră dorește satisfacerea cerințelor și așteptărilor, atât a clienților respectiv a utilizatorilor finali cât și a următoarelor părți:

5.2. Politica Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit Politica referitoare la calitate, în care a declarat angajamentul său pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Politica referitoare la calitate asigură cadru pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității. Managementul se asigură că Politica referitoare la calitate să fie cunoscută de întregul personal, iar cu ocazia auditurilor interne ale calității se verifică dacă aceasta este cunoscută și dacă activitatea ce se desfășoară în cadrul organizației este în conformitate cu cele declarate. Analiza actualității Politicii referitoare la calitate, respectiv analiza posibilităților de

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

îmbunătățire a sistemului de management al calității au loc în cadrul analizei efectuate de management.

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SM SR EN ISO 9001:2015.

Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului. Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate. Relațiile ierarhice din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă. Responsabilitățile funcțiilor din organigramă sunt definite în Fișele postului. Managementul a desemnat un membru al său -Responsabil de Managementul Calității- ca Reprezentant al managementului calității, a cărui principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Responsabilitățile. Reprezentantului managementului calității sunt cuprinse în Fișa postului.

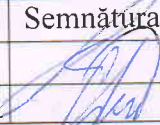
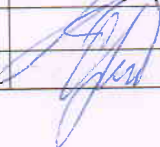
Reprezentantul managementului calității răspunde de: determinarea proceselor necesare sistemului de management al calității:

- elaborarea, implementarea și funcționarea sistemului de management al calității,
- transmiterea informațiilor referitoare la performanțele sistemului de management al calității și
- a necesităților de îmbunătățire către management.
- promovarea conștientizării cerințelor pacienților în întreaga organizație.

6. Planificare

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor si oportunităților. Riscurile legate de neîndeplinirea așteptărilor părților interesate sau de aspectele interne și externe sunt identificate în Registrul de Riscuri. După identificare se stabilesc măsuri pentru:

- A da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A realiza îmbunătățirea.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

– Opțiunile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilității sau a consecințelor, împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

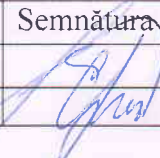
6.2. Obiectivele referitoare la calitate.

În vederea îndeplinirii cerințelor referitoare la realizarea serviciilor, a funcționării eficiente și a îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității implementat, Managementul a stabilit obiectivele calității pentru organizație, astfel încât acestea să fie măsurabile, să aibă resursele, responsabilul și timpul de realizare desemnate și să fie în concordanță cu Politica referitoare la calitate. Obiectivele calității sunt analizate în cadrul ședințelor managementului și sunt aprobate de către Manager. La stabilirea obiectivelor calității se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și reglementărilor în vigoare referitoare la realizarea serviciilor. Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea șefilor departamentali sau a persoanelor imputernicite. Atingerea obiectivelor calității este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate. În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

6.3. Planificarea schimbărilor.

Planificarea sistemului de management al calității, luându-se în considerare reglementările capitolului 4, s-a realizat pe parcursul elaborării sistemului de management al calității și rezultatul acesteia este documentat în prezentul Manual al calității. În cazul în care cerințele legate de serviciile și producție nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

- succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,
- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.
- Prin planificarea sistemului de management al calității și aplicarea măsurilor stabilite se asigură integritatea, actualitatea și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv pe parcursul dezvoltării organizației sau în cazul eventualelor schimbări din cadrul organizației.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Elaborarea Planurilor de măsuri, care au ca scop atingerea obiectivelor calității stabilite prin planificarea sistemului de management al calității este responsabilitatea persoanelor desemnate de către Manager. Planurile de măsuri conțin sarcini, responsabilii cu efectuarea acestora, resursele necesare și termenul de realizare. Persoanele desemnate urmăresc realizarea măsurilor stabilite, verifică efectuarea și înregistrează în Planurile de măsuri etapele realizate. În cazul în care constată abateri de la Planurile de măsuri, persoanele desemnate mențin înregistrări și stabilesc, respectiv aplică măsuri adecvate în S.A. "Drumuri Strășeni". Schimbările majore se planifică, analizează și aprobă în cadrul sedintelor la Director General. În cadrul acestor sedinte se analizează: scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora, integritatea sistemului de management al calității, disponibilitatea resurselor, alocarea sau realocarea responsabilităților. În urma Hotărârilor Direcției, RMC cu Director, în anumite domenii de activitate se solicită și aprobarea. La cel mai înalt nivel se solicită și aprobarea Ministerului Infrastructurii și Dezvoltări Regionale, ordonator principal.

7 Realizarea Serviciului - Suport

7.1. Resurse.

Resursele necesare funcționării organizației (resurse umane și materiale, echipamente, mediu de lucru, metode de lucru adecvate) sunt stabilite astfel încât:

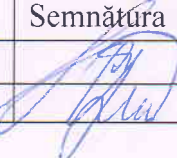
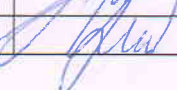
- să asigure funcționarea eficientă a sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a acestuia,

- să asigure creșterea satisfacției pacienților prin îndeplinirea cerințelor acestora, în condiții de eficacitate. Sarcinile și activitățile Managementului de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și asigurarea resurselor necesare sunt reglementate în capitolele prezentului Manual al calității.

Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei solicitării pacienților, în cadrul planificării proceselor și realizării serviciilor, precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității și ale reprezentanților Corpului Auditori ai Ministerului Sănătății și la Evaluarea periodică a angajaților.

7.1.2. Resurse umane.

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu

	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat. Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem. Întreprinderea a analizat și aprobat resursele necesare pentru implementarea, mentinerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Prin ordin fost înființat Administrator și a fost numit responsabilul cu managementul calității la obiectul (RMC), în același document fiind determinate responsabilitățile și autoritățile acestuia. Conformitatea infrastructurii, a echipamentelor, inclusiv hardware și software, este monitorizată de către șefii de secții în custodia cărora se afla aceste echipamente.

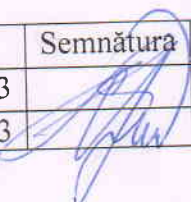
7.1.3. Infrastructură.

Pentru buna desfășurare a proceselor în organizație, pentru a realiza conformitatea serviciilor cu cerințele și în vederea creșterii gradului de satisfacție a pacienților, Managementul determină, asigură și menține o infrastructură adecvată care cuprinde:

- clădiri, spații de lucru și utilitățile asociate,
- echipamente necesare realizării serviciilor speciale,
- servicii suport pentru realizarea proceselor. Identificarea și asigurarea spațiilor de lucru și a condițiilor aferente, a mijloacelor (inclusiv de comunicații și sisteme informatice) și serviciilor necesare asigurării conformității serviciilor speciale cu cerințele este efectuată după cum urmează:
- în cazul asimilării de noi metode de lucru conform reglementărilor din capitolul 5.4.2, în cadrul planificării calității,
- în cazul realizării serviciilor speciale, conform reglementărilor capitolului 5.6, în cadrul analizelor efectuate de management. Activitățile necesare pentru asigurarea conformității infrastructurii sunt reglementate în Procedura de sistem, respectiv în Procedura operațională. Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managerului.

7.1.4. Mediu de lucru.

Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practicii generale specifice realizării eficiente a serviciilor speciale, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în organizație. Pentru angajați Managementul asigură condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente este reglementat în Procedura de sistem. Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților,

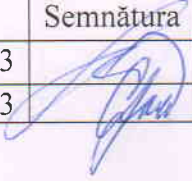
	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

luând în considerare reglementările în vigoare aferente domeniului firmei. Există aparate de aer condiționat și elemente de birotică necesare în fiecare birou unde este necesar. Anual se organizează masa de revelion a angajaților. Se aproba, anual, instruirea unui număr de cel puțin 3 persoane. Activitățile de monitorizare și măsurare a furnizării serviciilor speciale, serviciilor suport și servizare sunt înregistrate, iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Rapoarte elaborate de către șefii de departamente și monitorizate de Managementul unității. Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne și Registrul de Risc. În cadrul ședințelor conducerii sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale. În vederea asigurării conformității activității specificate: sunt definiți parametrii pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare, sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării. Responsabilitățile legate de controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare revin Responsabilului de sector/departament.

7.2. Competență.

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut în statele de funcții aprobate de Ministerul și în legislația specifică. Lista cu instruirile propuse diferitelor poziții se întocmește de către departamentul de resurse umane, fiind supusă aprobării Managerului/ Director. Cerințele de competență necesare pentru personalul ce desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor speciale sunt cuprinse în Procedura de sistem. Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/ sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților din propria competență și în particular a acelora care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile. În particular perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementate, în vigoare,
- pentru cunoașterea cerințelor sistemului de management al calității,
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale.

