



APROBATĂ
Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT
Verhovețhii Ion
"25" Martie 2019

APROBATĂ
Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT
Verhovețhii Ion
"23" Martie 2020

APROBATĂ
Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT
Verhovețhii Ion
"22" Martie 2021

APROBATĂ
Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT
Verhovețhii Ion
"21" Martie 2022

APROBATĂ
Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT
Verhovețhii Ion
"20" Martie 2023

APROBATĂ
Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT
Verhovețhii Ion
"20" Martie 2024

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețhii Ion	25.03.2019		Data



SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ
S.R.L. "DRUMNORD-CONSTRUCT"



S.R.L. "DRUMNORD-CONSTRUCT"

Directorul
Verhovețhii Ion

MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE SI SECURITATEA MUNCII

Nume Prenume	Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2018	Actualizare
Verificat	Verhovețhii Ion	25.03.2019	Data

**SECȚIUNEA 1. DOMENIU DE APLICARE****1.1 GENERALITATI****ISTORICUL S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT**

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT este o firmă cu capital privat, cu sediul social în s. Corlateni rl. Rîșcani , Republica Moldova, MD-5616, tel: +3736912218, cod fiscal 1014602001061

Domeniile principale de activitate sunt:

1. Construcții inginerești civile
2. Lucrări de instalații electrice și montare a armăturii electrice
3. Construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi și construcții destinate sportului
4. Lucrări de lăcătușerie în apeduct
5. Transporturi rutiere de mărfuri
6. Comerțul cu ridicata al materialelor lemnoase al materialelor de construcție și echipamentului sanitar
7. Comerțul cu amănuntul al articolelor de fierărie, al vopselelor și sticlei
8. Comerțul cu ridicata pe bază de tarife sau contracte
9. Alte activități de servicii individuale
10. Alte activități de servicii prestate întreprinderilor, neincluse în alte categorii
11. Închirierea echipamentelor pentru construcții cu personal de deservire aferent
12. Închirierea mașinilor și echipamentelor pentru construcții
13. Închirierea bunurilor imobiliare proprii
14. Depozitari
15. Întreținerea și repararea autovehiculelor
16. Comerțul cu piese și accesorii pentru autovehicule
17. Salubritate, depoluare și activități similare
18. Lucrări de terasament
19. Recuperarea deșeurilor și resturilor nemetalice reciclabile
20. Construcții complete și parțiale de clădiri și construcții inginerești; constructii civile

CAPABILITATEA ORGANIZATIEI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. dispune de persoane instruite si pregatite, are dotarile și mijloacele de transport necesare pentru activitățile specifice acestor activități / afaceri.

1.2 DOMENIU DE APLICARE

Prezentul manual de management integrat prezintă politica în domeniul calității, mediului, ssm și descrie sistemul de management proiectat și implementat în S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT, servind ca referință permanentă a acestuia.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

SECTIUNEA 2. REFERINTE NORMATIVE

2.1. DOCUMENTE DE REFERINTA

Manualul de Management al calității, mediului, ssm Sănătății și Securității Ocupationale este bazat pe următoarele standarde și legi în vigoare:

ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular; ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe; ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu Ghid de utilizare; ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management. Legislație aplicabilă în domeniu Anexa 7 la manual.

SECTIUNEA 3 TERMENI, DEFINITII SI ABREVIERI

3.1 Pentru termenii specifici sistemului de management integrat, S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT aplică definiții din ISO 9000:2015.

În plus, se mai aplică și următoarele abrevieri:

RMI – Reprezentantul conducerii cu managementul sistemului de management integrat.

SECTIUNEA 4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

Organizația și-a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management al calității.

Organizația monitorizează și să analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

4.1 ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE.

Părțile interesate sunt persoane sau grupuri care afectează sau sunt afectate de către o organizație și activitățile acesteia.

Actualele strategii de afaceri și schimbările din mediul de afaceri înseamnă, deseori, un nou set de părți interesate.

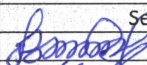

Există diferite dimensiuni pe care le avem în vedere când identificăm părțile interesate:

În funcție de responsabilitate: părți față de care avem sau e posibil să avem în viitor responsabilități juridice, financiare și operaționale, a căror obligativitate este desemnată prin reglementări, contracte, politici sau coduri de practică.

În funcție de influență: părți care pot sau vor putea în viitor să influențeze abilitatea organizației de a-și atinge obiectivele – indiferent dacă acțiunile lor pot să vă întârzie sau vor împiedica performanța.

Această categorie poate include atât părțile cu influență informală, cât și pe cele cu putere oficială de decizie.

În funcție de vecinătate: părțile cu care organizația interacționează cel mai mult, incluzând părțile interesate interne, cele cu care avem o relație de lungă durată, cele de care depindem pentru operațiunile zilnice și cele care se găsesc în apropiere de amplasamentele noastre.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

În funcție de dependență: persoanele care depind cel mai mult de organizație, de exemplu angajații și familiile acestora, clienții care depind de produsele sau serviciile organizației, în ceea ce privește siguranța, stilul de viață, sănătatea sau bunăstarea, sau furnizorii pentru care suntem un client major.

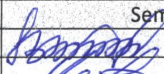

În funcție de reprezentare: părțile care sunt, prin intermediul structurilor de reglementare sau cultură/tradiție, însărcinate să reprezinte alte părți interesate, cum ar fi: conducători ai comunității locale, reprezentanți ai sindicatului, consilieri, reprezentanți ai organizațiilor profesionale etc.

PARTE INTERESATĂ	CERINȚE
Investitori/acționari	Profitul afacerii.
Clienți sau potențiali clienți	Serviciu conform. Preț acceptabil. Respectarea termenelor contractuale. Nivel ridicat de satisfacție.
Top management	Stabilire, menținere și îmbunătățire continuă a sistemului de management. Stabilire concisă a obiectivelor. Atingerea obiectivelor.
Angajați	Loc de muncă stabil. Salariu corespunzător muncii. Beneficii diverse. Condiții de muncă adecvate.
Guvernul și organismele de reglementare	Respectarea legislației interne și internaționale (când este cazul). Conformare pentru plata taxelor și impozitelor.
Mass-media	Respectarea dreptului la liberă informare
Concurenți/omologi	Păstrarea unui mediu concurențial onest.
Lideri de opinie	Acces la informații.

4.2 DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Toți angajații sunt obligați să îndeplinească cerințele sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm, responsabilității sociale, așa cum sunt ele explicitate în documentele sistemului de management integrat.

Sunt alocate responsabilitățile și autorizațiile utilizatorilor documentației și informațiilor, ținând cont de gradul de securitate și accesibilitate impus, mai ales formatelor electronice utilizate și controlului modificărilor.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovetchi Ion	25.03.2019		Data



Manualul de management integrat - calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala (cod MSMI- CCG) este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne, cât și externe, descriind domeniul de aplicare, structura documentației sistemului si interacțiunea între procesele acestuia.

Documentatia sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm include :

- a) declaratii documentate ale politicii si obiectivelor in domeniul calității, mediului, ssm;
- b) manualul de management al calității, mediului, ssm;
- c) proceduri documentate cerute de standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.
- d) documentele necesare pentru a se asigura de planificarea, operarea si controlul eficiente ale proceselor;
- e) inregistrari in conformitate cu cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO45001:2018.

Implementarea și menținerea unui sistem integrat de management al calității, mediului, ssm conform cerințelor standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 are ca scop obținerea următoarelor avantaje :

- realizarea unui management performant in atingerea obiectivelor planificate;
- susținerea protecției mediului și prevenirea poluării în echilibru cu necesitățile socio-economice ale organizației;
- minimizeaza riscurile pentru angajati si alte parti interesate care pot fi expuse la riscuri SSM asociate cu activitatile desfasurate
- obținerea încrederii clienților și realizarea cu aceștia a unui parteneriat reciproc avantajos;
- stabilirea unor relații de parteneriat cu furnizorii astfel încât rezultatul să fie îmbunătățirea continuă a calității a produselor/serviilor oferite si a imbunatatirii performantelor de mediu si angajatilor sai.

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT SI PROCESELE SALE

CITY CONS GROUP S.R.L. demonstreaza abilitatea sa de a furniza consecvent produse/servicii care sa satisfaca cerintele clientului si ale reglementarilor legale aplicabile, precum si modul cum se urmareste marirea satisfactiei clientului prin aplicarea eficiente a sistemului, inclusiv a proceselor de imbunatatire continua a sistemului, prin asigurarea conformitatii cu cerintele clientului si a celor de reglementare aplicabile, totodata cu susținerea protecției mediului și prevenirea poluării în echilibru cu necesitățile socio-economice ale organizației precum si cu minimizarea riscurilor pentru angajati si alte parti interesate care pot fi expusi la riscuri SSM asociate cu activitatile desfasurate

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT:

- a identificat procesele sistemului de management integrat si aplicarea acestora in intrega organizatie,
- a determinat succesiunea si interactiunea acestor procese,
- determinat criteriile si metodele necesare pentru a se asigura ca atat efectuarea cat si controlul acestor procese sunt eficiente,
- a asigurat disponibilitatea resurselor si informatiilor necesare pentru operarea si monitorizarea acestor procese,

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

- monitorizeaza, masoara si analizeaza aceste procese
- implementeaza actiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate si imbunatatirea continua a acestor procese.

