


Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 1 din 50

# MANUALUL CALITATII

**COD : MC**

Exemplar NR :

	Elaborat	Verificat	Aprobat
Nume :			
Funcția :			
Data :			
Semnătura :			

## LISTA DE DIFUZARE

**AVERTISMENT:** Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al BIBLIOTECII JUDEȚENE „PANAIT ISTRATI” BRĂILA constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 2 din 50

Exemplar numarul:	Nume si prenume	Functia	Semnatura si data de primire si retragere	
			A reviziei / editiei aplicabile	A reviziei / editiei retrase
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 3 din 50

### INDICATORUL EDITIILOR SI REVIZIILOR

Ediția: Revizia: Data aplicării :	Nr. Capitol / Subcapitol și al paginii revizuite	Capitol / Subcapitol : - <b>Modificat</b> - <b>Adaugat</b> - <b>Suprimat</b>
Ediția 2, Revizia 0	Actualizare conform cerințelor Standardului SR EN ISO 9001/2015	Toate capitolele au fost actualizate

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		<b>Cod : MC</b> Pagina : 4 din 50

## CUPRINS

- 1 Domeniul de aplicare**
- 2 Referințe normative**
- 3 Termeni și definiții**
- 4 Contextul organizației**
  - 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 al calității
  - 4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale
- 5 Leadership**
  - 5.1 Leadership și angajament
    - 5.1.1 Generalități
    - 5.1.2 Orientare către cititor
  - 5.2 Politică
    - 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate
    - 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate
  - 5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități
- 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
- 7 Suport**
  - 7.1 Resurse
    - 7.1.1 Generalități
    - 7.1.2 Personal
    - 7.1.3 Infrastructură
    - 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor
    - 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare
    - 7.1.6 Cunoștințe organizaționale
  - 7.2 Competență
  - 7.3 Conștientizare
  - 7.4 Comunicare
  - 7.5 Informații documentate
    - 7.5.1 Generalități
    - 7.5.2 Creare și actualizare
    - 7.5.3 Controlul informațiilor documentate
- 8 Operare**
  - 8.1 Planificare și control operațional
  - 8.2 Cerințe pentru produse și servicii
    - 8.2.1 Comunicare cu cititorul
    - 8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii
    - 8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii
    - 8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii
  - 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 5 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- 8.3.1 Generalități
- 8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării
- 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării
- 8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării
- 8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării
- 8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării
- 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior
- 8.4.1 Generalități
- 8.4.2 Tipul și amploarea controlului
- 8.4.3 Informații pentru furnizorii externi
- 8.5 Producție și furnizare de servicii
- 8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii
- 8.5.2 Identificare și trasabilitate
- 8.5.3 Proprietate care aparține cititorilor sau furnizorilor externi
- 8.5.4 Păstrare
- 8.5.5 Activități post-livrare
- 8.5.6 Controlul modificărilor
- 8.6 Eliberarea produselor și serviciilor
- 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme
- 9 Evaluarea performanței**
- 9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare
- 9.1.1 Generalități
- 9.1.2 Satisfacția cititorului
- 9.1.3 Analiză și evaluare
- 9.2 Audit intern
- 9.3 Analiza efectuată de management
- 9.3.1 Generalități
- 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management
- 9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management
- 10 Îmbunătățire**
- 10.1 Generalități
- 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă
- 10.3 Îmbunătățire continuă

## **11. Anexe**

- Anexa 1 – Organigrama **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA**
- Anexa 2 – Documentele SMC (MC, PS, PP, PO, IL)
- Anexa 3 – Inregistrarile SMC (R, F, C)
- Anexa 4 – Harta proceselor
- Anexa 5 – politica referitoare la calitate

Biblioteca Județeană „Panaï Istrati” - Brăila	MANUALUL CALITATII  Cod : MC	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 6 din 50

## 1. DOMENIUL DE APLICARE

### PREZENTAREA BIBLIOTECII JUDEȚENE „, PANAIT ISTRATI “ BRĂILA

#### Misiune:

Biblioteca Județeană “Panaï Istrati” Brăila în ultimii 15 ani a evoluat de la nivelul de *bibliotecă tradițională* caracterizată prin organizarea spațială, colecții și împrumut de publicații la domiciliu și prin săli de lectură la nivelul de *bibliotecă hibridă* în care, pe lângă serviciile tradiționale, se adaugă acele servicii ce au la bază tehnologia informației și comunicațiilor, serviciile de informare și folosirea bibliotecii de la distanță. În acest cadru, misiunea bibliotecii este definibilă prin trei criterii:

**Criteriul evoluției** prin care activitățile tradiționale de bază sunt menținute și dezvoltate continuu. Aceste activități evoluează având la bază cererea de informare a utilizatorilor serviciile reacționând la acest aspect. În corelare cu aceasta colecțiile bibliotecii vor urmări nevoile de informare ale utilizatorilor acumulând documente din domeniile și formatele și suporturi solicitate. În structura bibliotecilor de astăzi nu dimensiunea depozitelor este un factor determinant ci volumul de informații solicitat și oferit, precum și calitatea acestora. Modul de comunicare al colecțiilor este deplasat către auto-accesul utilizatorului la mediul informațional. Astfel încât accesul publicului la raft ori la calculator este sistemul de mediere al informației cel mai uzitat.

**Criteriul valorii publice** prin care serviciile bibliotecii au ca scop aducerea de beneficii comunității: atragerea spre lectură a preșcolarilor și școlărilor, susținerea educației continue, capacitatea de face față cererilor informaționale și de instruire privind susținerea reconversiei profesionale, combaterea discriminării și excluziunii sociale, combaterea clivajului informațional dintre oraș și sat, etc..

**Criteriul diferenței** care stabilește faptul că biblioteca prin serviciile sale, unice, nu se substituie altor instituții specializate, dar oferă servicii complementare prin parteneriat cu acestea, care nu fac decât să adauge valoare serviciilor așa zis tradiționale.

#### Viziune:

– Biblioteca Județeană “Panaï Istrati” va anticipa și satisface nevoile publicului țintă. Activitatea ei va fi orientată atât spre înțelegerea nevoilor utilizatorilor reali și potențiali, cât și spre creșterea gradului de satisfacție a acestora. Studiile ce vor defini acest comportament organizațional se vor baza pe cercetare și cooperare directă cu utilizatorii.

– Biblioteca își va menține și consolida poziția în mediul concurențial local și național dezvoltând servicii, căutarea de spații care să apropie serviciile de utilizatori, în concordanță cu așteptările pe care le au clienții actuali și potențiali, crescând calitatea ofertei și măbind gradul de accesibilitate prin utilizarea celor mai avansate tehnologii. În primul rând va fi preocuparea constantă pentru construirea unui local nou de bibliotecă care să găzduiască colecția de bază a bibliotecii pentru următoarea sută de ani modernizarea și extinderea spațiilor actuale pentru adecvarea lor ofertelor de servicii moderne.

– În toate acțiunile sale Biblioteca Județeană “Panaï Istrati” Brăila va intensifica preocuparea pentru creșterea calității managementului, promovând excelența, experimentul și inovația. Își va menține locul fruntaș din familia de biblioteci din care face parte și va îmbunătăți expertiza în domeniul proiectelor, programelor și cooperării interinstituționale și va menține inovația ca principiu al modernizării.

Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila	<b>MANUALUL CALITATII</b>  <b>Cod : MC</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 7 din 50

– La baza progresului bibliotecii în procesul său continuu de modernizare se va baza pe dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului. Pregătirea profesională a tuturor categoriilor de personal de specialitate va fi gândită în așa fel încât să poată răspunde cât mai bine cererii de informații din partea utilizatorilor și de asemenea să dobândească deprinderi foarte bune de operare pe calculator pentru a putea crea bazele de date și celelalte produse de informare ale bibliotecii.

– Biblioteca Județeană “Panait Istrati” Brăila își va atinge obiectivele strategice printr-o gestionare riguroasă a mijloacelor financiare și a resurselor umane și materiale astfel încât rezultatele să fie obținute cu maximum de eficiență, eficacitate.

### **CONTACT**

#### **ÎMPRUMUT PENTRU ADULȚI**

- Piața Poligon nr. 4 (Sediul nou)  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă: 8-16
- **0239 626128**
- 0239 619588
- [valentina\\_chiriac@bjbraila.ro](mailto:valentina_chiriac@bjbraila.ro)

#### **LUDOTECĂ MEDIATECĂ/ SALĂ LECTURĂ**

- Piața Poligon nr. 4 (Sediul nou)  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă : 8 - 16
- **0239 611292**
- [claudiu\\_braileanu@bjbraila.ro](mailto:claudiu_braileanu@bjbraila.ro)

#### **COLECȚII SPECIALE**

- Belvedere nr. 3  
Program  
Luni-Vineri 8 -16
- **0239 626128**
- [ion\\_volcu@bjbraila.ro](mailto:ion_volcu@bjbraila.ro)
- [www.bjbraila.ro](http://www.bjbraila.ro)

#### **FILIALA RADU NEGRU**

- Chișinău nr. 41  
Program  
Luni: 12 -17  
Marți - Vineri: 9 - 17
- **0239 692281**

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 8 din 50
<b>Cod : MC</b>		

#### FILIALA BRĂILIȚA

- Dumbrava Roșie nr. 35  
Program  
Luni: 12 -17  
Marți - Vineri: 9 - 17
- **0239 618367**
- Mihaela Armega

#### FILIALA CHERCEA

- Comuna din Paris nr. 135  
Program  
Luni: 12 -17  
Marți - Vineri: 9 - 17
- **0239 619327**

#### BIROU ÎNSCRIERI/ REFERINȚE ȘI INTERNET

- Piața Poligon nr. 4 (Sediul nou)  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă: 8-16
- **0239 626128**
- 0239 619588
- [corina\\_ciuraru@bjbraila.ro](mailto:corina_ciuraru@bjbraila.ro)

#### CENTRUL MULTICULTURAL

- Belvedere nr. 3  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă: 8-16
- **0239 626128**
- [gianina\\_turcu@bjbraila.ro](mailto:gianina_turcu@bjbraila.ro)



<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		<b>Cod : MC</b> Pagina : 9 din 50

## 1.2. PREZENTAREA SISTEMULUI PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Sistemul pentru managementul calității implementat în la BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA , în conformitate cu standardul de referință SR EN ISO 9001:2015 este format din:

- Manualul calității – MC-01;
- Proceduri de Sistem
- Proceduri Operaționale

Utilizarea acestor principii și proceduri reprezintă o directivă obligatorie în procesele ce se desfășoară în cadrul instituției, și se aplică în toate domeniile specifice, atât la nivel managerial cât și la nivel de execuțanți.