Prin instruire organizația se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității.

Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul organizației sau în afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite.

Dovezile referitoare la studii, instruire, abilități și experiență sunt păstrate conform Procedurii de sistem .

7.3. Conștientizare.

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în 16.06.2023, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivel unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite. Implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management sunt tratate .

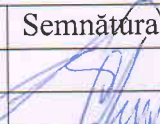
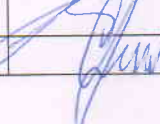
7.4. Comunicare.

În cadrul organizației comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității au fost definite și determinate. Aceste definiții se regăsesc în Manualul Calității și în Proceduri de Sistem.

7.4.1. Comunicare internă.

Metodele de comunicare internă utilizate de către organizație sunt: Ședințele Director cu RMC, cel puțin o dată pe lună, la care participă Președintele Director General (Manager), Directorul tehnic, Contabil, invitați și Juristul , invitat și reprezentantul Laborator de încercări și reprezentant al serviciului de mediu.

Reprezentantul respectiv ca invitat fără drept de vot Reprezentantul sindical. ședințe lunare ale, la care participă derijinte de șantier, Șefii de secții, compartimente și laboratoare și, ca invitate permanente, aceste sedinte pot fi înlocuite de Raportul de garda la care participa aceleasi persoane , zilnic și de sedintele saptamanale ; Ședința de lucru săptămânală a echipei manageriale, la care participă Șefii de birouri și- servicii din domeniul administrativ și Managerul. În cadrul acestor

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

ședințe sunt discutate problemele tehnice și administrative ale organizației, sarcinile, responsabilități și termenele stabilite fiind înregistrate de către Manager în Fișa de lucru, care este transmisă și participanților la ședință. Ședințele organizate în conformitate cu legislația în vigoare: ședințele pe comisii (atunci când este cazul) și ședințele semestriale ale Comitetului consultativ. Rezultatele acestor ședințe sunt înregistrate în Procesele verbale. Raportul de gardă zilnic, la care participă Directorul tehnic, RMC. În cadrul raportului de gardă sunt discutate problemele legate de activitatea firmei din ziua precedentă, sunt aduse la cunoștință hotărârile aceia, respectiv sunt prezentate de către Directorul tehnic sarcinile din Fișa de lucru referitoare, stabilite de către Manager în cadrul ședințelor de lucru săptămânale. Notele interne și Deciziile întocmite de Jurist, aprobate de Manager și transmise funcțiilor la care se referă de către Secretară. Informări sau alte documente emise de autorități.

Acestea sunt vizate de către Manager și sunt multiplicare și transmise funcțiilor interesate de către Secretară. Celelalte mijloace de comunicare internă, utilizate în cadrul sistemului de management al calității (de exemplu: acțiunile corective și preventive, analiza efectuată de management) sunt descrise în capitolele Manualului calității.

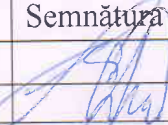
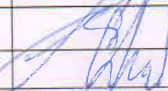
7.4.2 .Comunicare externă.

În cadrul comunicării externe, părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității, Politica referitoare la calitate, angajamentul managementului privind îmbunătățirea performanțelor și aspectele semnificative de calitate ale organizației. Procesul de comunicare externă are în vedere primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

În cazul în care Reprezentantul managementului calității consideră că sunt necesare comunicările externe privind sistemul de management al calității stabilește și documentează modalitățile de comunicare.

Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și primite în Fișa de evidență comunicări externe/Registrul intrari-iesiri, care conține cel puțin modul de comunicare, data transmiterii /primirii, parte interesată, tematică, dată și mod de răspuns.

Reprezentantul managementului calității informează Managerul privind problemele semnalate și răspunde de soluționarea și urmărirea acestora în Fișa de evidență comunicări externe/Registru

	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Vărficat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

intrăriiesiri. Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, transmite răspunsurile la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

7.5. Informații documentate.

Informatiile documentate sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate, conform procedurilor standardului SM SR ISO 9001:2015.

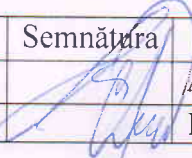
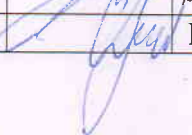
Prin reglementările referitoare la documente se asigură:

- disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea reglementează activitățile respective,
- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea documentelor valabile,
- identificarea documentelor. În cazul în care sunt necesare modificări ale informațiilor documentate (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale, îmbunătățirii calității activității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au analizat și au aprobat documentul original, punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului modificat. Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și a sediilor de lucru. Informațiile documentate sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de la Punctele de informare stabilite la secretariatele fiecărei posturi, de unde pot fi consultate de către funcțiile responsabile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate. Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului SR EN ISO 9001:2015 și documentele necesare funcționării eficiente a proceselor. Structura documentației este următoarea:

Politica referitoare la calitate obiective, planuri de măsuri manualul calității proceduri de sistem proceduri operaționale instrucțiuni de lucru înregistrări.

7.5.1. Controlul documentelor interne.

Documentele sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/ sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Vărficat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate. Prin reglementările referitoare la documente se asigură

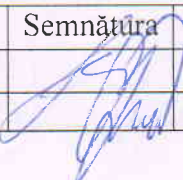
- : disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile prestabilite de organizație,
- unde acestea reglementează activitățile respective, numite puncte de informare și pe rețea intranet.
- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea documentelor valabile, identificarea documentelor,
- păstrarea documentelor perimate în scopuri juridice și/ sau de conservare a informațiilor și
- identificarea acestora în mod corespunzător. În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale sau ale clientului, îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au
- analizat și au aprobat documentul original, accesul funcției care modifică, analizează și aprobă documentele la informațiile necesare,
- identificarea univocă a modificărilor și a stadiului revizuirii curente a documentelor,
- precizarea naturii modificării, dacă este posibil,
- punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului–i modificat.

Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și Sedințelor de lucru ale structurii de revizuire a protocoalelor și Sedințelor structurii de managementul riscurilor, dacă este necesar, sunt modificate conform Procedurii de sistem.

7.5.2. Controlul documentelor externe.

Prin respectarea reglementărilor Procedurii de sistem referitoare la documentele externe se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale documentelor determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității, respectiv sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității documentelor externe.

7.5.3. Controlul înregistrărilor Înregistrările necesare pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management al calității sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem. și sunt ținute sub control. Înregistrările sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de către funcțiile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate și sunt stabilite modalitățile de eliminare ale acestora.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Vărficat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Reglementările referitoare la identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor sunt cuprinse în Procedura de sistem. Înregistrările la care se face referire în Manualul calității sunt gestionate conform tabelului.

8. Operare.

8.1 Planificare si control operațional.

Planificarea sistemului de management al calității s-a realizat pe parcursul elaborării documentației și implementării acesteia, iar rezultatul este documentat în prezentul Manual al calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele: succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,

– metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.

– Există planificări pentru toate secțiunile institutului bazate pe bugete alocate și pe îndeplinirea indicatorilor de performanță specifici. Intern, îndeplinirea indicatorilor se discută și la fiecare Raport (sedință de lucru zilnică a personalului)

-schimbările planificate sunt analizate în sesiunile de lucru, iar consecințele schimbărilor neintenționate sunt minimizate prin acțiuni de diminuare a efectelor negative.

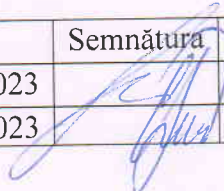
-caracteristicile comenzilor se verifică întotdeauna de către o comisie formată, cel puțin din: persoana responsabilă cu comanda și/sau utilizarea, în cazul materialelor, respectiv farmacistul, în cazul materialelor și magazionerul sau o persoană din partea Biroului aprovizionare.

8.2 Cerințe pentru produse si servicii.

Cerințele, respectiv criteriile pentru acceptarea produselor și serviciilor sunt documentate în contractul/comanda produsului, înainte de livrare și în documentele de livrare. Cerințele specifice pentru acțiunile de urgență sunt documentate în procedura – Achiziția de urgență. Analiza cerințelor pentru produse, din punct de vedere a cerințelor legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor se face, pe baza Referatului de necesitate, de către Comisia de licitație, la care participă atât reprezentantul echipei tehnice, reprezentantul departamentului aprovizionare, directorul RMC cât și reprezentantul managementului.

Urmare a acestor sesiuni rezultă Caietul de sarcini a produsului cu toate cerințele acceptate.