Interactiunea intre procesele identificate este ilustrata in Harta proceselor. In cadrul societatii au fost identificate procesele conform Anexei 1.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. conduce aceste procese in conformitate cu cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Societatea urmărește să-și mențină:

- capabilitatea de a furniza în mod consecvent produse și servicii care satisfac cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate ale sistemului de management al calității.

Pentru ca organizația să funcționeze eficace sunt determinate și conduse toate activitățile acesteia în strânsă corelație între ele. Această abordare pe bază de proces a presupus aplicarea unui sistem de procese, împreună cu identificarea și interacțiunile acestora, precum și conducerea interactivă pentru a se obține rezultatul dorit.

Aportul acestei abordări determină implicit:

- Înțelegerea și satisfacerea cerințelor.
- Considerarea proceselor în funcție de valoarea adăugată.
- Rezultate în ceea ce privește performanța și eficacitatea.
- Îmbunătățirea continuă a proceselor pe baza măsurilor obiective.

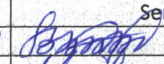

Organizația aplică ciclul – PDCA – Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează

PLANIFICĂ	Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politica firmei.
EFACTUEAZĂ	Implementează procesele.
VERIFICĂ	Monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
AȚIONEAZĂ	Întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

Abordarea pe bază de proces permite societății să își planifice procesele și interacțiunile lor.

Ciclul PDCA permite societății să se asigure că procesele sunt gestionate corect, au alocate resurse adecvate și că oportunitățile de îmbunătățire sunt determinate și se acționează în consecință.

Gândirea pe bază de risc permite societății să determine factorii care ar putea cauza abaterea proceselor sale și a sistemului de management integrat de la rezultatele planificate, să pună în practică controale pentru a minimiza efectele negative și să utilizeze la maximum oportunitățile pe măsură ce apar. Astfel, într-un mediu cu o complexitate și dinamică mereu în creștere, respectarea consecventă a cerințelor și luarea în considerare a necesităților și așteptărilor viitoare reprezintă o provocare pentru organizație. Pentru a realiza aceste obiective, organizația este pregătită să adopte

	Nume Prenume	Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	25.03.2019		Data

diferite forme de îmbunătățire, în plus față de corecții și îmbunătățirea continuă, cum ar fi schimbarea bruscă, inovarea și reorganizarea.

SECȚIUNEA 5 LEADERSHIP

5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Managementul de cel mai înalt nivel a stabilit angajamentul sau pentru dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității, mediului, ssm și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin :

- comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor de reglementare,
- stabilirea politicii în domeniul calității, mediului, ssm,
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele calității, mediului, ssm,
- conducerea analizelor efectuate de management pentru sistemul de management integrat;
- asigurarea disponibilității resurselor.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură ca cerințele clientului sunt identificate și satisfăcute, în scopul creșterii satisfacției acestuia.

Managerii operaționali furnizează dovezi obiective a angajamentului pentru mediu și SSM prin vizitarea și inspectarea locațiilor, participarea la investigarea accidentelor și furnizarea resurselor pentru acțiuni corective participarea la ședințe pe teme de mediu și SSM și emiterea de mesaje de susținere.

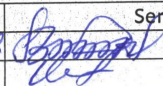

5.2 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SSM

Politica elaborată pentru sistemul de management integrat stabilește orientarea generală și definește principiile de acțiune pentru S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. Ea stabilește obiectivele calității, mediului, ssm pentru responsabilitățile definite și performanța cerută în toată organizația. Politica demonstrează angajamentul oficial al S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT în special al managementului de vârf, în direcția unui management integrat performant.

Declarația de politică constituie baza planurilor de orientare și metodologia pentru toate activitățile legate de calitate în cadrul firmei. S-au luat în considerare elementele: politica și obiectivele relevante activității din S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT ca întreg, cerințele clientului, cerințele legale, de reglementare și alte cerințe, performanța proceselor trecute și prezente, necesitățile părților interesate, oportunitățile de îmbunătățire, resursele necesare și contribuțiile angajaților.

Politica este comunicată și promovată de directorul general, astfel:

- este adecvată față de scopul organizației,
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat,
- asigură un cadru pentru stabilirea și analiza obiectivelor, țintelor stabilite, este comunicată și înțeleasă către toți angajații, astfel încât aceștia devin conștienți de obligațiile lor individuale;
- disponibilă părților interesate

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	
			Actualizare
			Data

- este analizată pentru adecvarea ei continuă și amendată și revizuită dacă este necesar, astfel încât se asigură ca orice resurse financiare, abilități, obiective declarate sunt realizabile în mod realist realizabile în cadrul respectiv;
- corespunde naturii și nivelului riscurilor SSM din S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT., fiind realistă și coerentă cu o anticipare asupra viitorului organizației;
- include un angajament de conformitate cu legislația de mediu, SSM și cu alte cerințe la care S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT subscrie.

5.3 ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI



Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante din organizație. Acestea au fost comunicate incluse în fișele posturilor urmărindu-se permanent înțelegerea acestora în cadrul organizației.

Au desemnat responsabilități și autorități pentru:

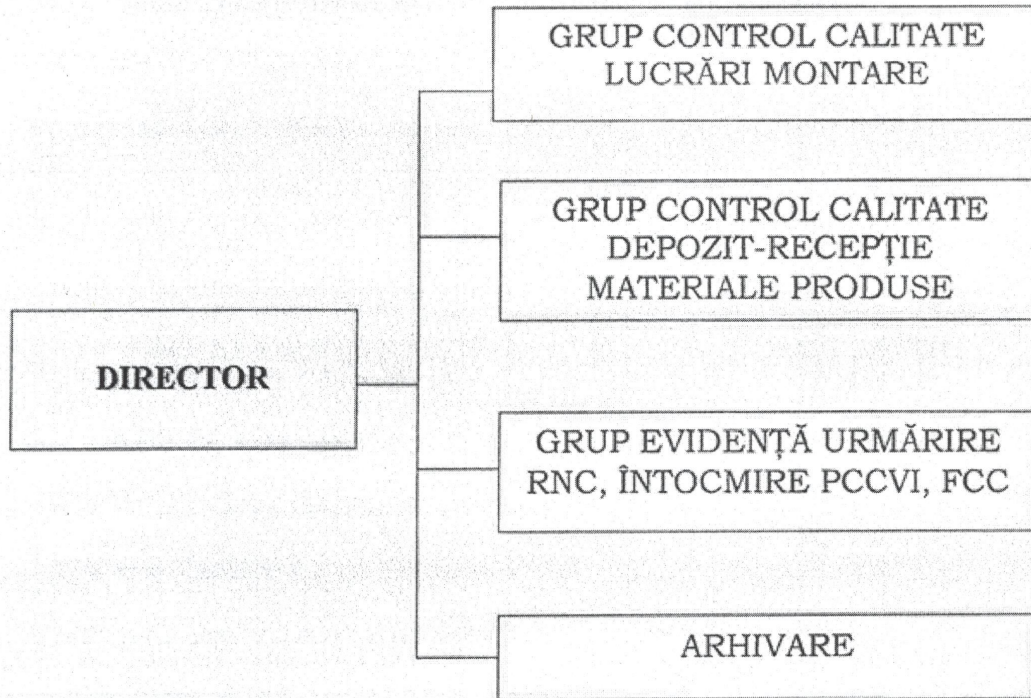
- Menținerea sistemului de management integrat conform cu cerințele standardelor referențiale;
- Furnizarea elementelor de ieșire intenționate de către procesele care se desfășoară în organizație;
- Managementul de la cel mai înalt nivel să urmărească și să se raporteze permanent la performanța sistemului de management integrat precum și la oportunitățile de îmbunătățire;
- Promovarea orientării către client în întreaga organizație;
- Menținerea integrității sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management al calității.

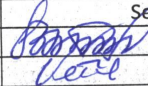

Instrumente:

- *Organigrama societății.*
- *Dispozițiile operaționale.*
- *Fișele de post.*
- *Decizii de numire a managerilor de procese.*
- *Organizarea accesului la documente.*
- *Acțiuni (activități) pentru ținerea sub control a furnizorilor de servicii implicați în SMI (auditori externi, consultanți, evaluatori de riscuri etc.).*

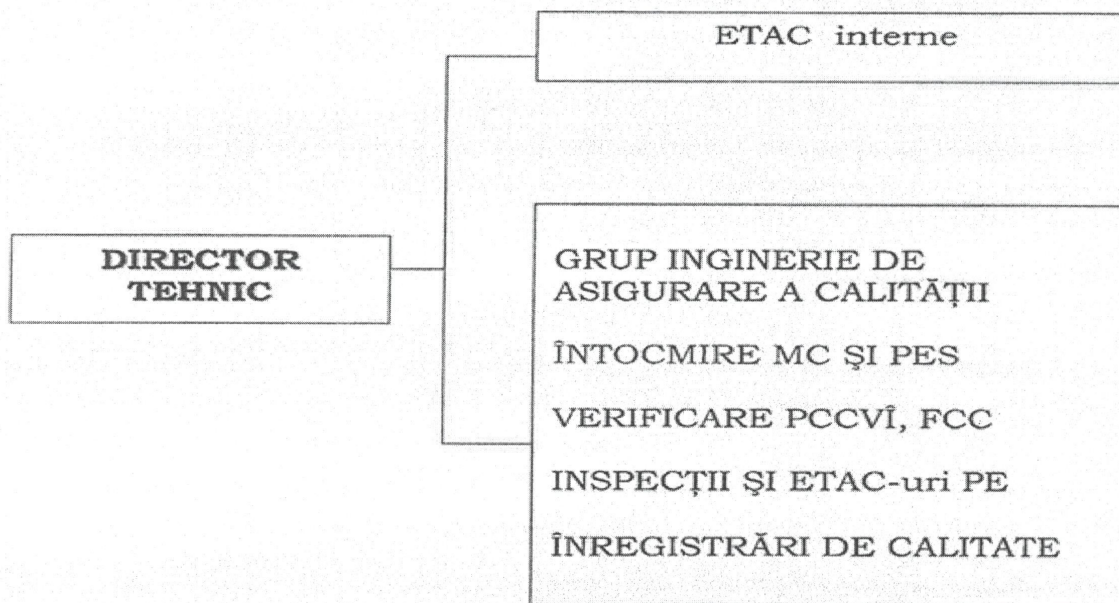
Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	25.03.2019		Data