### 1.3. TITLU

- Manualul Calității cod: MC – 01, ediția 2, revizia 0 (ediția a doua, revizia zero).

- Obiect

Prezentul manual descrie condițiile referitoare la SMC aplicat în cadrul organizației BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA , cu scopul de:

- a realiza optimum de eficacitate și eficiență a activităților în concordanță cu cerințele proiectate de organizație;
- a furniza un punct de referință oricărui angajat din cadrul organizației care are nevoie de informații privind activitățile legate de SMC;
- a ajuta personalul organizației să înțeleagă activitățile legate de SMC;
- a da consistență și consecvență activităților desfășurate în cadrul organizației.

Prezentul Manual al Calității are în vedere de asemenea, realizarea următoarelor deziderate:

- comunicarea Declarației de Politică în domeniul calității a Directorului instituției, cât și Obiectivele calității aplicabile în cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „PANAIT ISTRATI “ BRĂILA , personalului propriu și colaboratorilor săi;
- implementarea, menținerea și îmbunătățirea efectivă și continuă a sistemului de management al calității, în toate compartimentele și domeniile de activitate;
- asigurarea unor metode de control pentru creșterea eficacității practicilor și activităților de managementul calității;
- asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a sistemului de management al calității;
- asigurarea continuității sistemului de management al calității și a condițiilor referitoare la acesta în timpul modificărilor circumstanțelor;
- instruirea, formarea și calificarea personalului privind cerințele sistemului de management al calității și a metodelor de aplicare;
- demonstrarea conformității sistemului de management al calității cu referențialul ales, respectiv standardul SR EN ISO 9001:2015;

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		<b>Cod : MC</b> Pagina : 10 din 50

- îmbunătățirea comunicării în relațiile BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA cu cititorii și colaboratorii săi;
- sensibilizarea furnizorilor cu privire la imperativul unei asigurări eficiente a calității produselor și/sau serviciilor furnizate;
- orientarea angajaților către beneficiile calității prin luarea la cunoștință și înțelegerea elementelor sistemului de management al calității prezentate în standard și conștientizarea astfel a impactului muncii fiecăruia asupra calității serviciilor.

În cadrul sistemului de management al calității sunt descrise procesele relevante pentru organizație. Punctul forte constă în îmbunătățirea proceselor, pentru ca în felul acesta să se poată îmbunătăți performanțele organizației noastre.

Implementarea sistemului de management al calității face parte din deciziile strategice ale organizației. Proiectarea lui a ținut seama de situațiile concrete din cadrul organizației, de serviciile și de procesele corespunzătoare acestora, fiind specific BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA și este fundamentat pe îndeplinirea cerințelor din standardul de referință SR EN ISO 9001:2015.

#### 1.4. ABORDAREA AXATĂ PE PROCESE

Sistemului de management al calității aplicabil în cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA cuprinde o abordare bazată pe procese. Procesele reprezintă activități prin intermediul cărora date de intrare sunt transformate în date de ieșire (rezultate). Identificarea, conducerea și monitorizarea sistematică a proceselor în cadrul organizației, precum și interfețele dintre acestea, reprezintă abordarea orientată pe procese și este utilizată pentru eficacitatea funcționării instituției.

#### 1.5. DOMENIUL DE APLICARE

Acest manual, precum și procedurile elaborate se aplică tuturor entităților ce desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor furnizate de către BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA .

- *Activități supuse certificării:*
- Activități ale bibliotecilor.

Manualul calității este utilizat în relațiile cu clienții/cetățenii, pentru a demonstra capacitatea organizației de a furniza servicii de calitate și conforme cu cerințele (specificațiile) acestora.

#### 1.6. EXCLUDERI, CONFORM SR EN ISO 9001:2015

Cap. 7.1.5. (în cadrul instituției nu sunt utilizate RMM) & 8.5.1.f. (în cadrul instituției nu sunt utilizate procese care să necesite validarea și re-validarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 11 din 50
<b>Cod : MC</b>		

ulterioară;) & 8.5.1.h. (în cadrul instituției nu se desfășoară activități de eliberare, livrare și post livrare.) & 8.5.4 (activitatea desfășurată în cadrul Bibliotecii Județene „Panait Istrati” – Brăila nu impune păstrarea elementelor de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele) & 8.5.5. (în cadrul instituției nu se desfășoară activități de post-livrare asociate cu produsele și serviciile), deoarece activitatea desfășurată în cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA nu impune îndeplinirea acestor cerințe ale standardului. Excluderile nu afectează capacitatea organizației de a furniza servicii, conform domeniului de activitate.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

Următoarele documente, în întregime sau parțial, sunt referințe normative în acest document și sunt indispensabile pentru aplicarea acestui document:

- **SR EN ISO 9000:2015** - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- **SR EN ISO 9001:2015** - Sisteme de management al calității. Cerințe.
- **Legea nr.215/2001** - Legea administrației publice locale.
- **Hotărârea de Guvern nr.1723/2004** - privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul.
- **Ordinul SGG nr.600/2018** - privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
- SR EN ISO 9004 : 2018 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.
- SR EN ISO 10002 : 2005 Managementul calității. Satisfacția cititorului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.
- Acte normative specifice în domeniul administrației publice, în vigoare.

## 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Termenii și definițiile din acest document sunt în conformitate cu standardul SR EN ISO 9000:2015.

- client = persoană/cetățean sau organizație care primește un produs/serviciu
- produs = serviciu, material procesat, software, hardware

### 3.1 Termeni referitori la persoană sau personal

3.1.1 management de la cel mai înalt nivel = persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o organizație (3 .2.1) la cel mai înalt nivel.

*NOTA 1 - Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației.*

3.1.3 implicare = participare la o activitate, la un eveniment sau la o situație

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 12 din 50
<b>Cod : MC</b>		

3.1.4 angajament = implicare (3 .1. 3) în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective (3. 7.1) comune.

3.2 Termeni referitori la organizație

3.2.1 organizație = persoană sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații, pentru a-și îndeplini obiectivele (3. 7.1).

3.2.2. context al organizației = combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care o organizație (3.2.1) abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor (3. 7.1) sale.

*NOTA 1 - Obiectivele unei organizații pot fi referitoare la produsele (3.7.6) și serviciile (3.7.7) sale, la investiții și comportament față de părțile ei interesate (3.2.3).*

3.2.3 parte interesată = persoană sau organizație (3.2.1) care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate.

*EXEMPLU - Clienți (3.2.4), proprietari, personal al unei organizații , furnizori (3.2.5), bancheri, organisme de reglementare, syndicate, parteneri sau societatea, care poate include competitori sau grupuri de presiune care se opun.*

3.2.4 cititor = persoană sau organizație (3.2.1) care ar putea primi sau primește un produs (3.7.6) sau serviciu (3.7.7), destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta.

*EXEMPLU - Consumator, cumpărător, utilizator final, comerciant cu amănuntul, destinatar al unui produs sau serviciu dintr-un proces (3.4.1) intern, beneficiar și achizitor.*

*NOTĂ - Un cititor poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.*

3.2.5 furnizor = organizație (3.2.1) care furnizează un produs (3. 7.6) sau serviciu (3. 7. 7)

*EXEMPLU - Producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui produs sau al unui serviciu.*

*NOTA 1 - Un furnizor poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.*

*NOTA 2 - În situații contractuale furnizorul este denumit uneori „contractant”.*

3.3 Termeni referitori la activitate

3.3.1 îmbunătățire = activitate pentru creșterea performanței (3.7.8)

*NOTĂ- Activitatea poate fi repetabilă sau singulară.*

3.3.2 îmbunătățire continuă = activitate repetată pentru creșterea performanței (3.7.8)

*NOTA 1 - Procesul (3.4.1) de stabilire a obiectivelor (3.7.1) și de identificare a oportunităților de îmbunătățire (3.3.1) este un proces continuu care utilizează constatările auditului (3.13.9) și concluziile auditului (3.13.1 O), analiza datelor (3.8.1 ), analizele (3.11.2) efectuate de management (3.3.3) sau alte mijloace și în general conduce la acțiuni corective (3.12.2) sau acțiuni preventive (3.12.1 ).*

3.3.3 management = activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație (3.2.1)

*NOTA 1 - Managementul poate include stabilirea de politici (3.5.8) și obiective (3.7.1) și de procese (3.4.1) pentru a îndeplini aceste obiective.*

*NOTA 2 - Termenul "management" se referă uneori la persoane, adică o persoană sau un grup de persoane cu autoritate și responsabilitate pentru conducerea și controlul unei organizații.*

3.3.4 managementul calității = management (3.3.3) referitor la calitate (3.6.2)

*NOTĂ - Managementul calității poate include stabilirea de politici referitoare la calitate (3.5.9), de obiective referitoare la calitate (3. 7.2) și de procese (3.4.1) pentru a îndeplini*

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 13 din 50
<b>Cod : MC</b>		

*aceste obiective prin planificarea calității (3.3.5), asigurarea calității (3.3.6), controlul calității (3.3.7) și îmbunătățirea calității (3.3.8).*

3.3.5 planificarea calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate (3.7.2) și care specifică procesele (3.4.1) operaționale necesare și resursele aferente pentru a realiza obiectivele calității.

*NOTĂ- Stabilirea planurilor calității (3.8.9) poate fi parte a planificării calității.*

3.3.6 asigurarea calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate (3.6.5) vor fi îndeplinite.

3.3.7 controlul calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate (3.6.5).

3.3.8 îmbunătățirea calității = parte a managementului calității (3.3.4) concentrată pe creșterea capabilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate (3.6.5)

*NOTĂ - Cerințele referitoare la calitate se pot referi la orice aspecte cum ar fi eficacitate (3.7.11), eficiență (3.7.1 O) sau trasabilitate (3.6.13).*

3.4 Termeni referitori la proces

3.4.1 proces = ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.