Modificările cerințelor pentru produse și servicii sunt tratate la fel.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

8.2.1. Planificarea realizării serviciului.

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea dintre acestea sunt prezentate în capitolul 4.1. Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare și reglementările referitoare la serviciile .

În acest sens:

- sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru serviciile procesele, metodele, documentele și resursele specifice necesare realizării proceselor sunt
- stabilite astfel încât să asigure satisfacerea legislației și reglementărilor în vigoare, în limita bugetului și contractului , respectiv satisfacerea cerințelor ,
- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, validare, monitorizare, măsurare,
- inspecție și încercare specifice serviciilor tehnice, precum și criteriile de acceptare, landu-se în considerare și cerintele standardului .
- sunt menținute înregistrările necesare pentru a dovedi că activitățile realizate satisfac cerințele– (capitolul 4.2.4). Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management al calității. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi, acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării calității (capitolul 5.4.2 al Manualului calității).

8.2.2. Determinarea cerințelor referitoare la servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client și se asigură ca cerințele referitoare la realizarea serviciilor să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate și cerințele legale și reglementate aplicabile sau orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de organizație). Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clienții sunt reglementate în Procedurile operaționale și mai multe Instrucțiuni de Lucru.

8.2.3. Analiza cerințelor referitoare la servicii.

Înainte de realizarea serviciilor se asigură: definirea cerințelor referitoare la realizarea serviciilor

- finanțare servicii specifice prin definirea și identificarea fluxurilor de finanțare și negocierea și semnarea contractului cu existența și punerea la dispoziție în timp util a tuturor mijloacelor necesare satisfacerii
- cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat). Realizarea cerințelor pacienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

de a satisface cerințele a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute înregistrări adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. În vederea realizării condițiilor convenite cu pacienții, informațiile referitoare la realizarea serviciului sunt transmise tuturor funcțiilor implicate în realizarea acestuia. Reglementările privind analiza cerințelor referitoare la realizarea serviciilor sunt cuprinse în Procedurile operaționale .

8.2.4. Comunicarea cu clienții.

Prin comunicarea continuă (în scris, telefonic sau în timpul consultațiilor) se asigură obținerea informațiilor necesare pentru cunoașterea cerințelor acestora, respectiv informarea continuă a acestora privind serviciile realizate. Cerințele privind comunicarea cu clienții (asigurarea informațiilor legate de serviciile prestate) sunt reglementate în Procedurile operaționale. Măsurarea gradului de satisfacție a clienților este reglementată în capitolul 8.2.1 al Manualului calității, respectiv tratarea observațiilor și reclamațiilor sunt reglementate în Procedura de sistem..

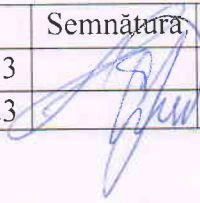
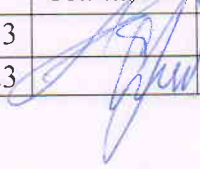
8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor.

Întreprinderea nu este proprietarul sau inițiatorul studiilor, nu este beneficiarul datelor rezultate și nu are controlul deciziilor relevante privind modificarea, dezvoltarea studiului. Întreprinderea este un prestator, colaborator și funcție de aceste colaborări se implementează planificarea activităților respective, care are la bază așteptările proprietarilor studiului, sugestiile clienților, necesitatea unui nou produs, segmentul de piață avut în vedere, etc.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în fișele posturilor compartimentului achiziții și Biroului Aprovizionare. Procesul de aprovizionare este reglementat prin Procedura de Sistem Aprovizionare.

8.4.1. Procesul de aprovizionare.

Prin sistemul de management al calității implementat se asigură ca produsul/ serviciul aprovizionat să fie conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amplitudinea controlului aplicat furnizorului și produsului/ serviciului aprovizionat este în concordanță cu efectul acestuia asupra serviciilor tehnice și cu prevederile legale. Selectarea și evaluarea furnizorilor se realizează cu scopul stabilirii capabilității acestora de a furniza produse și servicii care să asigure îndeplinirea

	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

cerințelor pacienților și a prevederilor legale. La selectarea și evaluarea furnizorilor sunt luate în considerare următoarele criterii: conformitatea produsului/ serviciului aprovizionat cu cerințele specificate,

- dacă este cazul, stadiul sistemului de management al calității al furnizorului reprezentanții al organizațiilor de proiectare, reprezentanții al consumatorilor produselor combustibile, transport-cerințele legale și reglementate în vigoare;
- alte condiții (preț, condiții de plată (termen de plată), disponibilitate, receptivitate, etc.).
- Pentru asigurarea produselor/ serviciilor în conformitate cu cerințele specificate, furnizorii sunt selectați și evaluați, iar cei evaluați și acceptați sunt luați în evidență și reevaluați anual. Sunt stabilite și menținute înregistrări adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări.

8.4.2. Informații pentru aprovizionare.

În vederea derulării eficiente a activităților de aprovizionare, cerințele privind produsele și serviciile necesare sunt univoc definite în documentele de aprovizionare. Cerințele privind documentele de aprovizionare sunt reglementate în Procedura de sistem relevante.

Înainte de transmiterea documentelor de aprovizionare furnizorilor, acestea sunt aprobate pentru confirmarea faptului că sunt respectate condițiile specificate.

8.4.3. Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat.

Volumul și natura verificărilor efectuate la primirea produselor și serviciilor aprovizionate sunt determinate în funcție de amploarea controlului exercitat la furnizor, precum și în funcție de dovezile furnizate de către acesta referitoare la conformitatea produsului sau serviciului și de efectul produsului/ serviciului aprovizionat asupra serviciilor, conform normative.

La primirea produselor/ serviciilor aprovizionate sunt efectuate verificări privind conformitatea cu specificațiile pe baza cărora acestea au fost comandate și sunt înregistrate rezultatele obținute.

Serviciile furnizate din exterior sunt comandate pe baza contractelor de prestări servicii (spălătorie, colectare deșeuri, etc). Comunicarea cu furnizorii este realizată de către departamentul

Administrativ. Comunicarea cu furnizorii este realizată de secțiile și de către departamentul Contabilitate. Aprobarea consulturilor se face de către Șef Secție, Director tehnic, Manager.

Activitatea este procedurată - Informațiile pentru furnizorii externi sunt verificate și confirmate, de către manager, departamentul de achiziții. Comenzile și contractele se înregistrează în sistemul

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

informatic. Comanda este supusa aprobarii interne, procedurale si financiare. Eliberarea produselor si serviciilor este reglementata în contractul dintre parti.

8.5 Furnizare de servicii. Controlul realizării serviciilor

8.5.1. Serviciile e sunt planificate și se desfășoară în condiții controlate conform reglementărilor din Procedurile operaționale În vederea derulării în condiții controlate a acestor procese se asigură: documentație, specificații, prescripții, proceduri, instrucțiuni care descriu modul de realizare a

- serviciilor, echipamente de monitorizare și măsurare și mediu de lucru adecvate,
- criterii de acceptare pentru serviciile furnizate,
- respectarea specificațiilor referitoare la furnizarea de servicii conform solicitărilor clienții,
- activități de confirmare a conformității serviciului, (inclusiv, la laboratorul de încercări)

8.5.2. Identificare și trasabilitate Stadiul serviciilor furnizate de organizație poate fi identificat în raport cu cerințele de măsurare, rapoate laborator de încercări și monitorizare și se asigură trasabilitatea serviciilor pe parcursul realizării și până la finalizare. Reglementările referitoare la identificarea și trasabilitatea serviciilor sunt cuprinse în Procedura de sistem și Procedurile operaționale.

8.5.3. Proprietatea clientului.

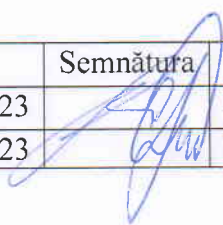
Proprietatea clientului o constituie informațiile legate de care a beneficiat acesta, respectiv bunurile personale. În cazul în care acestea sunt pierdute, deteriorate sau devin în orice alt mod necorespunzătoare pentru utilizare.

8.5.4. Păstrarea produsului.

Produsele utilizate la realizarea serviciilor sunt păstrate în spații desemnate, în condiții care previn deteriorarea lor. Activitățile și responsabilitățile legate de manipularea, identificarea, depozitarea și protecția produselor depozitate sunt reglementate Procedura de sistem "Păstrarea produsului".

8.6. Eliberarea produselor si serviciilor.

Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în Procedura de sistem pentru eliberarea.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

8.6.1. Validarea proceselor.

Procesul din cadrul serviciilor al cărui elemente de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioare și în consecință deficiențele devin evidente numai după realizarea serviciilor este efectuat de personal calificat, sunt stabilite condițiile referitoare la realizarea proceselor și sunt menținute înregistrări ale modului de respectare a parametrilor de proces reglementați conform Procedurii operaționale "Validarea".