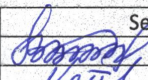

Organigrama Compartimentului Control Tehnic de Calitate



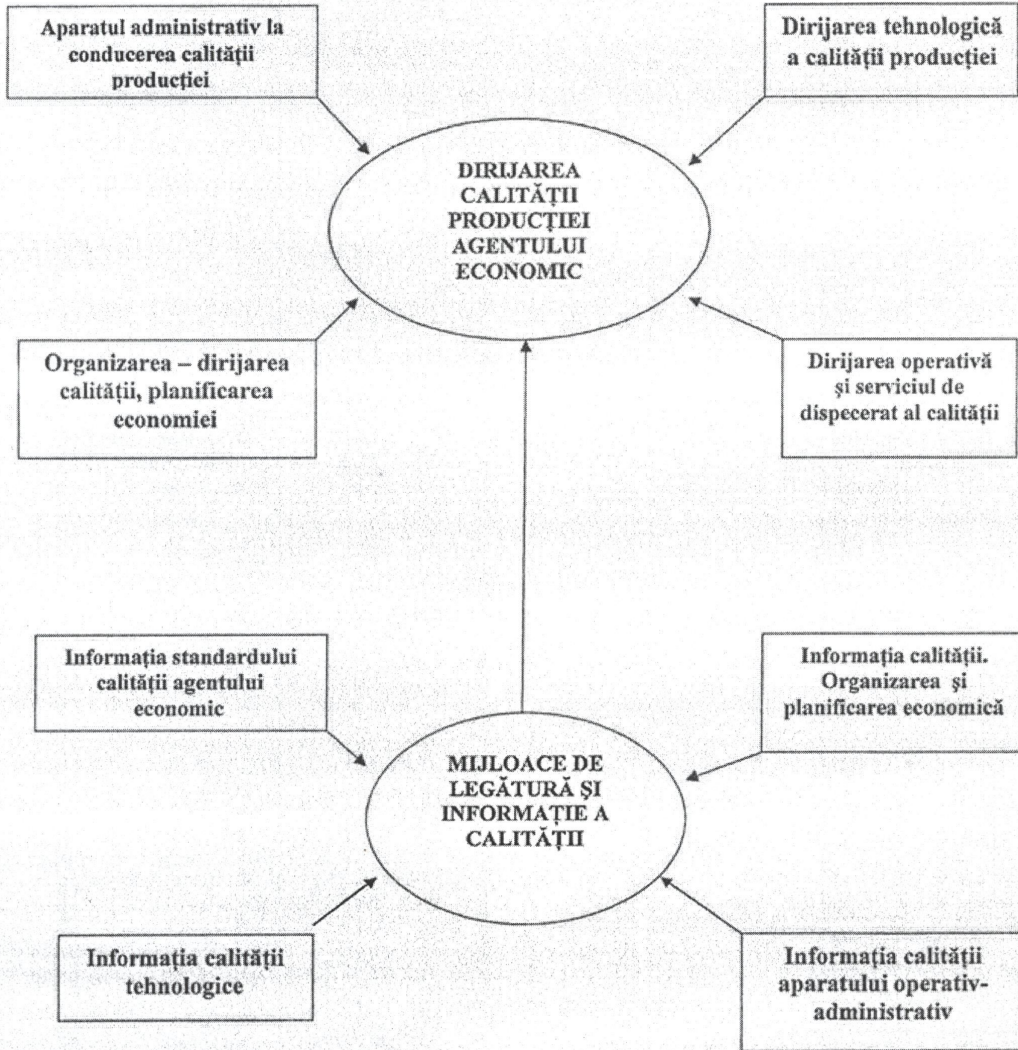
Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

Organigrama Compartimentului de Asigurare a Calității



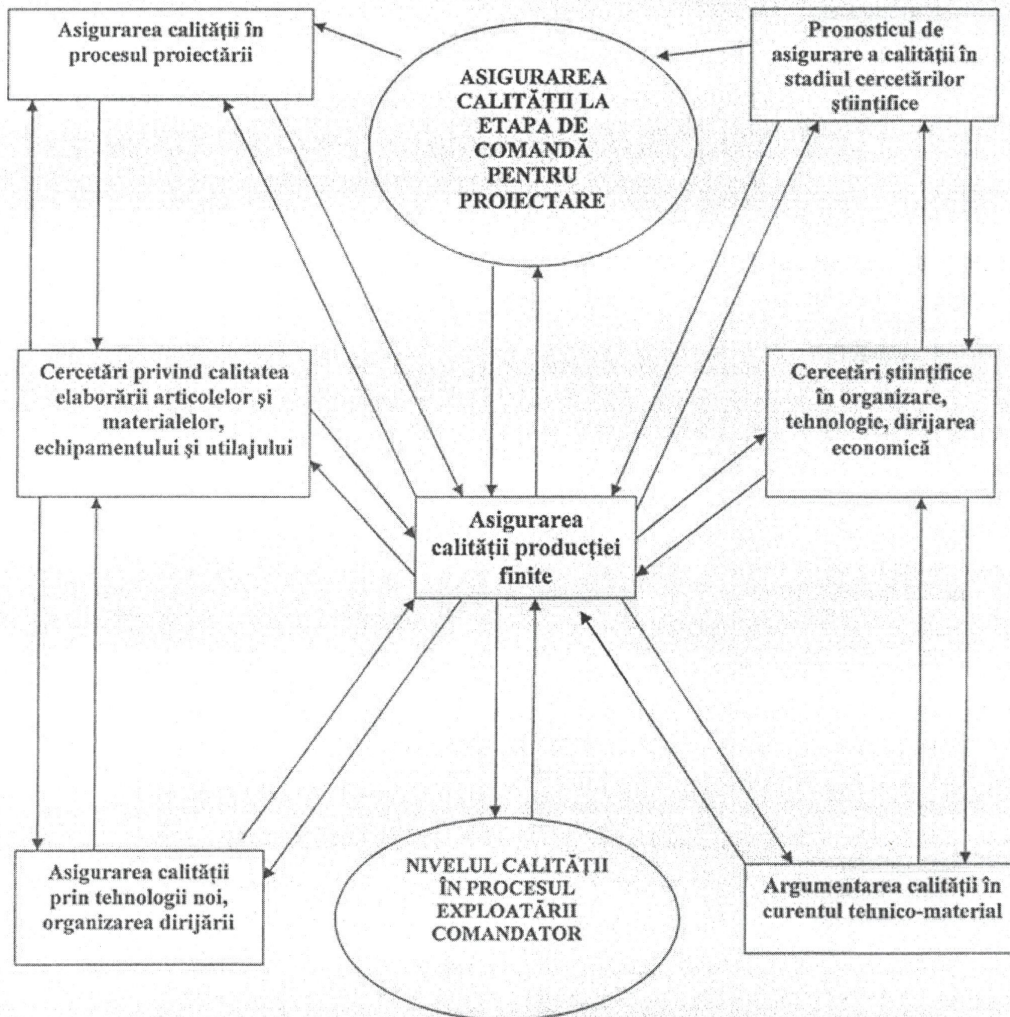
Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