*NOTA 1 - În funcție de contextul de referință, „rezultat ul intenționat” al unui proces este numit element de ieșire (3.7.5), produs (3.7.6) sau serviciu (3.7.7).*

*NOTA 2 - În general, elementele de intrare într-un proces sunt elemente de ieșire ale altor procese, iar elementele de ieșire ale unui proces sunt elemente de intrare pentru alte procese.*

*NOTA 3 - Atunci când se face referire la două sau mai multe procese în serie care sunt corelate și în interacțiune, ele pot fi de asemenea considerate ca un proces.*

*NOTA 4 - În general, procesele dintr-o organizație (3.2.1) sunt planificate și realizate în condiții controlate pentru a adăuga valoare.*

*NOTA 5 - Un proces, în care conformitatea (3.6.11) elementului de ieșire rezultat nu poate fi validată cu ușurință sau din punct de vedere economic, este în mod frecvent denumit „proces special”.*

3.4.2 proiect = proces (3.4.1) unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv (3.7.1) conform cerințelor (3.6.4) specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

3.4.3 realizarea sistemului de management al calității = proces (3.4.1) de stabilire, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a unui sistem de management al calității (3.5.4).

3.4.5 procedură = mod specificat de realizare a unei activități sau a unui proces (3.4.1).

*NOTA- Procedurile pot fi documentate sau nu.*

3.5 Termeni referitori la sistem

3.5.1 sistem = ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune

3.5.2 infrastructură = <organizație> sistem (3.5.1) de facilități, echipamente și servicii (3.7.7) de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații (3.2.1)

3.5.3 sistem de management = ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații (3.2.1) prin care se stabilesc politicile (3.5.8) și obiectivele (3.7.1), precum și procesele (3.4.1) prin care se realizează acele obiective.

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		<b>Cod : MC</b> Pagina : 14 din 50

*NOTA 1 - Un sistem de management poate să trateze o singură disciplină sau mai multe discipline, de exemplu managementul calității (3.3.4), managementul financiar sau managementul de mediu.*

*NOTA 2 - Elementele sistemului de management al calității stabilesc structura, rolurile și responsabilitățile organizației, planificarea, funcționarea, politicile, practicile, regulile, convingerile, obiectivele și procesele prin care se realizează acele obiective.*

3.5.4 sistem de management al calității = parte a unui sistem de management (3.5.3) referitoare la calitate (3.6.2).

### **Abrevieri**

SMC	– Sistem de Management al Calității
MC	– Manualul Calității
PS	– Procedură de Sistem
PO	– Procedură Operațională
F	– Formular
C	– Chestionar
RMC	– Reprezentantul Managementului pentru Calitate
RC	– Responsabil Calitate
RP	– Responsabil Procedură
Doc	– Documente
Ref	– Referențial
MN	– Management
RMM	– Echipamente de măsurare și monitorizare
Nr.Rnc.	– Număr Raport de neconformitate

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 15 din 50
<b>Cod : MC</b>		

#### **4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI**

##### **4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează**

Pentru înțelegerea organizației și a contextului în care activează BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA s-au determinat factorii externi și interni relevanți pentru misiunea și direcțiile strategice stabilite, precum și pentru evaluarea capacității organizației/consiliului județean de a realiza rezultate intenționate ale sistemului de management al calității implementat.

Factorii externi și interni identificați sunt în permanență monitorizați, analizați și actualizați astfel încât să permită continuu promovarea și respectarea principiilor și valorilor proprii, precum și creșterea prestigiului și succesului județului, concentrându-se pe satisfacerea cerințelor cititorilor și a părților interesate.

##### **4.1.1. Factori externi (analiza PEST)**

Analiza PEST se realizează pentru identificarea principalilor factori-politici, economici, sociali și tehnologici – specifici mediului extern în care funcționează BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA , precum și a impactului acestor factori asupra dezvoltării strategice a BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA și implicit a modului de funcționare a SMC.

##### Factori politici:

- gradul de stabilitate a mediului politic național și internațional
- gradul de stabilitate a structurilor executive/legislative – Guvern, Parlament, etc.
- influența partidelor și a alianțelor politice
- relațiile dintre Consiliul Județean și instituțiile subordonate
- gradul de predictibilitate și stabilitate a legislației aplicabile
- concordanța dintre legislația română și cea internațională în domeniu
- existența și implementarea politicilor și programelor de dezvoltare în domeniul administrativ, social, economic, turistic
- existența și implementarea politicilor de atragere și motivare a cititorilor
- existența unor acorduri/parteneriate internaționale de schimb/colaborare în domeniul educațional/cultural/turistic.

##### Factori economici:

- situația economică națională și internațională
- dinamica factorilor macroeconomici (inflație, PIB, șomaj, rata dobânzii, etc.)
- cursurile de schimb valutar și fluctuațiile acestora
- nivelul taxelor sau al diverselor facilități fiscale existente
- puterea de consum a populației
- capacitatea de finanțare a proiectelor de dezvoltare a bibliotecii și a fondului de carte
- capacitatea atragerii de finanțare/fonduri pentru proiectele de dezvoltare a bibliotecii și a fondului de carte

##### Factori sociali-culturali:

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 16 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- interesul cititorilor pentru lectură
- stilul de viață al populației/cititorilor
- starea de sănătate a populației
- gradul de educație și informare
- accesul populației la sursele de informare și comunicare
- rata vârstei populației
- disponibilitatea/interesul cititorilor pentru încheierea de parteneriate naționale și internaționale în domeniul educațional/cultural/turistic
- nivelul de motivare a cititorilor de a locui/profesa în județ
- diferențele socio-culturale ale cititorilor străini din județ

#### Factori tehnologici:

- impactul tehnologiei actuale asupra cititorilor/administrației
- rata inovației tehnologice, calitatea tehnologiei în domeniul dezvoltării fondului de carte al bibliotecii
- costurile cu implementarea tehnologiilor de vârf
- nivelul cheltuielilor guvernamentale pentru cititori/administrația publică
- disponibilitatea surselor de finanțare pentru dezvoltarea bibliotecii și a fondului de carte
- calitatea serviciilor și modul de interacțiune cu cititorul
- nivelul competențelor deținute de personalul din cadrul bibliotecii

#### **4.1.1. Factori interni (analiza SWOT)**

##### Puncte tari:

- personal angajat cu medie de vârstă scăzută
- personal angajat competent
- mediul de lucru/ infrastructura existentă bună
- proiecte de dezvoltare județeană existente, depuse spre aprobare sau în lucru
- stabilitate financiară
- relații internaționale existente
- interesul cititorilor pentru lectură

##### Puncte slabe:

- adaptarea la dinamica modificărilor legislative
- birocrația specifică a administrației publice
- cultura organizațională insuficient dezvoltată

##### Oportunități:

- promovare foarte bună a proiectelor dezvoltate în cadrul bibliotecii
- dezvoltarea capacității administrative
- accesarea fondurilor europene de dezvoltare, finanțare nerambursabilă de la UE
- colaborări naționale și internaționale

##### Amenințări:

- instabilitatea legislativă



<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 17 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- instabilitatea politică și /sau administrativă
- constrângeri bugetare
- plecarea/reducerea personalului angajat
- exodul cititorilor odată cu plecarea populației din județ

Identificarea și monitorizarea factorilor externi și interni este esențială la nivelul managementului în general, și la nivelul sistemului de management al calității în special, pentru a dezvolta o viziune cât mai largă a coordonatelor care trebuie avute în vedere pentru o bună funcționare a instituției, precum și pentru identificarea oportunităților și a riscurilor ce pot să apară odată cu schimbarea acestor factori.

#### 4.2. ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA consideră importantă înțelegerea necesităților și așteptărilor cititorilor și a părților interesate având în vedere efectul acestora asupra capacității organizației de a furniza consecvent servicii de calitate, care satisfac cerințele cititorilor și care, în același timp, asigură îndeplinirea cerințelor legale și reglementate aplicabile. Odată identificate, organizația va monitoriza și analiza informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante și va stabili măsuri pentru furnizarea unor servicii de calitate, în contextul respectării reglementărilor specifice aplicabile.

#### 4.3. DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE AL SISTEMULUI DE MANGEMENT AL CALITĂȚII

Implementarea SMC în cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA constituie o decizie strategică a organizației pentru satisfacerea tuturor părților interesate, la baza căreia se regăsesc:

- cerințele explicite și implicite ale cititorilor;
- obiectivele strategice;
- serviciile furnizate;
- procesele utilizate.

Conducerea și personalul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA au constientizat faptul ca implementarea unui sistem de management al calitatii a devenit o necesitate, in conditiile concurentei acerbe si cresterii exigentei cititorilor in ceea ce priveste calitatea produselor/serviciilor livrate/asigurate.

Accentul trebuie pus pe managementul strategic al calitatii bazat pe satisfactia cititorilor, motivarea si satisfactia personalului, munca bine facuta, eficacitatea demersului spre excelenta si nu doar exclusiv pe aspectele tehnice ale calitatii care sa demonstreze concordanta cu specificatiile.

**Domeniu de aplicare** – prezentul document se aplica si reglementeaza toate procesele din toate compartimentele **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** .

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 18 din 50
<b>Cod : MC</b>		

In cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA este implementat, mentinut si imbunatatit continuu, un sistem de management al calitatii, conform SR EN ISO 9001:2015.

La documentarea sistemului de management al calitatii s-au parcurs urmatoorii pasi:

- organziarea privind elaborarea documentelor de sistem;
- stabilirea documentelor si a proceselor necesare;
- conceptia documentelor;
- verificarea si avizarea documentelor;
- aprobarea documentelor.