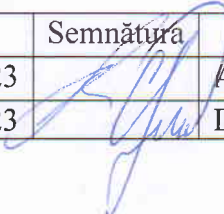
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme.

Se urmărește indicatorul durată medie de ieșire. În cazul în care clientul nu întrunește condițiile de așteptare, nu se efectuează ieșire de produs.

8.7.1 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare.

(Verificarea metrologică a dozatoarelor reglarea compozițiilor !).

În vederea asigurării conformității serviciilor speciale cu condițiile specificate: sunt definite măsurătorile și precizia de măsurare necesare, pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, ajustările și reajustările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt urmărite, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare, sunt păstrate dovezile care atestă că verificările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt efectuate cu referințe recunoscute, având trasabilitate la etaloane naționale sau internaționale, măsurările anterioare efectuate cu un echipamente de monitorizare și măsurare necorespunzător sunt evaluate și sunt menținute înregistrări privind rezultatul evaluării și a acțiunilor întreprinse, sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt protejate împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării, înregistrările referitoare la evidența și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt gestionate conform procedurii de sistem corespunzătoare. Responsabilitățile legate de controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt reglementate în Procedura de sistem "Controlul echipamentelor de măsurare".

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

9. Evaluarea Performantei

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.

9.1.1. Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate.

9.1.2. Monitorizare și măsurare.

Satisfacția clienților În vederea măsurării satisfacției clienților, organizația monitorizează informațiile referitoare la percepția lor asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Informațiile legate de satisfacția pacienților sunt obținute cu ajutorul Chestionarelor, elaborate de Manager. Chestionarul trebuie să furnizeze informații referitoare la client, tipul serviciului de care a beneficiat client, calitatea serviciului (îngrijirea primită, atitudinea personalului, curățenie, timp de așteptare), impresia generală despre serviciile primite, observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive sau negative ale obținerii serviciilor tehnice. Informațiile din Chestionarele completate de clienți sunt prelucrate de către Secretară, rezultatele fiind prezentate în ședințele managementului și postate pe pagina WEB a organizației.

9.1.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor – Analiză și evaluare.

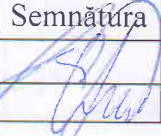
Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele pacienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate. Monitorizările sunt facute de către proprietarii de proces (sefi de secție, comp.).

a) Ce necesita sa fie monitorizat si masurat? - Nivelul calitativ al procesului - Numarul de sesizări venite de la clienți - Comenzile de achizitie - Indicatorii de performanță.

b) Metode de monitorizare, masurare, analizare si evaluare pentru a ne asigura ca rezultatele sunt valide,

- Inspectie vizuală

- Măsurarea/verificarea materialelor folosind echipamente si instrumente de măsurare (unde este cazul)

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

- Rapoarte generate de programul „Info World” si platformele statistice

- Formulare de aprobare ale comenzilor de achizitie

- Formulare de eliberare ale materialelor.

c) Cand trebuie efectuate monitorizarea si masurarea? - In momentul receptiei mărfurilor, pe flux si la final - Lunar - La fiecare comanda de achizitii.

d) Informatii documentate pastrate de noi care sa ateste monitorizarea si masurarea

- Referate de necesitate,

- Rapoarte de neconformitate,

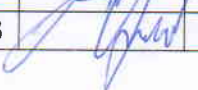
- Rapoarte de verificare finala a produselor aprovizionate,

- Alte rapoarte arhivate si salvate in fisiere dedicate,

- Evidentierea stării “eliberat” pe comenzile de achizitie si de productie. Procesele sunt planificate astfel încât modul de efectuare a activităților să asigure satisfacerea așteptărilor și cerințelor clienților. Activitățile de monitorizare și măsurare a serviciilor sunt reglementate în Procedura operațională iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Raportul de activitate elaborat anual de către Manager. Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor de sprijin, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne. În cadrul ședințelor conducerii și în cadrul analizei managementului sau ori de câte ori este necesar sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale, respectiv Managerul stabilește, dacă este necesar, alți indicatori pentru măsurarea și monitorizarea proceselor și responsabilii cu urmărirea și evaluarea acestora.

9.1.4. Monitorizarea și măsurarea serviciului În cadrul organizației sunt aplicate metode de monitorizare și măsurare a caracteristicilor serviciilor speciale de construcție, pentru a dovedi că rezultatele lor sunt conforme cu cerințele specificate. Serviciile realizate in cadrul organizatiei sunt verificate de reprezentantii, iar rezultatele acestor verificari sunt inregistrate in rapoartele emise de acestea. Verificările efectuate la recepția produselor și serviciilor aprovizionate, respectiv pe parcursul derulării serviciilor sunt efectuate conform Procedurii de sistem, respectiv conform Procedurilor operaționale iar rezultatele lor sunt consemnate în înregistrările corespunzătoare astfel încât: să poată fi observată la timp orice abatere de la condițiile specificate,

– să poată fi întreprinse la timp corecțiile necesare pentru înlăturarea neconformităților,

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

– să poată fi dovedită conformitatea cu criteriile de acceptare.

Toate materialelor-produse finite afipmae trebuie să fiu livrat cu " Declarație de performanța", document de calitate produse identificată .

9.2 Audit intern.

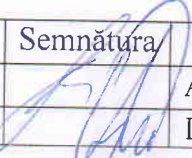
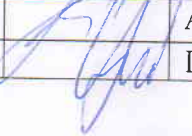
Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în Procedura de sistem. Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității, pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management al calității elaborate și documentele de referință, respectiv pentru a evalua eficacitatea sistemului de management al calității implementat în cadrul organizației. Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare importanța proceselor și a domeniilor auditate, rezultatele auditurilor precedente, modificările care influențează organizația, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse. Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate, precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor neconformităților, sunt întreprinse acțiuni a căror aplicare este verificată și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar.

9.3. Analiza efectuată de management.

În vederea asigurării funcționării eficiente a sistemului de management al calității, Managementul analizează și evaluează cel puțin o dată pe an funcționarea sistemului, în cadrul ședințelor de analiză a managementului. Convocarea ședinței de analiză a managementului este responsabilitatea Reprezentantului managementului calității, care stabilește data desfășurării ședinței, consultându-se cu Managerul.

Participanții la ședință sunt: Managerul, Directorul tehnic, Directorul financiar-contabil, Sef Secție Sef Birou administrativ, Sef Birou aprovizionare și Reprezentantul managementului calității. Reprezentantul managementului calității poate invita la ședință și angajații care au primit sarcini la ședința anterioară.

9.3.1. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management În cadrul ședinței de analiză a managementului sunt evaluate stadiul de realizare a sarcinilor și oportunitățile de îmbunătățire în

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

domeniile prezentate mai jos. Pentru fiecare domeniu Responsabilii desemnați pot să pregătească materialele necesare în vederea luării deciziilor, pe care le transmit Reprezentantului managementului calității.

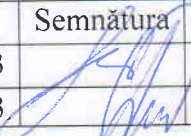
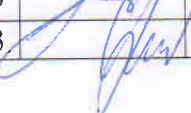
Domeniile evaluate în cadrul ședinței de analiză a managementului sunt: Domeniu Responsabil Actualitatea politicii referitoare la calitate, realizarea obiectivelor, obiectivele calității pentru perioada următoare Manager, Reprezentantul managementului calității Analiza acțiunilor stabilite cu ocazia ședinței anterioare de analiză a managementului Responsabilii desemnați Rezultatele auditurilor interne și externe ale sistemului de management al calității Reprezentantul managementului calității. Analiza observațiilor, reclamațiilor precum și a gradului de satisfacție a clienților Reprezentantul managementului calității Stadiul acțiunilor corective și preventive Reprezentantul managementului calității Schimbările care ar putea să influențeze sistemul de management al calității Reprezentantul managementului calității, Directorul general, Directorul financiar-contabil.

9.3.2. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Deciziile luate în cadrul ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, se referă la:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității
- îmbunătățirea serviciilor speciale în raport cu cerințele clienților,
- resursele necesare pentru îmbunătățire și planificarea asigurării acestora (capitolul 5.4.2).

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management și deciziile luate sunt documentate de Reprezentantul managementului calității în Procesul verbal de analiză a managementului, împreună cu descrierea sarcinilor necesare realizării deciziilor luate, precizând responsabilitățile și termenele aferente. Procesul verbal de analiză a managementului este luat la cunoștință de Participanții la ședința de analiză a managementului. Efectuarea sarcinilor este responsabilitatea persoanelor desemnate, iar verificarea efectuării acestora este responsabilitatea Reprezentantului managementului calității. În cadrul ședințelor managementului, atunci când este necesar, Reprezentantului managementului calității informează conducerea cu privire la verificarea și realizarea sarcinilor.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		/Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

10. Îmbunătățire

10.1 Generalități Organizația și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă.

Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor.

Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității.

Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive.

Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective.

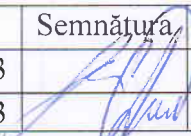
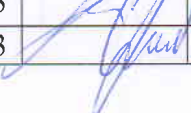
10.2 Neconformitate și acțiune corectivă În cadrul organizației, în cazul apariției de neconformități legate de serviciile, respectiv pentru prevenirea realizării de servicii neconforme, sunt stabilite modalitățile de ținere sub control a acestor neconformități. Controlul are în vedere identificarea, documentarea, evaluarea produsului/ serviciului neconform, stabilirea măsurilor necesare pentru înlăturarea neconformităților și înștiințarea funcțiilor implicate. Controlul neconformităților și responsabilitățile aferente sunt reglementate în Procedura de sistem Neconformitate și acțiune corectivă”. În cazul apariției de neconformități legate de procesele sistemului de management al calității, se întreprind acțiuni corective în scopul înlăturării cauzelor acestor neconformități. Toți angajații organizației au responsabilitatea de a rezolva neconformitățile constatate în sfera lor de activitate, contribuind în acest mod la îmbunătățirea calității serviciilor și funcționarea sistemului de management al calității. Acțiunile corective se aplică în situații în care apar probleme legate de:

- realizarea serviciilor,

- produsele/ serviciile aprovizionate

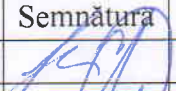
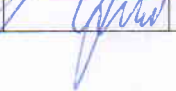
- ,- reclamații de la clienți.

Sarcinile și responsabilitățile privind identificarea neconformităților existente, analiza cauzelor neconformităților, stabilirea de acțiuni în scopul înlăturării cauzelor neconformităților sunt în sarcina responsabilului cu managementul calitatii și responsabililor de domeniu; verificarea modului de aplicare a acțiunilor stabilite, înregistrarea rezultatelor acțiunilor și analiza eficacității acțiunilor întreprinse sunt reglementate în Procedura de sistem , respectiv în cazul auditurilor interne în Procedura de sistem.

	Numele,prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

10.3 Îmbunătățire continuă.

Organizația și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor și sunt luate în considerare principiile stabilite la planificarea calității și reglementarea proceselor, precum și informațiile privind satisfacția clienților. Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității. Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor (vezi capitolul 8.4) și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Vărficat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

POLITICA REFERITOARE LA CALITATE
Managementul S.A." DRUMURI STRĂȘENI"

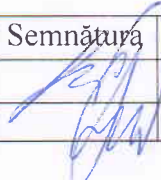
S.A." DRUMURI STRĂȘENI" acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii.

Conducerea S.S.A." DRUMURI STRĂȘENI" consideră satisfacerea cerințelor clientelor să un element primordial și definitoriu în activitatea sa. Managerul întreprinderii își ia angajamentul desfășurării serviciilor de lucrări din construcție și producerea materialelor pentru construcție în concordanță cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul întreprinderii își propune următoarele obiective generale și de calitate: Satisfacerea în timp real a cerințelor clienților, obținerea unui grad ridicat de satisfacție a clienții noștri. Realizarea de lucrări din construcție și producerea materialelor pentru construcție cu un înalt grad de profesionalism. Instruirea personalului în vederea îmbunătățirii cunoștințelor profesionale; sensibilizarea întregului personal pentru înțelegerea și însușirea politicii de calitate; dezvoltarea culturii organizaționale participative în care personalul este informat în luarea deciziilor. Cunoașterea documentelor sistemului de management al calității, însușirea și aplicarea reglementărilor de către întregul personal al întreprinderii, preocupare permanentă în vederea asigurării funcționării întreprinderii conform principiilor de bună practică din domeniul serviciilor speciale. Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile întreprinderii. Asigurarea unor condiții de lucru bune, a motivației și atractivității pentru angajați. Dezvoltarea activităților științifice, de cercetare și didactice. Desfășurarea serviciilor speciale în concordanță cu cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul S.A." DRUMURI STRĂȘENI"

Director S.A." DRUMURI STRĂȘENI"

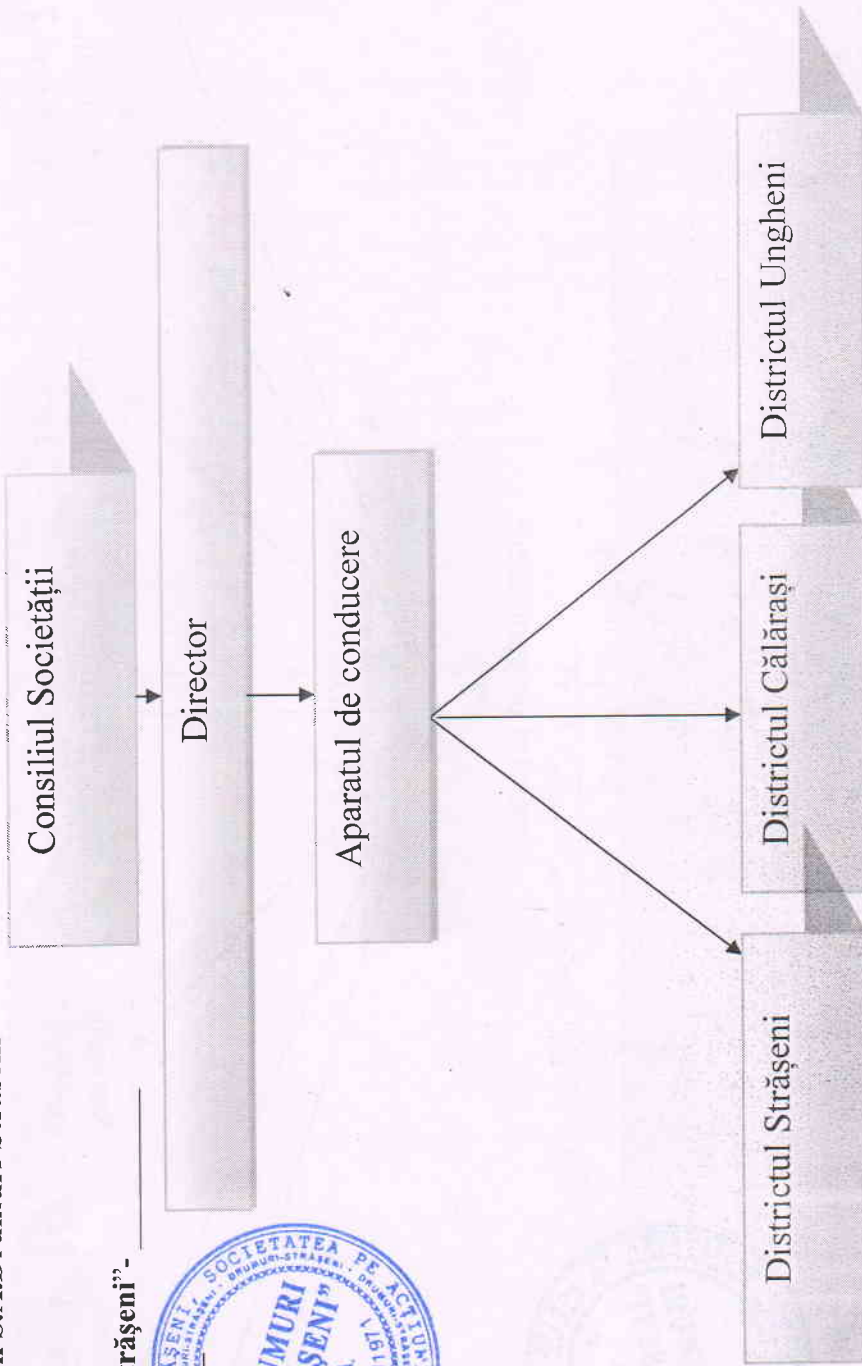
Gonța Igor



	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Vărficat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