Dirijarea Calității



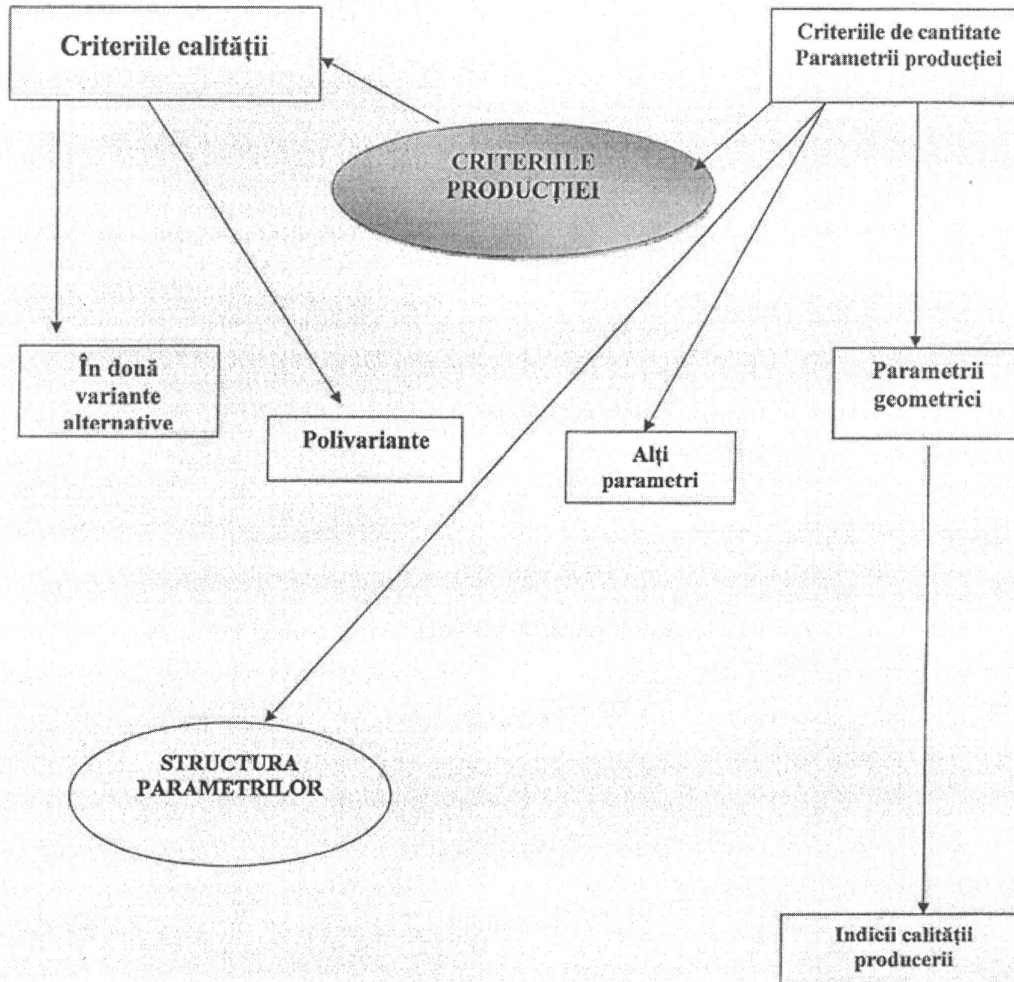
Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	<i>[Signature]</i>
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	<i>[Signature]</i>
			Actualizare
			Data

Asigurarea Calității Producției Finite



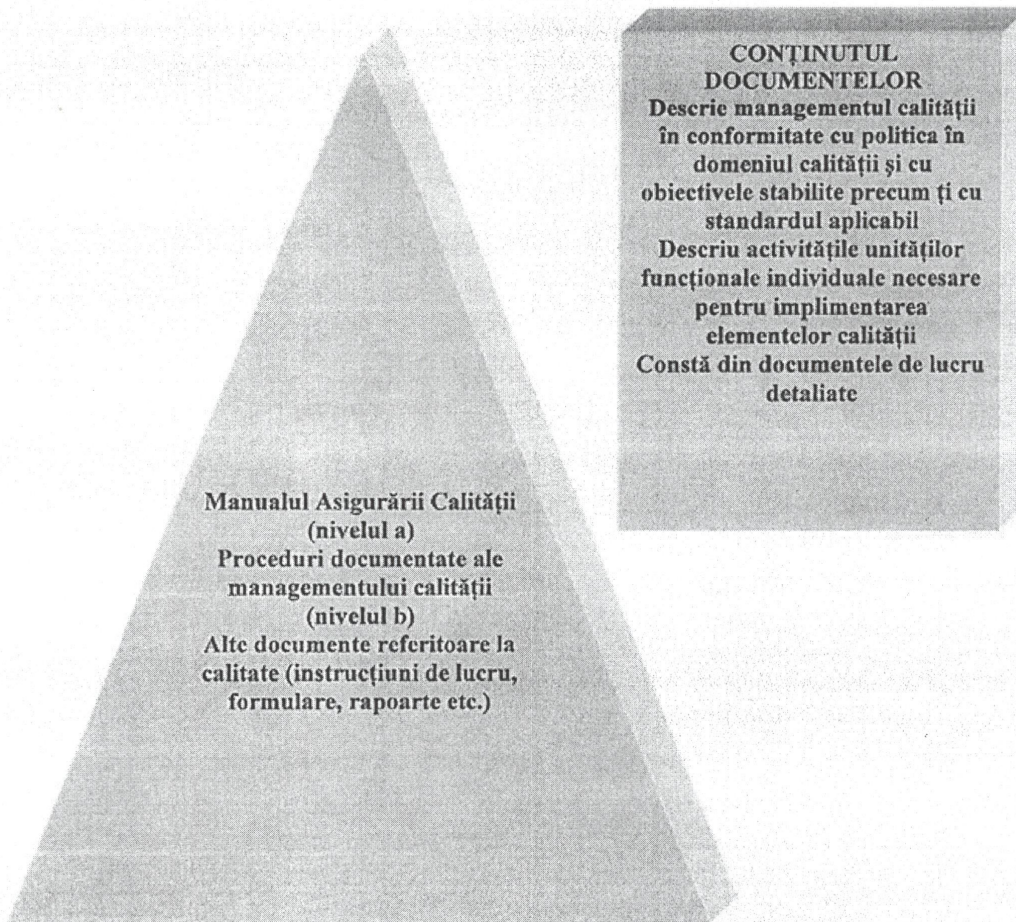
Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	<i>[Signature]</i>	Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	<i>[Signature]</i>	Data

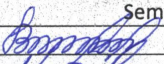

Caracterizarea Altor Proprietăți și Starea Producției



Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	<i>[Signature]</i>	Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	<i>[Signature]</i>	Data

Ierarhia Tipică a Documentelor Managementului Calității



Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	15.03.2018		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.05.2019		Data

RESPONSABILITATE SI AUTORITATE

Managementul de la cel mai inalt nivel a definit si a stabilit responsabilitatile si autoritatea fiecărui post, care sunt comunicate titularilor prin intermediul fișelor Posturilor, eliminand ambiguitatile.

Personalul care conduce, efectuează și verifică activitățile, are suficientă libertate și autoritate organizatorică pentru:

- a) a iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produsele/serviciile executate și la sistemul de management integrat;
- b) a identifica și înregistra orice probleme referitoare la produsele/serviciile efectuate și la sistemul de management integrat;
- c) a iniția, a reclama sau a furniza soluții pe căi prestabilite;
- d) a verifica implementarea soluțiilor;
- e) a controla prelucrarea informațiilor până când deficiența sau starea necorespunzătoare este corectată.

REPREZENTANTUL CONDUCERII ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI INTEGRAT

Managementul de la cel mai inalt nivel a numit prin decizie un Reprezentant al conducerii cu managementul calității, mediului, ssm (RM) care, in afara altor responsabilitati, are responsabilitatea si autoritatea pentru :

- a se asigura ca procesele necesare sistemului de management integrat sunt stabilite,
- a raporta managementului de la cel mai inalt nivel despre functionarea sistemului de management integrat si despre orice necesitate de imbunatatire;
- a se asigura ca este promovata in cadrul organizatiei constientizarea referitoare la cerintele clientului.

RM reprezintă organizația în relația cu părțile externe pe aspecte legate de sistemul de management al calității.

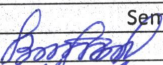

Managerii operationali asigura ca cerintele de mediu sunt gestionate corespunzator in sferele lor de operare.

SECTIUNEA 6 PLANIFICARE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT își realizeaza politicile si obiectivele prin stabilirea unor programe de management pe baza strategiilor dezvoltate si planurilor de actiune. Progresul inregistrat in realizarea obiectivelor este monitorizat, analizat si inregistrat, iar strategiile si planurile sunt actualizate si imbunatatite in consecinta.

Managementul de la cel mai inalt nivel asigură:

- planificarea sistemului de management integrat, efectuata in scopul indeplinirii cerintelor clientului si cerintelor reglementarilor aplicabile, precum si a obiectivelor calității si mediului, SSM; integritatea sistemului de management integrat, mentinuta atunci cand schimbarile sistemului sunt planificate si implementate. Datele de intrare pentru planificarea sistemului de management integrat includ: strategiile organizației, obiectivele

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	
			Actualizare
			Data



stabilite, necesitățile și așteptările identificate ale clienților, cerințe cuprinse în reglementările legale aplicabile, performanțele proceselor, experiența anterioară, oportunități de îmbunătățire identificate și evaluări ale riscurilor.

Datele de ieșire ale planificării se concretizează în planuri și programe (ex: programe de management, planuri de realizare a obiectivelor etc.), acestea definesc, după cum este necesar, etapele de realizare, termene, responsabilitățile și autoritățile pentru aplicarea planurilor de îmbunătățire, abilități și cunoștințe necesare, resurse financiare și de infrastructură, indicatori pentru evaluarea performanței, metode și instrumente și necesități pentru documentație, inclusiv înregistrări.

Pentru atingerea obiectivelor S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT elaborează Programe de management, elaborate anual și se actualizate semestrial.

6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

Pentru planificarea sistemului de management al calității, organizația a luat în considerare în considerare aspectele menționate la 4.1 și cerințele menționate la 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a se asigura că sistemul de management integrat poate obține rezultatul/rezultatele intenționat/intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea.

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților precum și modul în care:

- să întreprindă și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management al calității,
- să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților trebuie să fie proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor. EVALUAREA RISCURILOR DETERMINATE DE FACTORII INTERNI ȘI EXTERNI

Ierarhizarea finală a riscurilor identificate se referă doar la riscurile subiective și obiective, în ansamblul lor și la riscul total, ca medie aritmetică a riscurilor identificate.