Dupa elaborarea documentatiei s-a procedat la implementare a documentelor de sistem care a costat din:

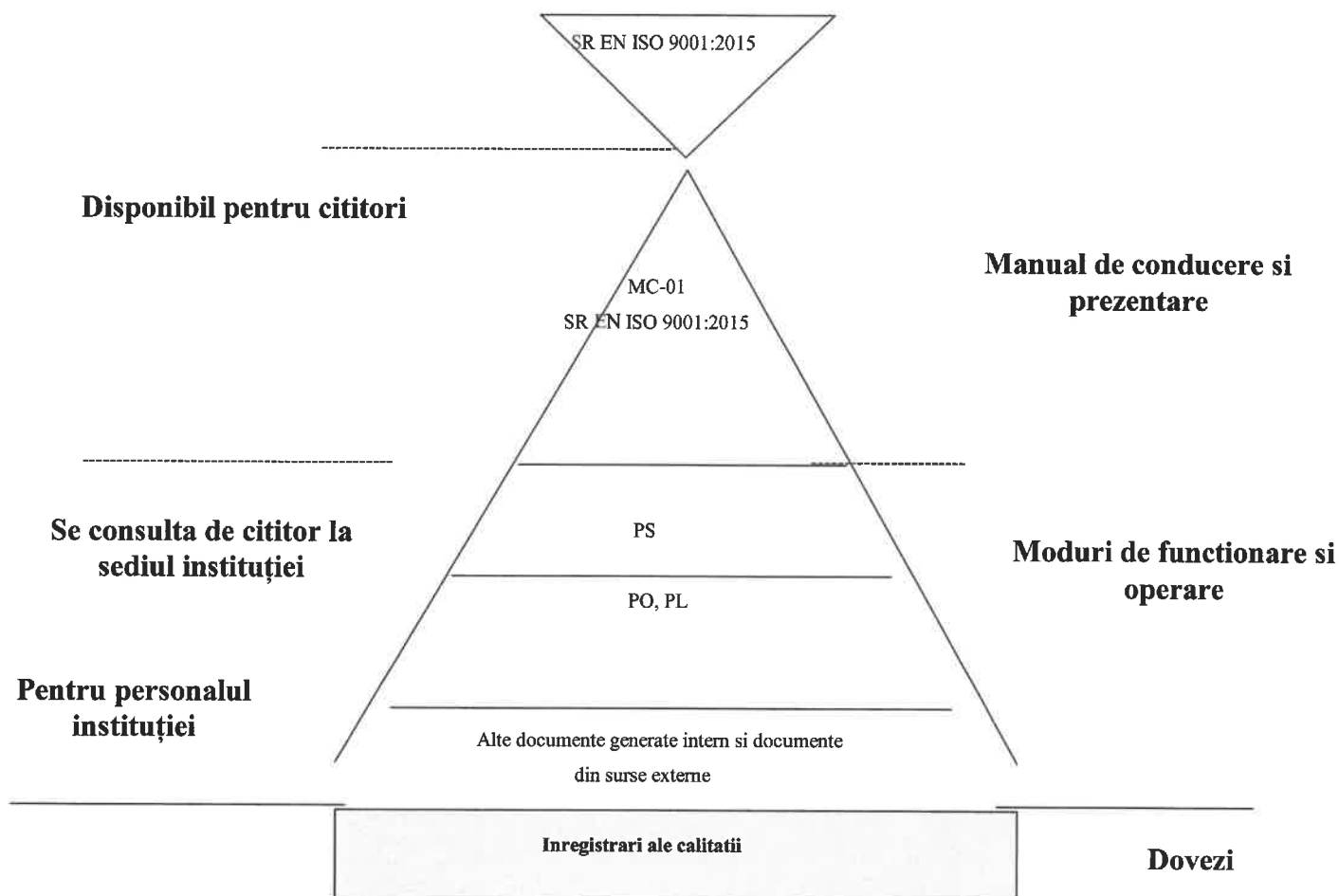
- pregatirea pentru implementare;
- aplicarea experimentală;
- validarea finală.

Documentele de sistem sunt structurate pe patru nivele dupa cum urmeaza:

- nivel I - Manualul Calitatii – SR EN ISO 9001:2015
- nivel II - Proceduri de Sistem
- nivel III - Proceduri operationale si Proceduri de lucru
- nivel IV - Alte documente generate intern si documente din surse externe

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 19 din 50
<b>Cod : MC</b>		

**STRUCTURA DOCUMENTELOR SMC SR EN ISO 9001:2015 LA NIVELUL  
BIBLIOTECII JUDEȚENE „PANAIT ISTRATI” BRĂILA**



Organizația stabilește, documentează, implementează, menține un sistem pentru managementul calității și îmbunătățește în continuu eficacitatea acestuia în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015.

**Instituția**

- a identificat procesele necesare sistemului pentru managementul calității și aplicarea acestora în întreaga organizație ;
- a determinat succesiunea și interacțiunea acestora ( harta proceselor ) ;
- a determinat metodele și criteriile necesare pentru a se asigura că atât operarea, cât și controlul acestor procese sunt eficiente ;
- se asigură de disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese ;
- monitorizează, măsoară și analizează aceste procese ;
- implementează acțiuni necesare realizării rezultatelor planificate și îmbunătățirii continue a proceselor.

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 20 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Atunci când se impune utilizarea unor procese din afara centrului, se asigură controlul asupra acestora.

În cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** sunt identificate, controlate și procedurate următoarele tipuri de procese :

- procese manageriale (de conducere): management financiar, managementul resurselor umane, managementul proceselor, investiții
- procese operationale (de baza): comunicarea și evidența colecțiilor, informare bibliografică și comunitară, dezvoltarea colecțiilor, evidența colecțiilor de bibliotecă, clasificarea (indexarea) documentelor, catalogare tradițională și electronică, îndrumare metodică
- procese suport: achiziții publice, informatică, administrativ, registratura

Sucesiunea și interacțiunea acestor procese este documentată în Anexa 4 Harta proceselor.

- **BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** nu a identificat procese externalizate care influențează conformitatea serviciului sau cu cerințele.
- criteriile și metodele (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese au fost stabilite în procedurile aferente sistemului de management integrat calitate-control managerial intern;
- resursele necesare pentru aceste procese sunt stabilite anual, conform bugetului de venituri și cheltuieli;
- responsabilități și autorități pentru aceste procese sunt stabilite prin fișele de post și prin dispoziții/decizii ale conducerii muzeului;
- riscurile și oportunitățile sunt analizate anual, conform procedurii PS-06- Managementul riscului. Oportunități. De asemenea, registrul riscurilor este actualizat periodic, conform cerințelor OSGG 600/2018;
- evaluarea acestor procese se face cu prilejul analizei sistemului de management, pentru a se asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate;
- programul de îmbunătățire întocmit în urma ședinței de analiză a sistemului de management al calității are în vedere îmbunătățirea proceselor și a sistemului de management al calității.

#### **4.4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROCESELE SALE**

**BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** a stabilit, a implementat, menține și îmbunătățește continuu un sistem de management al calității, inclusiv procesele necesare și interacțiunile lor, în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015.

Documentația sistemului de management al calității aplicabilă în cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** cuprinde următoarele :

- Declarația referitoare la politica în domeniul calității;

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		<b>Cod : MC</b> Pagina : 21 din 50

- **Manualul calității MC-01;**
- **Proceduri de sistem cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015:**
  - ✓ PS-01 Controlul informațiilor documentate. Controlul documentelor
  - ✓ PS-02 Controlul informațiilor documentate. Controlul înregistrărilor
  - ✓ PS-03 Audit intern;
  - ✓ PS-04 Controlul produsului neconform;
  - ✓ PS-05 Acțiuni corective;
  - ✓ PS-06 Managementul riscului. Oportunități
- Proceduri stabilite pentru a se asigura de planificarea, operarea și controlul proceselor:
  - ✓ Conform Listei documentelor aferente sistemului de management integrat calitate-control managerial intern
- Inregistrări necesare pentru a furniza dovezi ale implementării și menținerii SMC-ului.
- **Obiectivele calitatii BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA ;**
- **Procedurile scrise necerute de standardul SR EN ISO 9001:2015, dar documentate sub forma procedurilor de lucru, deoarece s-a considerat ca sunt necesare pentru buna functionare a SMC;**
- **Fisele postului;**
- **Inregistrarile calitatii, atât cele cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015 pentru demonstrarea conformitatii cu cerintele si a functionarii eficiente a sistemului de management al calitatii, precum si cele stabilite de organizatie.**

Procedurile de sistem sunt elaborate pentru cerintele standardului SR EN ISO 9001:2015 care cer proceduri documentate, iar procedurile operaționale descriu restul cerintelor standardului SR EN ISO 9001:2015 ce nu prevad existenta de proceduri documentate pentru acestea.

Procedurile operationale documentate au fost elaborate pentru procesele specifice organizatiei.

Inregistrarile calitatii sunt documentele intocmite pentru a dovedi ca au fost indeplinite si verificate cerintele stabilite.

De asemenea, organizația a determinat procesele necesare pentru sistemul de management al calității și aplicarea acestora în cadrul organizației și:

- a) a determinat elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese,
- b) a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese,
- c) a determinat și aplică criteriile și metodele (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficiente ale acestor procese,
- d) a determinat resursele necesare pentru aceste procese și se asigură de disponibilitatea acestora,
- e) a atribuit responsabilități și autorități pentru aceste procese,

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 22 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- f) tratează riscurile și oportunitățile,
- g) evaluează aceste procese și implementează toate schimbările necesare pentru a se asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate,
- h) îmbunătățește procesele și sistemul de management al calității.

### **Manualul calității**

Manualul calitatii, cod MC-01, descrie organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului pentru managementul calității aferente **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA**

Manualul calității este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2015-Sisteme de managementul calității. Cerințe.

Scopul său este de a da posibilitatea personalului instituției și altor persoane interesate să înțeleagă tehnicile și procedurile de bază cerute pentru menținerea standardelor de calitate. Acest nivel al calității este necesar pentru a da asigurări ca produsele instituției sunt conforme cu specificațiile cititorilor.

Prevederile acestui manual se aplica atât în situații contractuale cât și necontractuale în toate compartimentele **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA**

### **Controlul informațiilor documentate**

Documentele sistemului de management al calității și cele referitoare la produs, atât interne cât și de proveniență externă, se mențin sub control în conformitate cu procedura de sistem Controlul informațiilor documentate. Documente, cod PS-01.

Procedura privind informațiile documentate detaliază modul de elaborare, nivelul de verificare și aprobare a documentelor înainte de emitere.

Difuzarea documentelor se efectuează pe baza listelor de difuzare, cunoscându-se astfel punctele unde se utilizează aceste documente precum și revizia în vigoare care trebuie să fie utilizată într-un anumit moment.

Se asigura totodată retragerea promptă a documentelor perimate din toate punctele unde acestea se găsesc și înlocuirea acestora cu ultima revizie valabilă.

Modificările/revizia documentelor urmează aceeași metodologie ca și la elaborarea documentelor initiale. Efectuarea modificărilor documentelor se întemeiază pe informații care sunt puse la dispoziție de entitățile care sunt afectate de conținutul documentelor respective sau care se găsesc în posesia elaboratorilor.