Organigrama Intreprinderii S.A.Drumuri-Straseni

Director "S.A.Drumuri -Strășeni" - _____

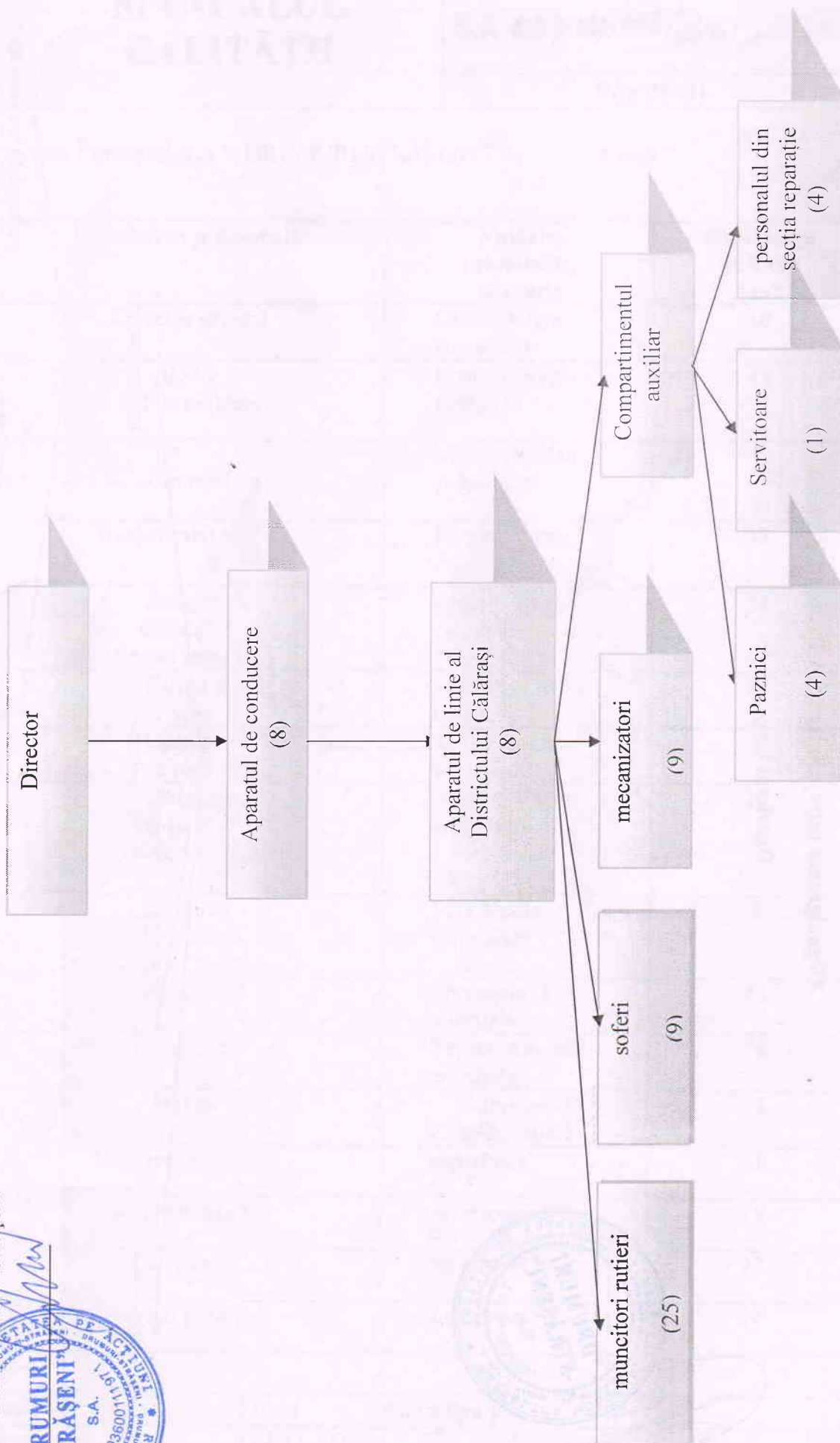


Organigrama Intreprinderii S.A.Drumuri-Straseni

Districtul Călărași

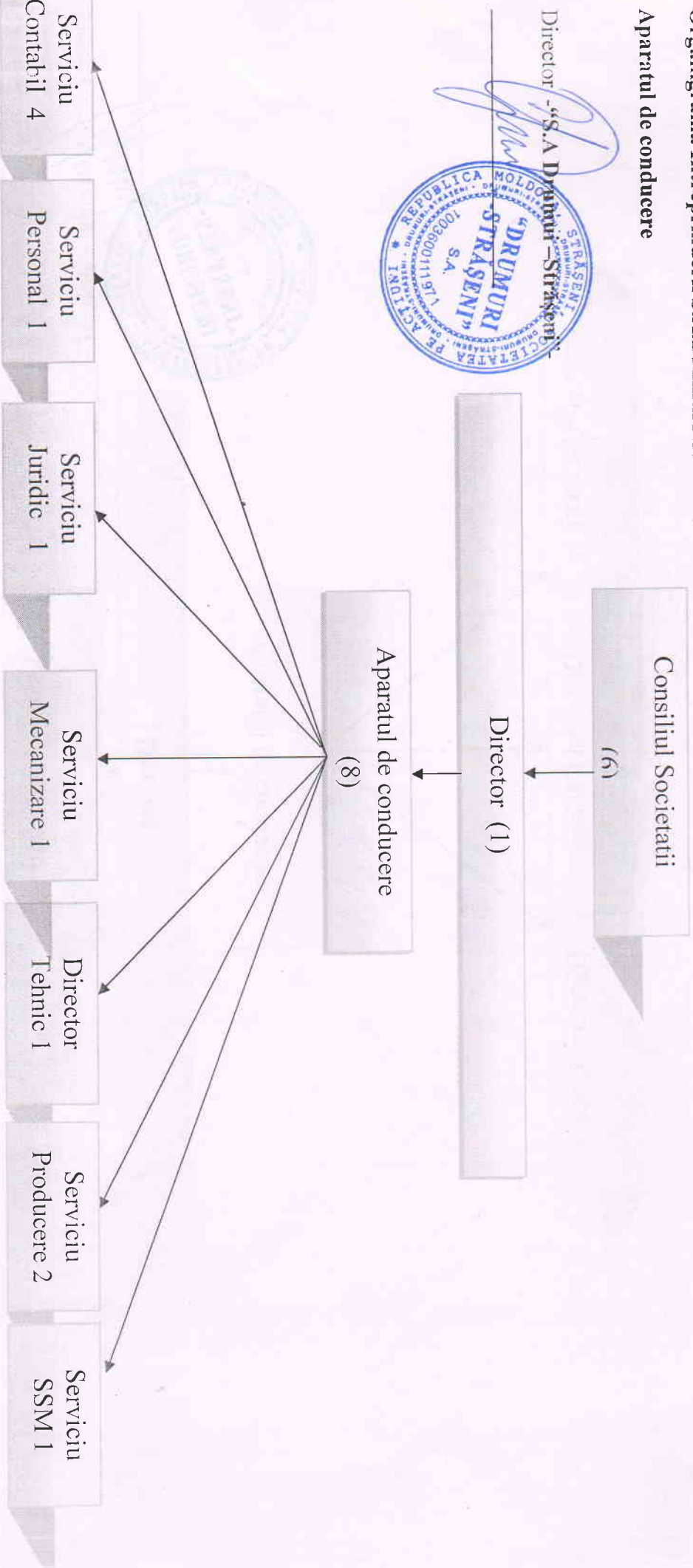


Director "S.A. Drumul - Strășeni" -



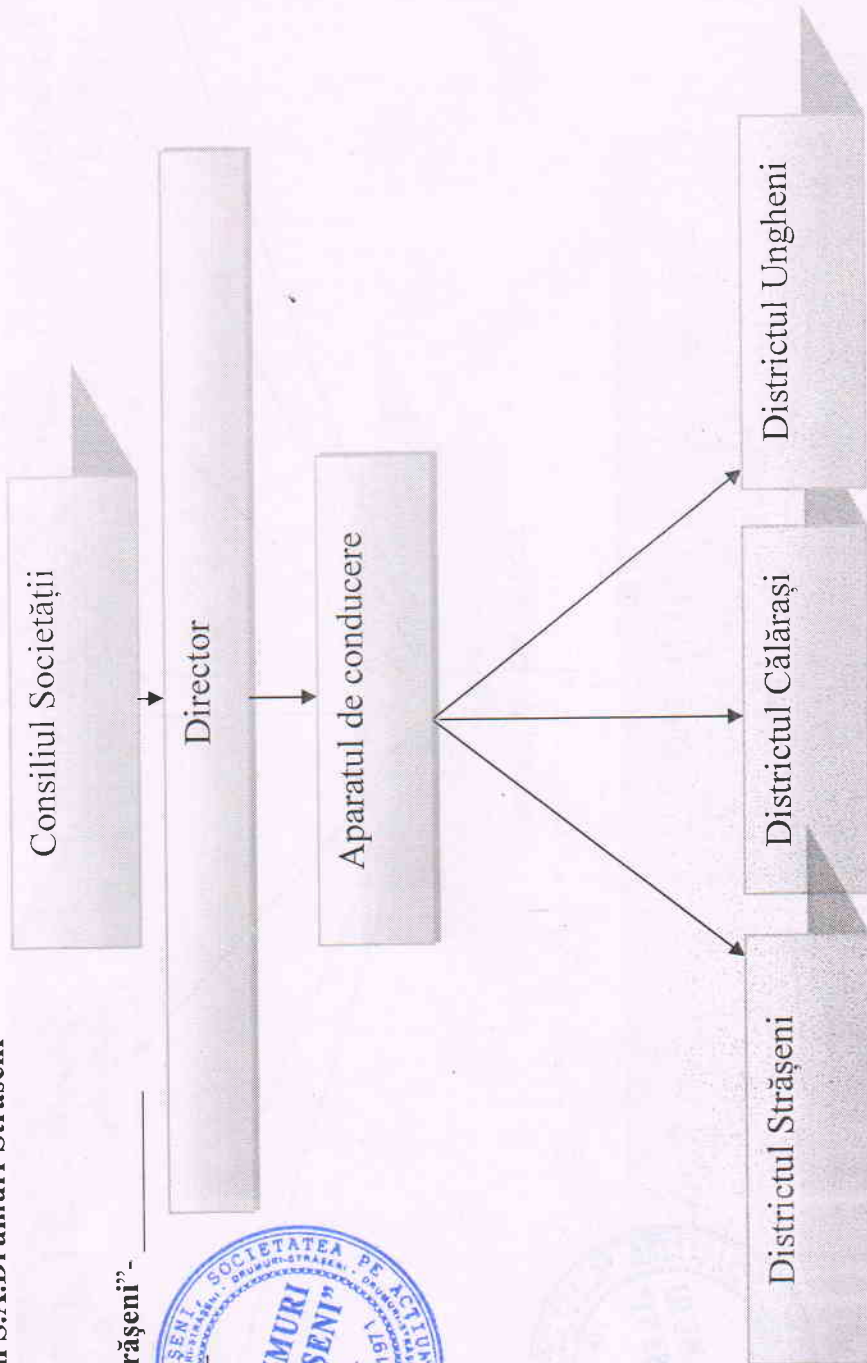
Organigrama Intreprinderii S.A.Drumuri-Straseni

Aparatul de conducere



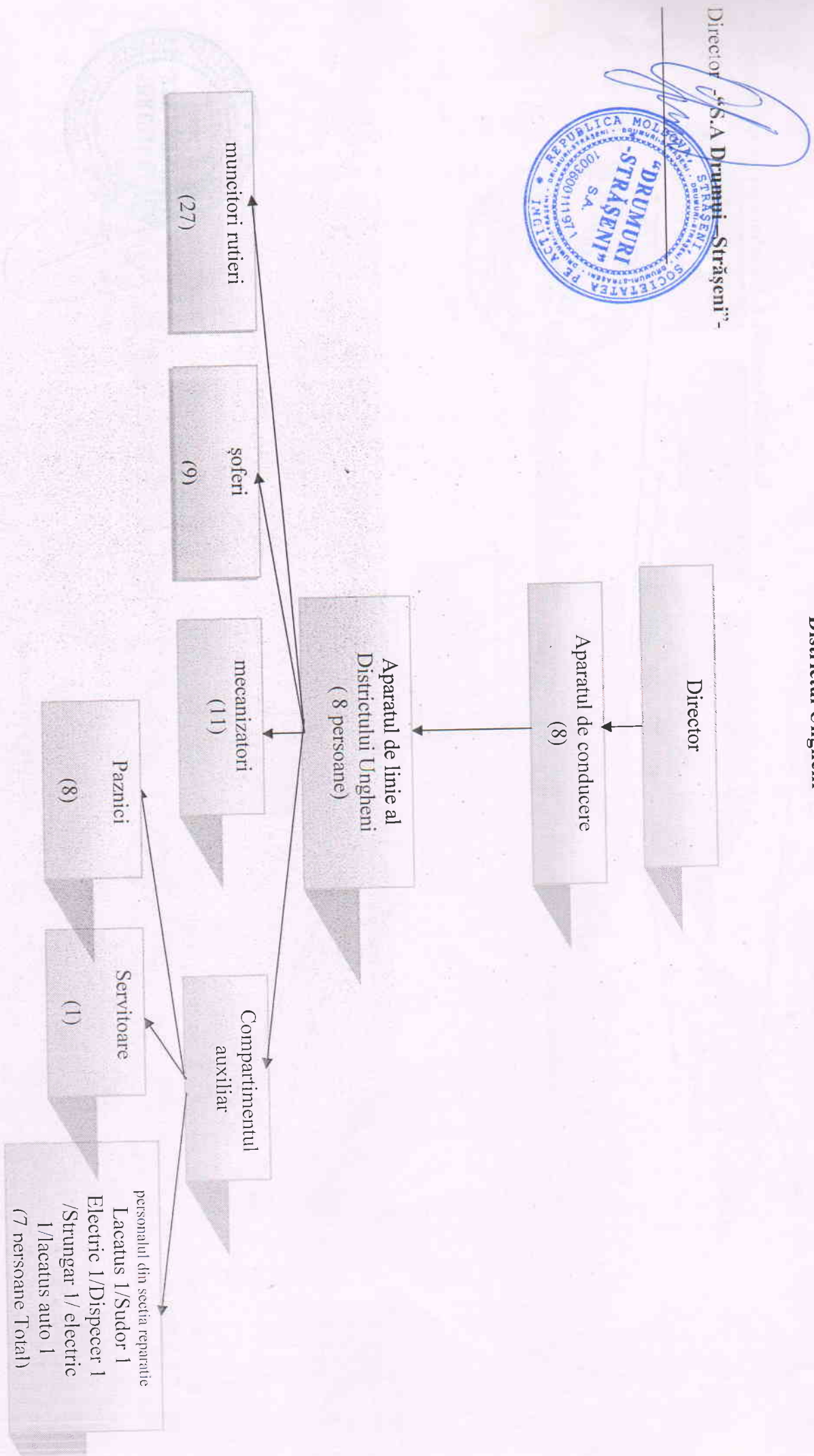
Organigrama Intreprinderii S.A.Drumuri-Straseni

Director "S.A. Drumuri - Strășeni" - _____



Organigrama Intreprinderii S.A.Drumuri-Straseni

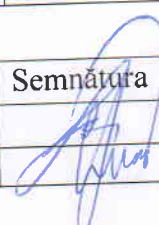
Districtul Ungheni



Lista Personal S.A." DRUMURI STRĂȘENI"

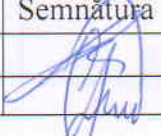
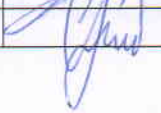
Anexa 2

Nr.	Denumirea posesorului	Numele, prenumele, educație	Experiența de lucru (an)
1.	Director general	GONȚA Igor superioare	10
2.	RSM/ Șef de sectoare	Rusu Gheorge colegiale	42
3.	Contabil	Marcu Nicolae superioare	9
4.	Responsabil tehnic	Bodrug Vasile	39
5.	Diriginte de șantier/ Șef de sectoare	Bodrug Vasile colegiale	38
6.	Diriginte de șantier	Mamaliga Mihail colegiale	38
7.	Diriginte de șantier	Trifan Andrei superioare	9