Se mai scot în evidență și riscurile primare care sunt de nivel ridicat și a căror tratare este de aceeași importanță ca și riscurile totale.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	

Din analiza probabilității de materializare și a impactului evenimentelor nedorite, caracterizate prin riscurile identificate, s-a obținut următoarea distribuție a riscurilor:

Foarte Scăzut	Scăzut	Mediu	Ridicat	Foarte Ridicat
1	2 - 4	5 - 9	10 - 16	17 - 25

Distribuția matriceală

Imaginea distribuției reale a riscurilor este prezentată în matricea riscurilor de ansamblu și total determinată de factorii probabilitate – impact (consecință).

Foarte Ridicat 5	FS·FR 5	S·FR 10	M·FR 15	R·FR 20	FR·FR 25
Ridicat 4	FS·R 4	S·R 8	M·R 12	R·R 16	FR·R 20
Mediu 3	FS·M 3	S·M 6	M· 9	R· 12	FR· 15
Scăzut 2	FS·S 2	S·S 4	M· 6	R·S 8	FR·S 10
Foarte Scăzut 1	FS·FS 1	S·FS 2	M·FS 3	R·FS 4	FR·FS 5
	P R O B A B I L I T A T E				
	Foarte Scăzută 1	Scăzută 2	Medie 3	Ridicată 4	Foarte Ridicată 5

6.2 OBIECTIVE ȘI PLANIFICAREA LOR

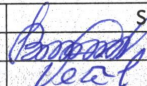

OBIECTIVELE CALITĂȚII

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că obiectivele calității, inclusiv cele necesare pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la serviciile oferite, sunt stabilite pentru funcțiile și nivelurile relevante ale S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT

Obiectivele calității sunt măsurabile și în concordanță cu politica în domeniul calității.

Între compartimentele din S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT există relații de colaborare, fiecare având atribuții specifice prin care se realizează funcțiile sistemului de management al calității.

OBIECTIVELE DE MEDIU

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

Obiectivele de mediu au fost stabilite și comunicate în cadrul organizației și sunt coerente cu politica de mediu. Obiectivele și țintele de mediu sunt propuse ca urmare a identificării aspectelor de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului în scopul reducerii impactului asupra acestuia. Obiectivele și țintele de mediu sunt măsurabile și sunt monitorizate.

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR

Necesitatea de schimbare a sistemului de management integrat este determinată de evoluția afacerii precum și de previziunile managementului de top privind dezvoltarea acesteia.

Organizația planifică schimbările luând în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management al calității;
- disponibilitatea resurselor;

6.4 alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților. ASPECTE DE MEDIU

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a stabilit și menține modalitatea de identificare a aspectelor de mediu asociate produselor, proceselor, serviciilor sau activităților precum și de determinare a aspectelor de mediu semnificative prin procedura de sistem *PS-14 Identificare aspecte de mediu*. Aspectele semnificative de mediu sunt stabilite anual la nivelul organizației de către Echipele de mediu interfuncționale numite prin decizie la nivelul S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT

Criteriile de identificare a aspectelor de mediu semnificative sunt încadrarea în prevederile legale și evaluarea consecințelor impactului asupra mediului.

Aspectele de mediu semnificative stau la baza elaborării Programelor de management de mediu.

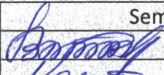
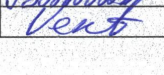
6.5 IDENTIFICARE PERICOLE, EVALUARE SI CONTROL RISC

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT parcurs procesele de identificare a pericolelor și de evaluare și control a riscurilor și detine o caracterizare completă a tuturor pericolelor semnificative din domeniul său.

Procedura *PS-20 Identificare pericol, evaluare risc și stabilire controale* include evaluări de rutină și activități speciale; activitățile personalului care are acces la locurile de muncă (inclusiv clienți, subcontractanți, vizitatori etc.), facilitățile de la locul de muncă și care ia în considerare operațiile curente și ocazionale din cadrul S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT precum și potențialele condiții de urgență.

Rezultatele evaluărilor și efectele măsurilor de control sunt utilizate la stabilirea obiectivelor SSM. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor asigură identificarea pericolelor, determinarea riscurilor asociate pericolelor identificate; indicarea nivelului riscurilor aferente fiecărui pericol și dacă acestea sunt sau nu tolerabile; măsurile pentru monitorizarea și controlul riscurilor; identificarea cerințelor de competență și de instruire pentru implementarea măsurilor de control; înregistrările generate de controlul operațional efectuat.

6.6 PREVEDERI LEGALE SI ALTE CERINTE

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT promoveaza constientizarea si intelegerea responsabilitatilor legale si asigura in cadrul sistemului de management integrat calitate-mediu-sanatate si securitate ocupationala identificarea, disponibilizarea si accesul la legislatia de mediu si SSM si reglementarile romane sau internationale la care Romania este parte semnatara, precum si la autorizatii si acorduride mediu, standarde, normative, aplicabile. Procedura *PS-15 Identificare si acces la prevederi legale si alte cerinte* este aplicabila pentru toate aspectele de mediu identificate in organizatie si stabileste responsabilitatile in acest sens.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT este constienta si intelege modul in care activitatile sale sunt influentate de cerintele legale si de alte cerinte.

Evaluarea conformarii activitatii S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT in raport cu prevederile legale si cu alte cerinte identificate se face anual conform procedurii documentate cod PS-02, in urma evaluarii elaborandu-se un raport de mediu si SSO pentru analiza de management a organizatiei.

SECȚIUNE 7 SUPORT

7.1 RESURSE

7.1.1 GENERALITĂȚI

Organizația a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Au fost luate în considerare:

- capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- necesarul de obținut de la furnizorii externi.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a determinat si asigura resursele necesare pentru a implementa si mentine sistemul de management integrat si imbunatatirea continua a eficacitatii lui și pentru a crește satisfacția clientului prin realizarea cerintelor sale.

7.1.2 PERSONAL Personalul care efectueaza activitati care influenteaza calitatea serviciilor oferite clienților are competența necesara din punct de vedere al studiilor, al instruirilor, al abilitatilor si al experientei profesionale.

7.1.3 INFRASTRUCTURA

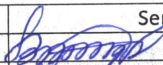

Infrastructura este determinata de management avand in vedere domeniul de activitate. Ea este asigurata, mentinuta si dezvoltata corespunzator in functie de evolutia ulterioara a afacerilor si de cerintele specifice gamei de produse/servicii.

7.1.4 MEDIU DE LUCRU PENTRU OPERAREA PROCESELOR

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a determinat si conduce mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerintele serviciilor efectuate.

Organizația activează într-un mediu optim, necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

7.1.6 CUNOȘTINȚE ORGANIZAȚIONALE

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

Au fost determinate cunoștințele necesare pentru operarea proceselor și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.

Când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (de exemplu proprietate intelectuală; cunoștințe obținute din experiență; lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes; captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate; rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- surse externe (de exemplu standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

7.2 COMPETENȚA SI INSTRUIRE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT.:

- a identificat competența necesară pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea produselor/serviciilor,
 - a asigurat instruirea inițială a angajaților, precum și perfecționarea pregătirii profesionale,
 - a evaluat eficacitatea acțiunilor întreprinse,
 - a asigurat că angajații săi sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii și de modul în care fiecare contribuie la realizarea obiectivelor calității,
 - menține înregistrări adecvate referitoare la studii, instruire, abilități și experiență.
- Angajarea personalului se face în conformitate cu *PS-11 Competență, Conștientizare și Instruire*.

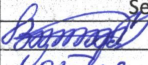
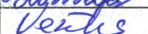
În organizație :

- S-au determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.
- S-a urmărit ca aceste persoane să fie competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate.
- Atunci când este aplicabil, se întreprind acțiuni de dobândire a competenței necesare și se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse. Acțiunile aplicabile includ furnizarea instruirii, mentoratul sau realocarea personalului deja angajat, angajarea sau contractarea unor persoane competente.
- Se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3 CONȘTIENTIZARE

Organizația se asigură că persoanele care lucrează sub controlul ei sunt conștientizate referitor la:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

7.4 COMUNICAREA INTERNA

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit în cadrul organizației procese adecvate de comunicare, inclusiv referitoare la aspectele ce se referă la eficacitatea sistemului de management al calității, mediului, ssm .

Comunicarea este descendentă, ascendentă, orizontală și în diagonală. Din punct de vedere al modului de transmitere se utilizează comunicarea: verbală (directă și indirectă); nonverbală (vizuală, prin aviziere); scrisă (adrese interne și externe, rapoarte, articole, publicații).

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT încurajează comunicarea între și la toate nivelurile și funcțiile pentru rezolvarea problemelor, pentru coordonarea activităților, pentru urmărirea planurilor de acțiuni și pentru dezvoltarea viitoare a programelor de management.

Comunicarea cu părțile externe interesate este un instrument eficient pentru management, conform produsului PS-16 *Comunicare, consultare și participare*.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT promovează consultări referitoare la dezvoltarea și analiza politicilor și obiectivelor sau referitoare la schimbări care afectează locul de muncă și comunica informații SSM pertinente către și de la angajații săi și alte părți interesate.

7.5 INFORMAȚII DOCUMENTATE

Documentele sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm aplicat de S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT sunt ținute sub control prin aplicarea procedurii de sistem: *Controlul informațiilor documentate cod PS – 01*; sunt definite controalele necesare pentru :

- aprobarea documentelor, înainte de emitere, în ceea ce privește adecvarea acestora, analizarea, actualizarea dacă este cazul, și reprobarea documentelor,
- asigurarea ca sunt identificate modificările și stadiul revizuirii curente a documentelor,
- asigurarea ca versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare,
- asigurarea ca documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință,
- asigurarea ca documentele de proveniență externă sunt identificate și distribuția lor controlată,
- prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate și aplicarea unei identificări adecvate, dacă sunt pastrate pentru orice alt scop.