Modificările aduse asupra documentelor se mentin sub control prin liste de control a reviziilor. Retragerea documentelor perimate se face prin grija funcțiilor elaboratoare.

Toate documentele modificabile din cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** (în aceasta categorie intrând: documentele SMC, proceduri, standarde, desene, tehnologii, planurile calității, instrucțiuni, etc.) respectă următoarele principii generale:

- Fiecare document este identificat printr-un nume generic și un cod;
- Fiecare document este evidențiat stadiul ediției în vigoare și al reviziilor;
- Fiecare document are un număr definit de pagini numerotate;
  - Fiecare document este identificat in mod clar cu autoritatea de elaborare, avizare/ verificare si aprobare a documentului;

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 23 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- Fiecare document are stabilit modul de difuzare și de control;
  - Fiecare document este multiplicat și difuzat într-un număr cunoscut de copii, conform listei de difuzare;
  - Copiile pentru care emitentul nu își asuma responsabilitatea actualizării, având numai un caracter informativ, vor fi identificate în acest sens: „Copie informativa”, „Nu se actualizează” etc.;
  - Pentru fiecare tip de document este stabilită în mod precis autoritatea de revizuire și modificare. De regulă, dreptul de a modifica un document îl are numai emitentul;
  - Orice modificare a unui document atrage după sine ridicarea reviziilor paginilor modificate. Acolo unde este posibil, este de preferat ca modificările efectuate să fie marcate, pentru a se asigura identificarea lor rapidă de către destinatar;
  - Orice modificare a unui document va fi difuzată tuturor destinatarilor de copii oficiale conform listei de difuzare;
- În cazul în care un document devine în întregime neaplicabil, emitentul are obligația retragerii tuturor copiilor difuzate conform listei de difuzare.

### **Controlul informațiilor documentate. Înregistrări**

Toate înregistrările utilizate la controlul calității produsului, respectiv documentele care furnizează dovezile obiective ale activităților efectuate și ale rezultatelor obținute, sunt identificate, colectate, indexate, păstrate într-un mod prevăzut în specificațiile procedurii de sistem Controlul informațiilor documentate. Înregistrări, cod PS-02, asigurându-se în acest fel lizibilitatea, găsirea promptă, păstrarea adecvată și prevenirea deteriorării, distrugerii sau pierderii acestora.

Toate activitățile legate de identificarea, pastrarea, arhivarea, regasirea și eliminarea înregistrărilor calității sunt descrise în procedura PS-02 “ Controlul informațiilor documentate. Înregistrări”, care face referire la înregistrările utilizate în activitatea organizației.

Înregistrările calității sunt stabilite și păstrate pentru demonstrarea conformității cu cerințele și pentru demonstrarea funcționării eficiente a SMC.

Înregistrările calității sunt păstrate și arhivate în condiții corespunzătoare și pentru perioade de timp prestabilite, astfel încât să se prevină deteriorarea, distrugerea, pierderea și astfel încât să fie regasite cu ușurință în orice moment.

La completarea înregistrărilor calității fiecare angajat are în vedere ca acestea trebuie să fie lizibile, complete și corecte.

Înregistrările calității sunt păstrate la departamentele de resort pentru demonstrarea conformității cu condițiile specificate și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității.

Înregistrările calității pot fi puse la dispoziția cititorilor, pentru consultare, în situația în care acest lucru este prevăzut prin contract. De asemenea, înregistrările sunt puse la dispoziția organismelor de certificare, în cadrul auditurilor efectuate de către acestea.

## **5. LEADERSHIP**

### **5.1. LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT**

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 24 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Declarația Directorului instituției referitoare la politica în domeniul calității evidențiază angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea SMC-ului și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia.

Prevederile angajamentului în domeniul calității, precum și cele referitoare la manualul calității sunt implementate și menținute pe baza unui program stabilit de RMC și aprobat de Directorul instituției.

Eficacitatea sistemului pentru managementul calității se determină prin organizarea și desfășurarea de audituri interne, conform procedurii Audit intern, cod PS-03.

Managementul de la cel mai înalt nivel prezintă dovezi referitoare la angajamentul său privind dezvoltarea și implementarea sistemului pentru managementul calității și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- Comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clientului, a cerințelor legale și a celor de reglementare;
- Stabilirea politicii în domeniul calității;
- Stabilirea obiectivelor;
- Conducerea analizelor efectuate de management;
- Asigurarea resurselor materiale și umane necesare implementării unui sistem pentru managementul calității.

#### **5.1.1. GENERALITĂȚI**

#### **5.1.2. ORIENTAREA CĂTRE CITITOR**

Cerințele cititorului sunt identificate în cadrul proceselor referitoare la relația cu cititorul, iar controlul proceselor ulterioare este menit să asigure satisfacerea acestor cerințe. Totodată satisfacția cititorului este permanent monitorizată în cadrul proceselor de măsurare.

### **5.2. POLITICA**

Prin declarația scrisă și semnată, **Directorul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** definește și consemnează pentru organizație politica și strategia adoptate în domeniul calității, având următoarele obiective generale:

Managementul de la cel mai înalt nivel stabilește, implementează și menține o politica referitoare la calitate care:

- a) este adecvată scopului și contextului organizației și susține direcția sa strategică;
- b) asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- c) include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- d) include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

#### **5.2.1. STABILIREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE**

Pentru atingerea obiectivelor generale enunțate mai sus, **BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile



<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		<b>Cod : MC</b> Pagina : 25 din 50

standardului de referință SR EN ISO 9001:2015, urmărind prevenirea apariției neconformităților specifice domeniului de activitate.

Conducerea **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** se angajează să ia măsurile necesare pentru ca:

1. Prevederile standardului de referință adoptat descrise pe larg în documentația SMC să fie respectate integral.
2. Politica în domeniul calității să adecvată scopului declarat.
3. Politica să fie înțeleasă integral și aplicată la toate nivelurile organizației.
4. Politica să fie analizată pentru adecvarea ei continuă.
5. Să se asigure un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității.
6. Implementarea și eficiența dispozițiilor referitoare la prevederile SMC adoptat să fie analizate, actualizate periodic de către conducerea organizației, în vederea îmbunătățirii continue a activităților.

#### **5.2.2. COMUNICAREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE**

În cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA comunicarea politicii referitoare la calitate se realizează astfel:

- publicare pe site-ul instituției;
- afișare în incinta instituției, la loc vizibil;
- comunicare la nivelul personalului în cadrul instruirilor periodice referitoare la sistemul de management al calității.

#### **5.3. ROLURI ORGANIZATIONALE, RESPONSABILITĂȚI SI AUTORITĂȚI**

##### **5.3.1. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE**

Responsabilitatea, autoritatea și interdependența personalului sunt definite și documentate prin organigramă, fișe post, Regulament de Organizare și Funcționare, Regulament Intern, Decizii astfel încât fiecare membru al organizației să poată contribui sinergic la realizarea obiectivelor calității.

Organigrama (anexa nr. 1 la MC-01) prezintă schematic relațiile pe verticală și orizontală între subdiviziunile organizatorice ale organizației, fiind aprobată de Consiliul Județean. Regulamentul de Organizare și Funcționare prezintă atribuțiile, competențele și responsabilitățile fiecărei subdiviziuni organizatorice, precum și relațiile dintre acestea.

Regulamentul Intern prezintă reglementările referitoare la responsabilitățile și relațiile de muncă, disciplina, protecția muncii și a mediului, norme interne sau de conduită.

Fișele posturilor prezintă experiența, competențele, atribuțiile și responsabilitățile cerute pentru fiecare post. Aceste fișele posturilor sunt elaborate de Responsabilul Resurse Umane în colaborare cu șefii de compartimente și aprobate de **Directorul instituției**.

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 26 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Șefii compartimentelor au responsabilitatea promovării în rândul subordonaților al așa-numitului sentiment al responsabilității, pentru a-i determina să:

- respecte procedurile / instrucțiunile scrise;
- folosească materialele și echipamentele în mod corect în conformitate cu instrucțiunile aplicabile;
- fie conștienți de problemele existente sau potențiale în domeniul calității;
- raporteze toate erorile, neconformitățile, defectele sau pierderile;
- propună metode de reducere a riscului de apariție a unor probleme în domeniul calității;
- sprijine instruirea noilor angajați, oferindu-le un bun exemplu propriu.

Prin Manualul calității, proceduri, fise post și decizii/dispoziții este stabilit ca:

- a) responsabilitatea pentru obținerea calității produselor și serviciilor revine celor care desfășoară activități de execuție;
- b) verificarea conformității cu cerințele revine personalului care nu are responsabilitate directă în execuție;
- c) RMC identifică și înregistrează problemele referitoare la calitate iar după caz, participă la stabilirea acțiunilor corective și preventive;
- d) toate categoriile de personal au posibilitatea de a iniția acțiuni corective și preventive pentru orice neconformitate.

#### ORGANIZAREA INSTITUȚIEI.

- Structura organizatorică a BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA este redată complet în **Regulamentul de Organizare și Funcționare** și în **Regulamentul Intern**, aplicabile în cadrul organizației.

#### 6. PLANIFICARE

Planificarea SMC asigură îndeplinirea cerințelor standardului de referință și a obiectivelor în domeniul calității stabilite de conducere. Planificarea SMC este în permanență adaptată schimbărilor care apar în SMC.

Planificarea SMC este elaborată în funcție de datele de intrare, care includ:

- Strategiile organizației;
- Obiectivele definite ale organizației;
- Așteptările cititorilor și ale altor părți interesate;
- Evaluarea cerințelor cititorilor și a celor de reglementare;
- Evaluarea datelor de utilizare ale produselor și de realizare a proceselor;
- Concluzii din experiențele anterioare;
- Oportunități de îmbunătățire;

Datele de ieșire ale planificării sistemului pentru managementul calității cuprind:

- Resursele necesare și disponibile;
- Nivelul calificării și cunoștințele cerute;
- Responsabilitățile pentru implementarea planurilor de îmbunătățire ale proceselor;

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 27 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- Necesitățile de îmbunătățire;
- Evaluarea performanțelor de îmbunătățire referitoare la organizație;
- Identificarea și elaborarea înregistrărilor calității.