8.	Diriginte de șantier/ Șef de sectoare	Beșlega Vadim superioare	15
9.	Diriginte de șantier/ inginer sector	Luța Vasile superioare	8
10.	Mecanic -șef	Munteanu .V. colegiale	40
11.	Mecanic	Tertiuc Anatolie colegiale	28
12.	Inginer	Naimionova Zoia- colegiale	23
13.	Contabil materiale	superioare	21
14.	Contabil salariu	superioare	19
15.	Economist	superioare	22
16.	Servicii personal	superioare	14

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	S.A. DRUMURI STRĂȘENI
		Pag 40 /41

17.	Medic	superioare	12
18.	Maistru:		
19.	Gonța Pavel	colegiale	43
20.	Sîrbu Ion	superioare	16
21.	Sili Vasile	colegiale	6
22.	Guja Nicolae	superioare	7
23.	Dodon Gheorghe	colegiale	22
24.	Elisei Ion	superioare	4
25.	Barbăneagră Anatolie	colegiale	7
26.	Mamaliga Mihail	colegiale	20
27.	Mihailov Maria	colegiale	20
28.	Halus Vlad	colegiale	3
29.	Trifan Andrei	superioare	9
30.	Muncitori în întreținerea drumurilor- 76	colegiale	20
31.	Conducător auto-24	Medie-tehnice	20
32.	Mașinist autogreider-7	Medie tehnice	20
33.	Excavatorist	colegiale	20
34.	Sudor-3	colegiale	20
35.	Lăcătuși-3	colegiale	20
36.	Electric-auto	colegiale	20
37.	Electrician	colegiale	24
38.	Operator mixturi asfaltice	Medie tehnice	14

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.