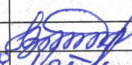
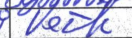
Documentația este disponibilă și accesibilă la cerere, în condiții curente sau ocazionale, inclusiv în situații de urgență.

Sistemul de management integrat implementat în organizație include:

- informații documentate cerute de standardele referențiale;
- informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea sistemului de management al calității.

Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate, organizația se asigură că următoarele aspecte sunt adecvate:

- identificarea și descrierea (titlu, dată, autor sau număr de referință);
- formatul (de exemplu limbă, versiune software, grafică) și mediul suport (de exemplu hârtie, electronic etc.);
- analiza și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

Informațiile documentate cerute de sistemul de management integrat și de acest standard internațional trebuie controlate pentru a se asigura că:

- sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- sunt protejate adecvat (de exemplu împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării).

Pentru controlul informațiilor documentate organizația ia în considerare următoarele activități:

- difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- controlul modificărilor (exemplu controlul versiunilor); păstrare și eliminare.

Informațiile documentate de origine externă determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management integrat se identifică, după cum este cazul, și sunt controlate.

Informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității sunt protejate împotriva deteriorărilor neintenționate.

Accesul la informații se face prin decizii referitoare la permisiunea numai de vizualizare a informației documentate sau la permisiunea și autoritatea de vizualizare și modificare a informației documentate.

SECȚIUNEA 8 OPERARE

8.1 PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT identifică, planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea serviciilor prestate.

Identificarea interfețelor între procese realizează continuitatea între diversele etape ale realizării serviciilor.

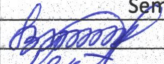

Planificarea realizării serviciilor este în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității.

În cadrul planificării realizării serviciilor sunt identificate :

- obiectivele calității, mediului, ssm și cerințele pentru realizarea serviciilor;
- necesitatea de a stabili procesele, documentele și de a aloca resurse specifice;
- activități pentru verificarea, validarea, monitorizarea, inspectia serviciului, precum și criteriile de acceptare ale serviciului;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi că serviciile satisfac cerințele.

Datele de ieșire ale acestei planificări sunt într-o formă adecvată cu metoda de operare a organizației. Elaborarea planurilor calității și de control operațional de mediu se face cu respectarea precizărilor procedurilor și reglementărilor interne.

8.2 CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data



Atunci când cerințele referitoare la produse și servicii sunt modificate, organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

8.3 PROIECTARE SI DEZVOLTARE

NA – excludere justificata.

8.4 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT se asigura ca produsul aprovizionat este conform cu cerintele de aprovizionare specificate. Tipul si amploarea controlului aplicat asupra furnizorului si asupra produsului aprovizionat depinde de efectul produsului aprovizionat asupra realizarii ulterioare a serviciului desfășurat.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT evalueaza si selecteaza furnizorii pe baza abilitatii acestora de a furniza un produs in concordanta cu cerintele organizatiei și ale clienților. Sunt stabilite criteriile de selectie, de evaluare si de reevaluare. Sunt mentinute inregistrari ale rezultatelor evaluarilor si ale oricaror actiuni necesare aparute in urma evaluarii.

În procesul de aprovizionare se asigura ca :

- materialele folosite, echipamentele tehnice, vehiculele au un impact minim asupra mediului, sănătății și securității în munca;
- materialele folosite sunt reciclabile, economice energetic, nepoluante, sau contin substante biodegradabile.

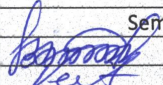

Aceste activitati sunt descrise in procedura *Aprovizionare, cod PS-09*. Informatiile referitoare la aprovizionare descriu produsul de aprovizionat, inclusiv atunci cand este cazul :

- cerinte pentru aprobarea produsului, procedurilor, proceselor si echipamentelor,
- cerinte pentru calificarea personalului,
- cerinte pentru sistemul de management integrat.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. se asigura ca cerintele de aprovizionare specificate sunt adecvate, inainte de comunicarea acestora catre furnizor/producător.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a stabilit si implementat inspectii sau alte activitati necesare pentru a se asigura ca produsul aprovizionat satisface cerintele de aprovizionare specificate.

Atunci cand S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. sau clientul acesteia intentioneaza sa desfasoare verificarea la furnizor, se specifică, in informatiile referitoare la aprovizionare, inlegerile referitoare la verificarea si metoda de eliberare a produsului.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

8.2.1 COMUNICAREA CU CLIENTUL

Comunicarea cu clientul include :

- furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora;
- obținerea feedback-ului de la client referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile clientului;
- tratarea sau controlul proprietății clientului;
- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.

8.2.2 DETERMINAREA CERINTELOR REFERITOARE LA SERVICIU

Sunt identificate:

- cerințele specificate de către client, referitoare la produsul/serviciul realizat.
- cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, aceasta fiind cunoscută,
- cerințele legale și de reglementare referitoare la serviciu,
- orice alte cerințe suplimentare identificate de către organizație.

8.2.3 ANALIZA CERINTELOR REFERITOARE LA SERVICIU

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT analizează cerințele referitoare la serviciu. Aceasta analiză se face înainte de angajamentul de a livra un serviciu clientului (de exemplu: transmiterea de oferte, acceptarea unor contracte sau a unor comenzi, acceptarea unor modificări ale contractelor sau comenzilor) și asigură ca :

- cerințele referitoare la serviciu sunt definite,
- cerințele din contract sau comanda care diferă de cele exprimate anterior sunt analizate și rezolvate,
- este asigurată capacitatea ca să fie îndeplinite cerințele definite.

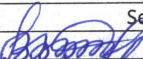
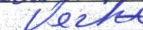
Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor analizei și ale acțiunilor aparute în urma analizei. Atunci când clientul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului sunt confirmate de S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT înainte de acceptarea lor.

Atunci când cerințele referitoare la serviciu sunt modificate, organizația se asigură că documentele relevante sunt modificate și că personalul implicat este informat cu privire la modificarea cerințelor.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a identificat și implementează modalitățile eficiente pentru comunicarea cu clientii în legătură cu :

- informațiile despre produsul/serviciul realizat și comercializat;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau a comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

8.2.4 MODIFICĂRI ALE CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	



Identificarea, precum și stadiul monitorizării și măsurării se realizează prin etichetare, precum și prin înregistrările specifice rezultate în urma executiei și inspecției produsului/ serviciului.

Trasabilitatea este asigurată prin înregistrările din dosarul lucrării/ serviciului și/sau identificarea unică a serviciului. Identificarea și trasabilitatea sunt asigurate și prin configurația serviciului conform instrucțiunilor de proces corespunzătoare.

8.5.3 PROPRIETATEA CLIENTULUI SAU FURNIZORILOR EXTERNI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT păstrează produsul furnizat de client, tratându-l astfel încât pe întreaga perioadă în care se afla în proprietatea organizației, pentru a fi utilizat de aceasta sau încorporat, să fie identificat, verificat și protejat, fiind pus în siguranță asemeni produselor aprovizionate de la furnizori sau proprii. Orice modificare intervenită asupra proprietății clientului (inclusiv proprietate intelectuală) este raportată acestuia, iar înregistrările generate sunt menținute.

8.5.4 PĂSTRAREA PRODUSULUI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. păstrează conformitatea produsului cu specificațiile pe parcursul aprovizionării, depozitării, comercializării și efectuării celorlalte activități, până la livrarea spre destinația intenționată. Aceasta include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea.

8.5.5 CONTROL OPERATIONAL SSM

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. a stabilit și menține dispozitive pentru a se asigura de aplicarea eficace a măsurilor și contramăsurilor de control, ori de câte ori acestea sunt cerute pentru a controla riscurile operationale, pentru îndeplinirea politicii și obiectivelor SSM și pentru a se conforma cerințelor legale și altor cerințe.

8.5.6 PREGĂTIREA PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ

Situațiile de urgență de mediu potențiale vor fi identificate și actualizate cel puțin semestrial, în concordanță cu procedura Aspecte de Mediu și cu cerințele de ordin legal și operațional privind pregătirea și răspunsul la urgențe identificate în conformitate cu procedura Prevederile Legale având ca scop:

- pentru a identifica posibilele accidente și situații de urgență
- de a răspunde în situații de urgență
- pentru a preveni și a reduce impactul asupra mediului care poate fi asociat situațiilor de urgență.
- pentru a îmbunătăți această procedură după analiza accidentelor și situațiilor de urgență
- testarea acestei proceduri prin simulări.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. evaluează activ necesitățile de răspuns referitoare la potențialele accidente și situații de urgență, planifică modul de asigurare a acestor necesități, verifică capacitatea de răspuns planificat și caută să își îmbunătățească eficacitatea capacității de răspuns, conform procedurii *Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns* cod PS-18.