Datele de ieșire se analizează sistematic pentru a asigura eficacitatea și eficiența proceselor.

Integritatea SMC este menținută și în condițiile în care sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia.

### **6.1. ACTIUNI DE TRATARE A RISCURILOR SI OPORTUNITĂȚILOR**

- BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:
  - a) a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatul/rezultatele intenționat/intenționate,
  - b) a crește efectele dorite;
  - c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
  - d) a realiza îmbunătățirea.
- BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA planifică:
  - a) acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
  - b) modul în care:
- De asemenea, BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA :
  - 1) integrează și implementează acțiunile în procesele sistemului de management al calității;
  - 2) evaluează eficacitatea acestor acțiuni.

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității serviciilor.

- BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA determină riscurile, conform procedurii *Managementul riscului*. Oportunități și stabilește planuri de tratare a riscurilor, conform cerințelor SR EN ISO 9001 :2015 & OSGG 600/2018 & SR EN ISO 31000 :2010 & SR EN ISO 31010 :2011, oportunitățile identificate fiind incluse în obiectivele anuale (generale și specifice).

### **6.2. OBIECTIVE REFERITOARE LA CALITATE SI PLANIFICAREA REALIZĂRII LOR**

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că:

- Obiectivele calității sunt stabilite pentru procesele și nivelurile relevante din cadrul organizației.
- Obiectivele calității sunt măsurabile și în concordanță cu politica stabilită.
- Obiectivele specifice sunt disponibile la fiecare șef de compartiment.

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 28 din 50
<b>Cod : MC</b>		

La stabilirea obiectivelor, **Directorul instituției** ia în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației și ale pieței de desfacere;
- b) concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- c) performanțele proceselor curente;
- d) gradul de satisfacție al părților interesate;
- e) rezultate ale autoevaluărilor;
- f) analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- g) resursele necesare atingerii obiectivelor.

Aceste obiective sunt stabilite în termeni măsurabili, cu responsabilități definite pentru fiecare obiectiv și urmărite lunar. Analiza sistematică a gradului de atingere a obiectivelor propuse este prezentată în Raportul analizei efectuate de management de către **RMC**.

### **6.3. PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR**

Atunci când BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „PANAIT ISTRATI” BRĂILA determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calității, schimbările trebuie efectuate într-un mod planificat.

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „PANAIT ISTRATI” BRĂILA trebuie să ia în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management al calității;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

## **7. SUPPORT**

### **7.1. RESURSE**

#### **7.1.1. GENERALITĂȚI**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „PANAIT ISTRATI” BRĂILA asigură resurse adecvate prin personal instruit și echipamente performante, pentru a da asigurări că activitățile sunt executate conform obiectivelor sale privind calitatea.

Adecvarea resurselor este analizată în cursul analizelor obișnuite ale managementului.

Resursele implicate în activitățile de proiectare/planificare, execuție, inspecție și mentenanță a aparaturii utilizate, precum și analizele și auditurile calității presupun:

- asigurarea de personal instruit pentru toate activitățile, în special pentru acelea cu impact în domeniul calității;
- asigurarea de personal calificat pentru auditurile interne ale calității;
- alocarea de timp suficient pentru efectuarea lucrului pentru toate categoriile de personal;
- asigurarea de echipamente performante necesare desfășurării corespunzătoare a activității.

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 29 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Resursele se referă la:

- membrii organizației
- informații
- infrastructură
- mediu de lucru
- colaboratori
- resurse financiare

Pentru a spori performanțele organizației factorii de decizie iau în considerare:

- Necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- Resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilităților de comunicare și competența personalului;
- Resursele reprezentate de echipamente și spații pentru desfășurarea proceselor;
- Resurse reprezentate de facilități, software, necesare evaluării calității serviciilor asigurate și stimulării inovațiilor;
- Resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- Resurse alocate protecției sănătății și securității.

Optimizarea resurselor existente presupune:

- Identificarea limitelor și oportunităților legate de eficiența resurselor existente;
- Îmbunătățirea infrastructurii;
- Evaluarea competenței resurselor umane și perfecționarea continuă a acestora;
- Încurajarea îmbunătățirii continue a calității resurselor;
- Managementul adecvat al informațiilor și al suportului logistic.

### **7.1.2. PERSONAL**

Responsabilul de personal (Resurse Umane) împreună cu conducerea instituției, proiectează posturile și creează astfel profilul persoanei ce urmează să ocupe postul respectiv, identificând astfel competența necesară.

În funcție de necesarul de instruire identificat, sunt alocate resurse pentru efectuarea de cursuri, stagii de pregătire, training, participări la seminarii, conferințe etc.

Eficacitatea instruirii este evaluată prin prisma rezultatelor acesteia, respectiv a beneficiilor înregistrate în desfășurarea activităților și a neconformităților datorate unei instruirii neadecvate.

Procesul de instruire este descris în cadrul procedurii operaționale *Competență, conștientizare și instruire*.

### **7.1.3. INFRASTRUCTURA**

Infrastructura disponibilă în vederea asigurării, în condiții optime, a serviciilor este următoarea:

- Clădiri, respectiv birouri special amenajate pentru activități administrative și activități specifice;

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 30 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- Echipamente/aparatură, specifice desfășurării activității;
- Echipamente de măsurare și monitorizare, verificate corespunzător;
- Mijloace de comunicare;
- Mijloace de transport.

După caz, sunt asigurate activități de întreținere a infrastructurii prin mijloace proprii sau prin servicii asigurate de societăți specializate.

Atunci când situația o impune, instituția închiriaza mașini, aparatură și echipamente pentru buna desfășurare a activității.

#### **7.1.4. MEDIU PENTRU OPERAREA PROCESELOR**

- BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA este localizat în Municipiul Brăila, Piața Poligon nr. 4 , județul Brăila.

Conducerea instituției asigură un mediu de lucru ce are o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției și performanțelor angajaților, contribuind astfel la îmbunătățirea performanțelor serviciilor furnizate.

În acest sens, s-au luat în considerare:

- metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;
- ergonomia;
- amplasarea birourilor;
- interrelațiile dintre membrii organizației și dintre aceștia și cititori;
- facilități pentru personalul instituției;
- factorii de mediu (temperatura, umiditate, luminozitate, flux de aer, etc.);
- salubritate, zgomot, lumină, vibrații, expunere la radiații și alți factori nocivi.

#### **7.1.5. RESURSE DE MONITORIZARE ȘI MĂSURARE**

Avand in vedere specificul activitatii desfasurate (servicii de informare si documentare), **BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** nu foloseste resurse de masurare si monitorizare .

#### **7.1.6. CUNOSTINTE ORGANIZATIONALE**

**BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** trebuie să determine cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

Aceste cunoștințe trebuie menținute și puse la dispoziție, atât cât este necesare.

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

#### **Instruirea**

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 31 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Activitatea de instruire a personalului din cadrul organizației se desfășoară în baza planificărilor anuale întocmite de RMC, conform necesităților de instruire exprimate de fiecare șef de compartiment și include, atât cursuri desfășurate în cadrul organizației, cât și cursuri externe prin participări la școlarizări, cursuri de perfecționare, informări, etc.

## **7.2. COMPETENȚĂ**

Managementul organizației identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia având ca obiectiv principal însușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor necesare pentru:

- Ridicarea nivelului de pregătire profesională;
- Pregătirea angajatului în vederea promovării pe scara ierarhică;
- Asimilarea de către întreg personalul a concepțiilor moderne privind tehnicile utilizate pentru asigurarea calității;
- Asigurarea mobilității angajaților, atunci când este cerut.

Managementul organizației analizează periodic măsura în care competențele existente sunt satisfăcătoare și prognozează necesarul de resurse în raport cu orientările viitoare ale organizației, care pot fi:

- Obiective pe termen mediu și lung;
- Extinderea spațială și/sau a domeniilor de activitate a organizației;
- Modificările proceselor și achiziționări ale echipamentelor performante;
- Adoptarea de noi standarde;
- Modificarea cadrului legislativ.

## **7.3. CONȘTIENTIZARE**

Conducerea instituției se asigură că membrii acesteia sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii ce influențează calitatea proceselor respectiv a serviciilor.

Sporirea gradului de motivare al membrilor organizației se asigură prezentând acestora:

- Estimarea evoluției în timp a organizației;
- Politica și obiectivele organizației;
- Politica de dezvoltare a organizației și a resurselor umane;
- Intenția de îmbunătățire a proceselor și a serviciilor;
- Recompensarea creativității și a inovației;

## **7.4. COMUNICARE**

SMC acordă un rol major comunicării și informației în procesul managerial. Se apelează, în principal la convingere, se pune accentul pe schimbul de informații care au un aspect organizat și continuu. În realizarea comunicării se stimulează inițiativa și se insistă ca fiecare angajat să cunoască evoluția rezultatelor, iar la nevoie să propună măsurile pe care le consideră necesare pentru îmbunătățirea situației și crearea condițiilor în vederea realizării sarcinilor încredințate.

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 32 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Prin informare și comunicare se urmărește să se pună în evidență legătura strânsă ce există între rezultatele obținute și activitatea angajaților. Pe această cale, executanții au posibilitatea de a cunoaște situația reală a sistemului de management.

Comunicarea internă asigură angajaților informarea privind :

- Politica, cerințele, obiectivele și realizările referitoare la calitate ;
- Dezvoltarea și lansarea noilor programe ;
- Schimbările semnificative în legislație, furnizori, cititori, proceduri, colaborări ;
- Noile reglementări aplicabile ;
- Modificările apărute în calificarea personalului și alocarea responsabilităților.

Comunicarea internă în cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** are ca scop :

- asigurarea transferului de informații necesare la toate nivelurile și între toate funcțiile implicate, cu privire la SMC;
- cunoașterea, în rândul personalului, a politicii în domeniul calitatii, obiectivelor calitatii;
- comunicarea în rândul angajaților a eficacității SMC.

În cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** comunicarea se realizează prin circulația informației în următoarele direcții:

- pe verticală (de sus în jos și de jos în sus);
- pe orizontală, între diferite niveluri, funcții sau entități organizatorice.