S.A. DRUMURI STRĂȘENI

Dotarea S.A. "Drumuri Straseneni" cu tehnica rutiera, utilaj tehnologic și transport auto la situația de
01.01.2023

District Straseneni

Denumirea grupelor de tehnică	Tipul	Nr. de înmatriculare	Nr. inventar (de stat)	Anul de fabricație	Se afla în exploatare la întreprindere de la data	Costul inițial de bilanț	Starea tehnică
							1-stare
							2-în reparație
							3-descompletat
							4- necesită casat
Tehnică Rutieră							
Excavator	AO-2621	CUB-403	835	2002	2002	204500	2
Autogreider	GS-14,03	STA-667	886	2009	2009	1376687.78	1
	PY-165H	STA-759	908	2010	2010	1572000	1
Compactoare	DU-54		776	1988	1988	31250	4
	DU-47		806	1991	1991	94160	1
	Dynapac	TBC-293	1165	2011	2021	576039,16	1
	BOMAG	TBC-294	1166	2006	2021	195222,65	1
Încarcator	MTZ-82	STA-898	873	2007	2007	249458,3	1
	ZLM 30E -5	STA-836	914	2011	2011	598494	1

	JM-854	STA-837	915	2011	2011	365000	1
Excavator	Excavator JCX 3CX	TBD-750	1181	2021	2021	1390833,33	1
Tractoare cu pneuri	MTZ-80	CUA-57 0	781	1988	1988	67747,52	4
	Tractor Belarus MTZ-82	TBC 837	1177	2021	2021	410000	1
Tractor dotat cu utilaj NO-082	MTZ-82	STA-585	920	2012	2012	462762	1
	T-150	CUB-090	796	1989	1989	152514.49	1
Remorca	GCB-819	RTK-096	811	1991	1991	16921.72	1
	PTS-4	STA-340	795	1989	1989	14979.07	1
	P-310 M	STRT 410	917	2012	2012	909000	1
Remorca	HOFMAN	E291RR	1183	2004	2022	137500	1
Cositoare	CRN-2,1		803	1990	1990	1200	4
	CDN- 2,1		2012	2022	2022	84000	1
Tocator de crengi	TM-2250		1102	2017	2017	296240.00	1
Freza de drum	DAM-121		1059	2016	2016	179066,67	1
Automobile cu caroserii	Gaz 2705	EBP781	1034	2009	2009	170000	1
	KIA	STAX 497	926	2013	2013	352800	2
	KIA	STAX 468	928	2013	2013	352800	1
	Mercedes-Sprinter516TDI	BHG-646	1215	2013	2022	391790	1
	Dacia Duster	FGW-462	1097	2017	2017	307879.00	1

Autoturisme	Dacia Duster	VZV-724	1152	2020	2021	378406.00	1
	Toyota Lux	ST AW955	923	2012	2012	4925	1
Mașini speciale	ZIL-133	STAC 637	809	1991	1991	75729.98	1
	KAMAZ 55111	ST AJ 290	842	2003	2003	621890.70	1
	ZIL-131	ST AJ -588	845	1991	2004	143874.12	1
	KAMAZ 65115	ST AS -768	905	2010	2010	1260000	
	KAMAZ 65115	STAV034	916	2012	2012	1269000	1
	URAL 4320	STBB-266	1 047	2015	2015	1498000	1

Districul Ungheni

Denumirea grupelor de tehnică	Tipul	Nr. de inmatriculare	Nr. inventar (de stat)	Anul de fabricatie	Se afla in exploatare la intreprindere de la data	Costul initial de balanta	Starea tehnica
							1-stare
							2-in reparatie
							3-descompletat
							4- necesita casat
Tehnica Rutiera							
Autogreidere	DZ-143	96-003M	982	1989	1989	280000	1
	GS-14,03	TAK-493	983	2009	2009	1300000	1
	PY-165H	TAK-494	987	2010	2010	1550000	1
	DU-47		989	1988	1988	90000	2

Compactoare	JCB VMT260	TAH 341	1068	2017	2017	355951.20	1
	Tandem Amman	TAI-342	1069	2017	2017	853923,33	1
Inst.de mixturi asfaltice	D-508		1030	1981	1981	84000	1
Incarcator	(cupa) frontal MTZ-82						
		TAH 711	1098	2017	2017	327180	1
Incarcator	ZLM30E5	TAK 492	988	2011	2011	600000	1
	Bobcat	TAF-870	1127	1997	2018	446250	1
Distribuitoare de materiale	KAMAZ 55111	UN-AS221	1009	2003	2004	650000	1
	KAMAZ KM 800C	UN BA 349	991	2010	2010	1250000	1
	KAMAZ D-405	UN BC245	1018	2011	2012	1100000	1
Tractoare cu pneuri	T-150K	TAK-460	993	1988	1988	110000	1
	MTZ-80	TAK-458	992	1986	1986	45000	4
	MTZ-80	CUA-571	722	1982	1982	62517.05	1
	MTZ-82.2	TBD-599	1182	2021	2021	365000	1
Pompa de apa	WP-80		1000		2011	4000	2
Freza	LUX-350N		986	2012	2012	29166,67	1
Freza de drum	DAM 121		1101	2017	2017	189275	4
	DAM 121		1200	2022	2022		1
Tocator	TMS-1900		1210	2022	2022		1
Excavator	JCB 3CX		1217	2022	2022		1

				✓	de la data		4- necesita casat
Tehnica Rutiera							
Excavator	GS-1403	TAK-463	933	2009	2009	1021410	1
Autogreidere	PY-165H	TAK-462	934	2010	2010	1362600	1
Compactoare	Vibro-Max		937	2011	2011	64310	1
	JCB 3CX VMT-260		1205	2013	2022		1
	Aman VH-950A	TAZ-248	1175	2004	2021,00	607821,00	1
Compactor tractat	DU-26		941	1989	1989	14020	4
Cilindru compresor	KAEZER		1161	2010	2021	56000	1
Încarcator	MTZ-82	TAK-495	938	2007	2007	278940	1
Incarcator frontal	ZLM-30E	TAK-496	943	2011	2011	586020	1
Tractoare cu pneuri	T-40	UNB 465	944	1990	1990	27850	1
	Belarus 82.1	TAO-704	1132	2018	2018	315000	1
	Belarus 82.1	TBB-264	1167	2021	2021	400000	1
Remorci	GCB-877	RTC-559	946	1991	1991	8100	1
	PTT-2	RTC-558	947	1991	1991	7710	1
Cositoare	CDN-2,1		1213	2022	2022	84000	
	CRN-2,1		952	2009	2009	30960	4
Distribuator de apa	VR-3		954	1982	1982	5400	1
Freza	DAM 121		1159	2021	2021	158333,33	1

Automobile cu carosem	Mercedes- Sprint	PQD-737	978	2011	2011	138460	1
	KIA	ST AX-467	929	2013	2013	352800	2
	Mercedes Sprinter	EFQ-836	1129	2010	2018	397916.66	1
	GAZ 2705	ST AQ-746	887	2009	2009	170000	1
Autoturisme	MitsubishiL200	STAY323	1040	2011	2011	246126	1
	Dacia Duster	BGT-794	976	2013	2013	202368	1
Automobil-special	KAMAZ-55111	PFS-168	969	2004	2004	286586	1
	KAMAZ-65115	PQD-754	970	2010	2010	977760	1
	KAMAZ-65115	PQD-735	971	2012	2012	1269000	1
	CDM-130	STAC-640	968	1988	1988	24950	1
	Wolkswagen Crafter		1235	2013	2022	478800	1

Administrator-interimar S.A."Drumuri-Strășeni"

Mecanic Sef



Gonta I

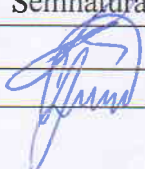
Munteanu V

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	S.A. DRUMURI  STRĂȘENI
		Pag 41 /41

Lista instrumentelor metrologice SA "DRUMURI STRĂȘENI"

Anexa 4

Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Teodolit	1	-	Proprie
2.	Nivelmetru MV-1	1	-	Proprie
3.	Ruletă 50 m	5	-	Proprie
4.	Ruletă 5 m,	3	-	Proprie
5.	Ruletă 10 m	3		Proprie
6.	Riglă metalica 30 sm	3		Proprie

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	21.11.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Gonța Igor	21.11.2023		Data	Nr.