Planurile de intervenție în situații de urgență sunt întocmite și revizuite periodic pentru a se asigura adecvarea obiectivelor, responsabilităților și termenele de realizare a acțiunilor de îmbunătățire a calității serviciilor și lucrărilor executate.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

8.5 PRODUCTIE SI FURNIZARE DE SERVICII

8.5.1 CONTROLUL FURNIZARII SERVICIULUI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT planifica si realizeaza fluxul de realizare a serviciilor in conditii controlate,

Producție și furnizare de servicii cod PS-12, ceea ce include :

- pregătirea tehnologică a execuției produselor/ serviciilor;
- identificarea proceselor de producție;
- planificarea proceselor de producție;
- realizarea produselor/ serviciilor;
- inspectia și încercarea produselor/ serviciilor;
- recepția și predarea produselor/ serviciilor;
- încasarea contravalorii produselor/ serviciilor;

Planificarea proceselor include:

- analiza comenzii
- documentația de lansare: desene, prescripții energetice, fișe tehnologice, planuri de calitate;
- asigurarea cu materiale, echipamente de lucru și monitorizare/măsurare;
- mentenanța echipamentelor proprii;
- utilități tehnologice;
- resurse umane calificate;
- asigurarea măsurilor de securitatea muncii;

În scopul desfășurării activităților specifice în condițiile protejării mediului înconjurător, au fost identificate aspectele de mediu, conform procedurii operaționale *Identificare aspecte de mediu* cod PS-13.

Relația dintre aspectele de mediu și impacturile asupra mediului este o relație cauză-efect. Se urmărește identificarea unui număr cât mai mare de aspecte de mediu/impacturi asupra mediului, reale și potențiale, benefice și nocive, care sunt asociate activității/serviciului ales.

Aspectele de mediu asociate activităților care pot genera impact de mediu sunt ținute sub control conform procedurii operaționale *Control operational* cod PS-17, în scopul:

- prevenirii poluării
- conservării resurselor
- conformității cu cerințele interne și externe.

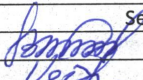

Se păstrează înregistrări privind activitățile desfășurate și monitorizează rezultatele obținute pe tot parcursul desfășurării acestor activități.

8.5.2 IDENTIFICARE SI TRASABILITATE

Atunci când este cazul, S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT identifică produsul/serviciul folosind mijloace adecvate pe durata realizării lui.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT identifică stadiul realizării serviciului în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare.

Identificarea serviciului se realizează pe tot parcursul proceselor de execuție începând de la intrarea materialelor la recepție, depozitare, pe parcursul execuției, la produsele finite și la client.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2018		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

Exercitiile practice testeaza eficacitatea celor mai importante parti din planurile de urgenta si testeaza completitudinea procesului de planificare pentru situatiile de urgenta. Simularile practice, la scara reala a incidentelor, trebuie sa fie realiste pentru a deveni eficiente. Rezultatele situatiilor de urgenta si ale exercitiilor practice sunt evaluate si modificarile identificate drept necesare sunt implementate. Este identificata nevoia de echipamente de urgenta si este asigurata cantitatea necesara din acest echipament.

8.6 CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a identificat procesele de producție și de furnizare de servicii, a caror rezultate sa nu poata fi verificate prin masurare sau monitorizare ulterioară (procese speciale care sanecesite validare ex. procese desudura, lucrari ascunse etc.). Toate procesele de productie se desfășoară conform cu procedurile tehnologice si instructiunile delucru existente cu respectarea urmatoarelor criterii :

- aprobarea echipamentului necesar;
- personal calificat , instruit si autorizat corespunzator;
- resurse de masura si monitorizare specifice , conform cu normativele si procedurilor tehnologice;
- inregistrari specifice conform cu cerintele procesului;

SECTIUNEA 9 EVALUAREA PERFORMANȚE

9.1 MONITORIZARE SI MASURARE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT planifică si implementează procesele necesare de monitorizare,masurare, analiza si imbunatatire pentru a :

- demonstra conformitatea serviciului,
- asigura conformitatea sistemului de management al calității si de mediu, SSM,asigurarea conformității caracteristicilor activităților sale față de cerințele de mediu și a indeplinirii indicatorilor de performanță ale programelor de management de mediu
- imbunatati continuu eficacitatea sistemului de management al calității si mediului, SSM.

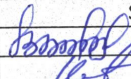

Aceasta include determinarea metodelor aplicabile, inclusiv a tehnicilor statistice, precum siamploarea utilizarii lor.

9.1.1 GENERALITĂȚI

Organizația a determinat:

- ce necesită să fie monitorizat și măsurat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management al calității. Sunt păstrate informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2018		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

9.1.2 SATISFAȚIA CLIENTULUI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT monitorizeaza informatiile referitoare la perceptia clientului asupra satisfacerii cerintelor sale, ca una dintre modalitatile de masurare a performantei sistemului de management al calitatii. Metodele pentru obtinerea si folosirea acestor informatii sunt stabilite in procedura *Evaluarea satisfactiei clientilor* cod PS-06. Identificarea clienților reprezintă prima etapă a comunicării cu aceștia, în scopul înregistrării cerințelor și a analizării modalității de a le satisface. Orientarea către client presupune nu numai înțelegerea necesităților curente, dar și viitoare, în scopul depășirii așteptărilor acestora.

9.1.3 ANALIZĂ ȘI EVALUARE

Organizația analizează și evaluează date și informații provenite din monitorizare și măsurare.

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

- conformitatea produselor și serviciilor;
- gradul de satisfacție a clientului;
- performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management al calității.

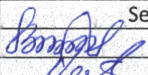
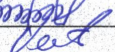
9.2 AUDIT INTERN

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT efectueaza audituri interne la intervale planificate, pentru a determina daca sistemul de management integrat :

- a) este conform cu masurile planificate, referitoare la cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 si la cerintele sistemului de management integrat stabilit ;
- b) daca este implementat si mentinut eficace.

Este planificat un program anual de audit, luand in considerare statutul si importanta proceselor si zonelor care trebuie audite, precum si rezultatele auditurilor precedente. Sunt definite criteriile auditului, domeniul de aplicare, frecventa si metodele. Selectarea auditorilor si modul de efectuare al auditurilor asigura obiectivitatea si imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu își auditează propria lor activitate. Se poate utiliza auditor extern.

Responsabilitatile si cerintele pentru planificarea si efectuarea auditurilor, pentru raportarea rezultatelor si mentinerea inregistrarilor sunt definite in procedura de sistem *Audit intern cod PS - 03*. Managementul responsabil pentru zona audita se asigura ca actiunile sunt intreprinse fara intarziere, pentru eliminarea neconformităților detectate si a cauzelor acestora. Activitățile de urmarire includ verificarea actiunilor intreprinse si raportarea rezultatelor acestora.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

9.3 ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează anual, în prima lună calendaristică, sau ori de câte ori situația conjuncturală o impune, sistemul de management integrat din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Aceasta analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor în sistemul de management integrat, ceea ce vizează și politica în domeniul calității și mediului, sănătății și securității ocupationale, precum și obiectivele acestora, conform procedurii *Analiza efectuată de management, cod PS-07*.

Analiza se axează pe performanța globală a sistemului de management și nu pe detalii specifice care sunt gestionate cu mijloace normale.

9.4 MONITORIZAREA SI MASURAREA PROCESELOR

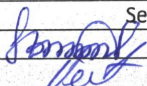

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT aplică metode adecvate pentru monitorizare și, acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor sistemului de management al calității. Aceste metode demonstrează abilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind corectii și acțiuni corective, după cum este cazul, pentru a se asigura conformitatea serviciului.

Monitorizarea proceselor *Monitorizare și măsurare*, cod PS-19 presupune :

- verificarea condițiilor prealabile privind executarea produselor/serviciilor;
- verificarea capacității echipamentelor/dotărilor de a satisface cerințele fluxului tehnologic de execuție;
- personal calificat, bine pregătit profesional;
- aprovizionarea cu materialele necesare.
- analiza și controlul documentației tehnice de execuție;
- Controlul informațiilor documentate menținute sistemului de management integrat și mediului folosite la executarea produsului, până în momentul predării acestuia către client;
- controlul modificărilor la documentația aprobată;
- controlul fluxului tehnologic de execuție a produsului/ serviciului;
- controlul efectuării încercărilor, verificărilor, analizelor etc;

Se efectuează monitorizarea parametrilor adecvați ai proceselor și se înregistrează în procese verbale/registre dovezile generate în timpul procesului, în conformitate cu procedurile/instrucțiunile specifice.

Toate modificările privind instrumentele, echipamentele, materialele și procesele sunt documentate. Produsul/serviciul se evaluează după fiecare modificare a procesului de execuție, pentru a verifica dacă modificările făcute au avut efectul dorit asupra calității și compatibilității cu cerințele tehnice ale obiectivului și ale beneficiarului.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data

9.5 MONITORIZAREA SI MASURAREA PRODUSULUI/ SERVICIULUI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT monitorizeaza si măsoară caracteristicile serviciului, pentru a verifica daca sunt satisfacute cerintele referitoare la serviciu, caracteristicile principale ale operatiilor si activitatilor care pot avea un impact semnificativ asupra mediului, procesele SMI. Acest lucru este facut in toate etapele de realizare a serviciului, in conformitate cu masurile planificate. Dovezile conformitatii cu criteriile de acceptabilitate sunt mentinute. Inregistrările indica persoana ca re a efectuat monitorizarea si masurile dispuse.

9.6 MONITORIZAREA SI MASURAREA PERFORMANTEI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT are o abordare sistematica prin aplicarea procedurii PS-19 *Monitorizarea si masurare*, pentru masurarea si monitorizarea performantei de mediu si SSM la intervale regulate, prin masurari cantitative sau calitative, sau observatii de-a lungul timpului. Sistemul de management include atat monitorizare proactiva pentru a verifica conformitatea cu activitatile SSM, cat si monitorizare reactiva pentru a investiga, analiza si inregistra deficientele sistemului, inclusiv accidente, incidente fara urmari, cazuri de imbolnavire si cazuri de daune aduse proprietății.