Metodele de comunicare internă în cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** sunt:

- Comunicarea scrisă, care poate fi efectuată sub formă de decizii, informații, note interne, documente și înregistrări ale SMC, etc., transmise pe suport de hârtie;
- Comunicarea scrisă prin intermediul rețelei de calculatoare;
- Comunicare verbală, directă (inclusiv în cadrul ședințelor) sau telefonică;
- Comunicare vizuală, prin afișaje în locuri vizibile;

Informațiile referitoare la procesele și eficacitatea SMC-ului sunt comunicate direct prin desfășurarea de ședințe operaționale periodice și ședințe de analiză a managementului.

Procedura *Comunicare*, tratează modul în care se desfășoară procesul de comunicare internă.

### **Comunicarea externă**

#### *Comunicarea cu organismele abilitate*

Responsabilii desemnați pun la dispoziția instituțiilor care efectuează inspecții și controale datele solicitate, cu respectarea legislației în domeniu, și la cerere, asigură accesul reprezentanților acestora în cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA**, cu respectarea normelor de securitate și sănătate.

În urma inspecțiilor se întocmesc Procese verbale, semnate de conducerea organizației și reprezentanții instituțiilor care au efectuat inspecția / controlul, procesele verbale fiind transmise la fiecare compartiment inspectat / controlat;

În urma inspecțiilor / controalelor se stabilesc corecții, acțiuni corective și preventive cu termene și responsabilități;

*Comunicarea cu presa locală, centrală, mijloacele audio-video, publicul se face prin:*



<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 33 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Realizarea de articole, acordarea de interviuri, realizarea de campanii de informare;  
Organizarea sau participarea la intalniri sau conferinte de presa;  
Organizarea sau participarea la simpozioane;  
Organizarea sau participarea la dezbateri, mese rotunde;  
Aceste activitati se realizeaza numai cu aprobarea conducerii, de persoane desemnate de aceasta.

*Sesizari primite de la partile interesate*

Sesizarile si reclamatii de la partile interesate sunt tratate conform procedurilor operationale aplicabile.

Informatiile comunicate sunt complete, relevante, astfel incat publicul interesat sa nu aiba suspiciuni privind bunele intentii ale organizației in ceea ce priveste rezolvarea principalelor probleme aparute.

*Organizarea sau participarea la Conferinte, simpozioane, cursuri*

Directorul stabileste oportunitatea participarii sau organizarii evenimentelor si persoanele implicate.

Se analizeaza si se aloca necesarul de resurse.

Cu aceasta ocazie, delegatii preiau materialele de prezentare si documentare puse la dispozitie de organizatori (buletine de informare, cataloage, pliante, CD-uri, etc). Informeaza conducerea organizației cu privire la subiectele abordate si / sau noutatile in domeniu.

În functie de importanta problemelor si a informatiilor acumulate se fac instruirii cu persoanele interesate.

## **7.5. INFORMATII DOCUMENTATE**

### **7.5.1. GENERALITĂȚI**

Sistemul de management al calității trebuie să includă:

- informații documentate cerute de standardul model de referință SR EN ISO 9001:2015;
- informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea SMC.

**NOTĂ** - Amploarea informațiilor documentate pentru un sistem de management al calității poate să difere de la o organizație la alta în funcție de: mărimea organizației și tipul activităților, proceselor, produselor și serviciilor sale; complexitatea proceselor și interacțiunile acestora și competența persoanelor

### **7.5.2. CREARE ȘI ACTUALIZARE**

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

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

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 34 din 50
<b>Cod : MC</b>		

### **7.5.3. CONTROLUL INFORMATIILOR DOCUMENTATE**

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

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

Pentru controlul informațiilor documentate organizația trebuie să ia în considerare următoarele activități, după caz:

- a) difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- b) depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- c) controlul modificărilor (de exemplu controlul versiunilor);
- d) păstrare și eliminare. Informațiile documentate de origine externă determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității trebuie identificate, după cum este cazul, și controlate. Informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității trebuie protejate împotriva deteriorărilor neintenționate.

**NOTĂ** - Accesul poate implica o decizie referitoare la permisiunea numai de vizualizare a informației documentate sau la permisiunea și autoritatea de vizualizare și modificare a informației documentate.

## **8. OPERARE**

### **8.1. PLANIFICARE SI CONTROL OPERATIONAL**

Organizația trebuie să planifice, să implementeze și să controleze procesele necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor și să implementeze acțiunile determinate prin;

- a) determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
- b) stabilirea criteriilor pentru:
  - 1) procese;
  - 2) acceptarea produselor și serviciilor;
- c) determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
- d) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- e) determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru:
  - 1) a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate;
  - 2) a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele.

Elementele de ieșire ale acestei planificări trebuie să fie adecvate operațiunilor organizației. Organizația trebuie să controleze schimbările planificate și să analizeze consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative, după cum este necesar.

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 35 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Organizația trebuie să se asigure că procesele externalizate sunt controlate

**BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** planifica procesele de realizare a serviciilor sale în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale SMC.

Planificarea realizării serviciilor are scopul de a identifica:

- obiectivele calitatii si cerintele clientilor pentru serviciu;
- necesitatea de a stabili procesele, subprocesele si documentele necesare realizării serviciilor;
- necesitatea de a aloca resursele specifice realizării serviciilor;
- activitățile de verificare si monitorizare a serviciilor;
- înregistrările necesare pentru a demonstra conformitatea proceselor de realizare si a serviciilor cu cerințele.

În cadrul **BIBLIOTECHII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** planificarea realizării serviciilor se face prin diferite documente si înregistrări în funcție de natura serviciului si de cerințele clientului, cum sunt proceduri si instrucțiuni.

## **8.2. CERINTE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII**

### **8.2.1. COMUNICAREA CU CITITORUL**

Comunicarea cu cititorul trebuie să includă:

- a) furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
  - b) tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora;
  - c) obținerea feedback-ului de la cititor referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile cititorului;
  - d) tratarea sau controlul proprietății clientului/cititorului;
  - e) stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.
- Procesul de comunicare cu cititorul este prezentat în procedura operațională *Comunicarea* și are în vedere modul în care se asigură o comunicare adecvată în ceea ce privește informațiile referitoare la produs/serviciu, determinarea cerințelor referitoare la produs/serviciu; analiza cerințelor referitoare la produs/serviciu; feed-backul de la cititor (inclusiv reclamațiile acestuia).

### **8.2.2. DETERMINAREA CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII.**

Solicitările cititorilor se primesc prin telefon, fax sau adresă scrisă și se înregistrează.

Atunci când nu este o formulare scrisă a condițiilor, cazul solicitărilor verbale, se asigură ca înainte de a fi acceptate, condițiile indicate să fie convenite, de exemplu:

- Cerințe nespecificate de cititor;
- Cerințe legale și de reglementare referitoare la serviciu;
- Orice alte cerințe suplimentare identificate de către organizație.

### **8.2.3. ANALIZA CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII**

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 36 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Organizația trebuie să se asigure că are capacitatea de a satisface cerințele pentru produsele și serviciile ce vor fi oferite clienților.

Organizația trebuie să efectueze o analiză, înainte de a se angaja să furnizeze produse și servicii către cititor, analiză care să includă:

- a) cerințele specificate de cititor;
- b) cerințele nespecificate de cititor, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută;
- c) cerințele specificate de cititor;
- d) cerințele legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor;
- e) cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior.

Organizația trebuie să se asigure că cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior au fost rezolvate.

Atunci când cititorul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele cititorului trebuie coninștuite de organizație înainte de acceptare.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate, după caz, referitoare la:

- a) rezultatele analizei;
- b) orice noi cerințe referitoare la produse și servicii.

#### **8.2.4. MODIFICĂRI ALE CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII**

- Cerințele referitoare la serviciile asigurate de BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA respectă întocmai legislația aplicabilă domeniului de activitate.
- Atunci când cerințele referitoare la produse și servicii sunt modificate, BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

### **8.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR**

#### **8.3.1 Generalități**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA stabilește, implementează și menține un proces de proiectare și dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor.

#### **8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării**

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA ia în considerare:

- a) natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- b) etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectării și dezvoltării;
- c) activitățile necesare de verificare și validare, ale proiectării și dezvoltării;
- d) responsabilitățile și autoritățile implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 37 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- e) resursele interne și externe necesare pentru proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor;
- f) necesitatea de control al interfețelor între persoanele implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- g) necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor în procesul de proiectare și dezvoltare;
- h) cerințe pentru furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor;
- i) nivelul de control al procesului de proiectare și dezvoltare așteptat de clienți și alte părți interesate relevante;
- j) informații documentate necesare pentru a demonstra că cerințele de proiectare și dezvoltare au fost îndeplinite.

### **8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA determină cerințele esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care vor fi proiectate și dezvoltate.

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA ia în considerare:

- a) cerințe funcționale și de performanță;
- b) informații provenite din activități de proiectare și dezvoltare anterioare similare;
- c) cerințe legale și reglementate;
- d) standarde sau coduri de practică pe care organizația s-a angajat să le implementeze;
- e) consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii produselor și serviciilor.

Elementele de intrare sunt adecvate pentru scopurile proiectării și dezvoltării, complete și fără ambiguități.

Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării care sunt în conflict sunt rezolvate.

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA păstrează informații documentate referitoare la elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării.

### **8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- a) sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- c) sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare;
- d) sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- e) sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.
- f) sunt păstrate informații documentate ale acestor activități.

NOTĂ - Analizele, verificările și validările proiectării și dezvoltării au scopuri distincte. Acestea pot fi efectuate separat sau în orice combinație după cum este adecvat pentru produsele și serviciile instituției.

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 38 din 50
<b>Cod : MC</b>		

### **8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA se asigură că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării:

- a) satisfac cerințele elementelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
- c) includ, sau fac referire la, cerințe pentru monitorizare și măsurare, după caz, și criterii de acceptare;
- d) precizează caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA păstrează informații documentate referitoare la elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării.

### **8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA identifică, analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior proiectării și dezvoltării produselor și serviciilor, atât cât este necesar pentru a se asigura că nu există niciun impact negativ asupra conformității cu cerințele.

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA păstrează informații documentate referitoare la.

- a) modificările proiectării și dezvoltării;
- b) rezultatele analizelor;
- c) autorizarea modificărilor;
- d) acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative.

## **8.4. CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR SI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR**

### **8.4.1. GENERALITĂȚI**

Organizația trebuie să se asigure că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele.