SECȚIUNEA 10 IMBUNĂȚIRE

10.1 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT se asigura ca produsul/serviciul care nu este conform cu cerintele prescise este identificat si tinut sub control, pentru a preveni utilizarea neintentionata. Aceste metode de control, responsabilitatile si autoritatile asociate pentru tratarea produsului neconform sunt definite in procedura de sistem *Controlul produsului neconform si a neconformitatilor SMI, PS-04*.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT. trateaza produsul/serviciul neconform prin una sau mai multe dintre urmatoarele metode :

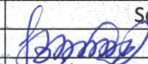

- prin intreprinderea unor actiuni de eliminare a neconformitatii detectate;
- prin intreprinderea unei actiuni care sa impiedice destinarea sau utilizarea lui intentionata initial.

Inregistrările referitoare la natura neconformităților si la orice actiuni ulterioare intreprinse, inclusiv derogările obtinute, sunt mentinute.

Atunci cand produsul/serviciul neconform este corectat, este supus unei reverificari pentru a se demonstra conformitatea cu cerintele.

Cand produsul/ produsul/serviciul neconform este detectat dupa livrare, S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT intreprinde actiuni corespunzatoare consecintelor sau potentialelor consecinte ale neconformității.

Atunci când neconformitățile se referă la procese care au asociate aspecte de mediu sau SSM, se are în vedere ca modul de rezolvare propus pentru îndepărtarea neconformității să fie în concordanță cu cerințele legale.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019	
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019	
			Actualizare
			Data

Dacă neconformitățile se referă la nerespectarea unei cerințe de mediu sau SSM atunci tratarea neconformității impune adoptarea unor măsuri pentru reducerea oricărui impact produs asupra mediului sau risc asociat și atunci când totuși acesta s-a produs se aplică cerințele procedurii *Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns cod PS-18*.

10.2 ACTIUNE CORECTIVA

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT actioneaza pentru a elimina cauzele neconformitatilor, in scopul de a preveni reaparitia acestora. Actiunile corective sunt adecvate consecintelor neconformitatilor aparute.

Este stabilita procedura de sistem *Actiune corectiva cod PS – 05*, care definește cerintele pentru:

- analiza neconformitatilor (inclusiv a reclamatiiilor clientilor),
- determinarea cauzelor neconformităților,
- evaluarea necesitatilor de actiuni pentru a se asigura ca neconformitățile nu reapar,
- determinarea si implementarea actiunii necesare,
- inregistrările rezultatelor actiunii intreprinse,
- analiza actiunii corective intreprinse.

10.3 IMBUNATĂȚIRE CONTINUA

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT își imbunatateste continuu eficacitatea sistemului de management integrat al calității si mediului prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a actiunilor corective si a analizei efectuate de management.

11. ANEXE

Anexa 1: Harta proceselor

Anexa 2: Lista documentelor controlate ale sistemului de management integrat;

Anexa 3: Lista formulare;

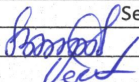

Anexa 4: Politica sistemului de management integrat;

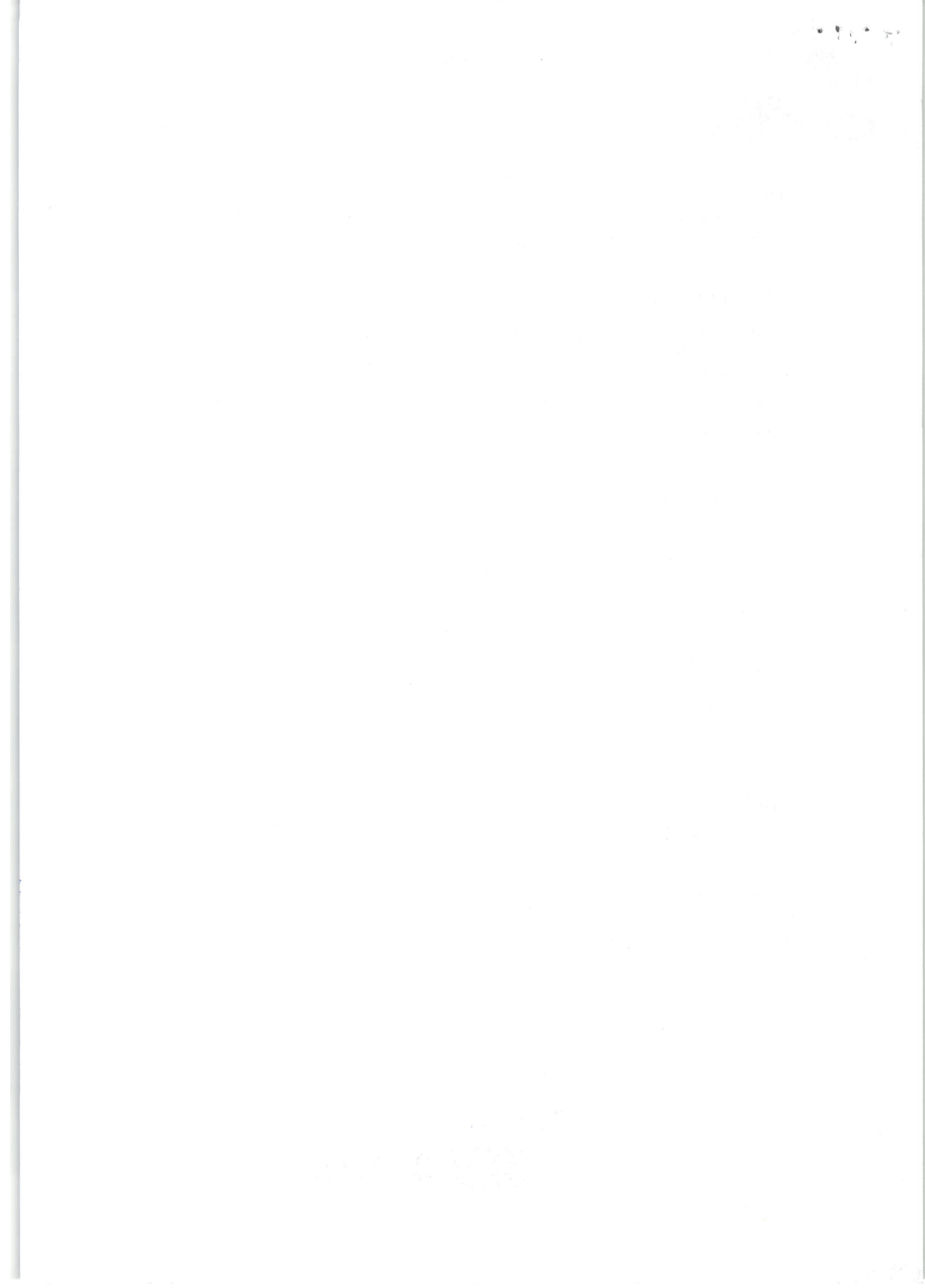
Anexa 5: Contextual organizațional;

Anexa 6: Organigrama S.R.L
DRUMNORD-CONSTRUCT

Anexa 7: Legislatie aplicabila in domeniu

Anexa 8: Riscuri identificate.

Nume Prenume		Data	Semnătura	
Întocmit	Bîrnaz Vicotr	25.03.2019		Actualizare
Verificat	Verhovețchii Ion	25.03.2019		Data



Dlui Ghenadie Sajin
Şef Inspecție de Stat în Construcții

De la **SRL DRUMNORD - CONSTRUCT**

Nr. 2 din 26.04 2022

Tel. mobil 069122184
Tel. fix 0256-57-3-73

CERERE

**pentru emiterea Avizului de participare la licitația publică,
(concurș, oferta de preț, etc.)
privind construcția, reabilitarea și reparația drumurilor**

Întreprinderea SRL DRUMNORD - CONSTRUCT
cu sediul r-nul Riscani, s. Corlateni
conform Hotărârii Guvernului nr. 1121 din 10 decembrie 2010 solicită avizul Inspecției
(formularul DO 10) pentru participare la licitația publică
Nr. _____ din _____ 20____, organizată pentru execuția obiectivului de
investiții (denumirea obiectivului, lucrării stipulate în caietul de sarcini) _____
Lucrari de constructii a drumurilor si autostrazilor

Prezenta cerere este însoțită obligatoriu de următoarele acte, pe care le anexez:

- Certificat de înregistrare a întreprinderii sau Decizie privind înregistrarea persoanei juridice;
- Extrasul;
- Licență;
- Anexă la licență;
- Proces verbal de control a întreprinderii valabil.
- **Enumerați ultimele 3-4 obiective la care s-au efectuat lucrări:**

1. Lucrari de reparatie a unor strazi din com. Dumbravita

2. Reparatia drumurilor locale din s. Vasileuti Riscani

3. Reparatia drumurilor locale din s. Caracusenii Vechi r. Briceni

4. Lucrari de reparatie a unei portiuni de drum din s. Rublenița Soroca

5. Reparatia drumurilor locale din s. Cubolta r. Singerei

/Conducătorul întreprinderii/ Verhovetchii Ion

/semnatura/



/ștampila/

Înregistrată la Inspecția de Stat în Construcții cu nr. _____ din _____ 20____ ora _____

NOTĂ: **1. Cererea cu actele necesare se prezintă în anticamera Inspecției bir. 723.**
2. În caz cînd a avut loc licitația Avizul (Forma DO-10) nu se eliberează.