Organizația trebuie să determine controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:

- a) produsele și serviciile de la furnizori externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației;
- b) produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct cititorului (clienților) în numele organizației;
- c) un proces, sau o parte a unui proces, este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Organizația trebuie să determine și să aplice criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. Organizația trebuie să păstreze informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări.

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 39 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Procesul de aprovizionare din cadrul **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** se desfășoară *conform legislației privind achizițiile publice* și implică următoarele activități:

1. Sunt descrise principalele responsabilitati si metode utilizate in cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA pentru a se asigura ca toate produsele/serviciile aprovizionate relevante pentru calitatea produsului/serviciului livrat, respecta cerintele calitative ale specificatiilor si contractului.
2. Modul de desfasurare a evaluarii, criteriile, participantii si consemnarea rezultatelor sunt descrise in procedura de sistem “*Achiziții publice*”.
3. In urma evaluarii, Responsabilul de Achizitii Publice și RMC intocmeste si mentine la zi “Lista furnizorilor acceptati”.
4. Comenzile de aprovizionare contin toate informatiile necesare definirii complete a produsului/serviciului.
5. Proiectele de contract primite sunt supuse unei analize inainte de aprobare, de catre Directorul institutiei.
6. Analiza are scopul de a se aproviziona numai produse/servicii corespunzatoare.
7. Modificarile contractelor de aprovizionare vor fi procesate in acelasi mod ca si documentele initiale, la care se va face referire.
8. Receptia calitativa a produselor / serviciilor aprovizionate se va efectua pe baza conditiilor specificate in comanda sau contractul de aprovizionare si a documentatiei tehnice stabilite.
9. Produsele/serviciile neconforme vor fi depozitate in locuri special destinate si vor fi tratate conform prevederilor procedurii de sistem “*Controlul produsului/serviciului neconform*”, cod *PS-04*.

#### **8.4.2. TIPUL ȘI AMPLOAREA CONTROLULUI**

Organizația trebuie să se asigure că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme.

Organizația trebuie:

- a) să se asigure că procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management al calității;
- b) să definească atât controalele pe care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat; c) să ia în considerare
  - 1) impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capacității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
  - 2) eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- d) să determine verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 40 din 50
<b>Cod : MC</b>		

**BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** stabilește și implementează inspecția pentru a se asigura că produsul/serviciul aprovizionat satisface cerințele de aprovizionare. Verificarea produsului/serviciului poate fi efectuată și la furnizor.

Detalii în procedura *Achiziții publice*.

### **8.4.3. INFORMATII PENTRU FURNIZORII EXTERNI**

Organizația trebuie să se asigure de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația trebuie să comunice furnizorilor săi externi cerințele sale pentru:

- a) procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- b) aprobarea pentru:
  - 1) produse și servicii;
  - 2) metode, procese și echipamente;
  - 3) eliberarea produselor și serviciilor;
- c) competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- d) interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- e) controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- f) activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau cititorul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA trebuie să se asigure că produsul / serviciul aprovizionat este conform cu cerințele de aprovizionare specificate. BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA își selectează furnizorii pe baza capabilității acestora de a furniza un produs / serviciu în concordanță cu cerințele de aprovizionare specificate.

Informațiile referitoare la aprovizionare includ:

- Cerințe pentru aprobarea produsului/serviciului, procedurilor, proceselor și echipamentelor;
- Cerințe referitoare la calificarea personalului;
- Cerințe referitoare la sistemul pentru managementul calității.

### **8.5. PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII**

#### **8.5.1. CONTROLUL FURNIZĂRII DE SERVICII**

Organizația trebuie să implementeze furnizarea de servicii în condiții controlate.

Condițiile controlate trebuie să includă, după cum este cazul:

- a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
  - 1) caracteristicile produselor care urmează să fie realizate, a serviciilor care urmează să fie furnizate, sau a activităților care urmează să fie efectuate;
  - 2) rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;



<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 41 din 50
<b>Cod : MC</b>		

- c) implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;
- d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- e) desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
- f) Neaplicabil;
- g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

### **8.5.2. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA a stabilit un sistem de identificare și trasabilitate a produselor folosite în procesele care le desfășoară:

- aprovizionarea și introducerea numai a produselor acceptate;
- identificarea și localizarea produselor în orice stadiu al procesului;
- evitarea confuziilor în cadrul desfășurării activității, precum și a utilizării unor produse neconforme;
- identificarea cu ușurință a documentelor.

În cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA , documentele utilizate în desfășurarea activității sunt înregistrate și/sau codificate, pentru se asigura identificarea ușoară a acestora.

Identificarea materialelor și a produselor utilizate în cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA este asigurată în toate etapele, astfel încât să fie evitată orice posibilitate de utilizare greșită și să se asigure trasabilitatea datelor referitoare la calitate.

Identificarea produselor utilizate în procesul de furnizare a serviciului se compune din:

- a) marcaje aplicate pe ambalaj de către producător;
- b) marcarea zonelor de depozitare;
- c) etichetarea aparaturii și a echipamentelor;
- d) marcarea elementelor și a înregistrărilor referitoare la calitate.

Produsele utilizate în cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA prezintă etichete, coduri sau numere, în funcție de specific și de modul de folosință.

Trasabilitatea constă în posibilitatea de a reconstitui istoricul, utilizarea sau localizarea unui produs sau a unei activități, în principalele faze ale procesului.

Produsele neconforme sunt marcate și depozitate în spații special amenajate, astfel încât să se evite utilizarea neintenționată a acestora.

### **8.5.3. PROPRIETATE CARE APARTINE CITITORILOR SAU FURNIZORILOR EXTERNI**

Pe perioada în care proprietatea cititorului sau furnizorilor externi se află sub controlul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA sau este utilizată de către aceasta, organizația asigură identificarea, verificarea și protejarea proprietății.

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Ediția: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 42 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Pentru orice deteriorare sau prejudiciu adus proprietății cititorului sau furnizorilor externi **BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** păstrează înregistrările adecvate (procese verbale, constatări).

*Detalii în procedura **Proprietatea cititorului sau furnizorilor externi**.*

#### **8.5.4. PĂSTRARE**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA păstrează conformitatea produsului pe parcursul procesării interne.

Păstrarea include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea produsului. Păstrarea se aplică, de asemenea, și părților componente ale produsului.

#### **Manipularea produselor**

Metodele și mijloacele de manipulare folosite iau în considerare următoarele aspecte:

- a) specificul produsului, gabaritul și greutatea acestuia;
- b) posibilități concrete de deplasare a unui produs dintr-un loc în altul;
- c) asigurarea pastrării identificării și a faptului că produsul nu se poate amesteca cu alte produse ;
- d) echipamentul adecvat și în perfecta stare de funcționare necesar operației de manipulare;

Operațiile de manipulare cuprind:

- a) descarcarea sau incarcarea din și în mijloace de transport ;
- b) deplasarea dintr-o zonă de depozitare în alta;
- c) deplasarea dintr-un loc în altul în același depozit

Personalul implicat în activități de manipulare este instruit corespunzător referitor la efectuarea corectă a manipularii produselor, pentru a se preveni deteriorarea acestora.

#### **8.5.5. ACTIVITĂȚI POST-LIVRARE.**

Neaplicabil

#### **8.5.6. CONTROLUL MODIFICĂRILOR**

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA controlează și să analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

#### **8.6. ELIBERAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR**

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 43 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Organizația trebuie să implementeze modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs sau serviciu au fost îndeplinite.

Eliberarea produselor și serviciilor către cititor trebuie să nu se producă înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de o autoritate relevantă și, atunci când este aplicabil, de cititor.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor. Informațiile documentate trebuie să includă:

- a) dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- b) trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.

## **8.7. CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME**

Organizația trebuie să se asigure că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Organizația trebuie să întreprindă acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor.

Această abordare trebuie să se aplice de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor

Organizația trebuie să trateze elementele de ieșire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- a) corecție;
- b) izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- c) informarea cititorului;
- d) obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerințele trebuie verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate

Organizația trebuie să păstreze informații documentate care:

- a) descriu neconformitatea;
- b) descriu acțiunile întreprinse;
- c) descriu orice derogări obținute;
- d) identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

## **9. EVALUAREA PERFORMANȚEI**

### **9.1. MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI EVALUARE**

#### **9.1.1. GENERALITĂȚI**

Organizația trebuie să determine:

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

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 44 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Organizația trebuie să evalueze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

### **9.1.2. SATISFACTIA CITITORULUI/CITITORULUI**

La finalizarea produselor/serviciilor și după predarea acestora la anumite intervale de timp sunt solicitate referințe sau sunt efectuate chestionări ale cititorilor cu privire la modul de îndeplinire a cerințelor și gradul de satisfacție al acestora.

Datele colectate sunt analizate în vederea stabilirii de acțiuni menite să sporească nivelul de satisfacție al cititorului.

Procedura *Comunicarea* detaliază modul în care sunt colectate și procesate aceste date.

### **9.1.3. ANALIZĂ SI EVALUARE**

Referitor la serviciile furnizate de **BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** , sursele de informare în scopul măsurării gradului de satisfacție al cititorilor sunt reprezentante de:

- evaluările analizelor;
- aria de acoperire a serviciilor furnizate de organizație;
- numărul de reclamații / rapoarte de neconformitate provenite de la clienți/cititori;
- *Chestionarele pentru evaluarea satisfacției cititorului* în care se fac referiri la informații referitoare la serviciu, la relațiile de comunicare cu cititorul;
- datele statistice furnizate de organizațiile de specialitate;
- Capabilitatea de a dezvolta și / sau propune noi prestații;
- Respectarea specificațiilor și reglementărilor aplicabile;
- Calitatea prestației;
- Receptivitatea și reacțiile la sesizările cititorilor.

Rezultatele analizei trebuie utilizate pentru a evalua:

- a) conformitatea produselor și serviciilor;
- b) gradul de satisfacție a cititorului;
- c) performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- d) dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) performanța furnizorilor externi;
- g) necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management al calității.

**NOTĂ** - Metodele de analizare a datelor pot include tehnici statistice.

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 45 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Toate aceste date fac obiectul analizelor efectuate de managementul organizației, iar în urma acestei analize sunt stabilite noi obiective care să determine creșterea gradului de satisfacție al cititorilor.

## **9.2. AUDIT INTERN**

Organizația trebuie să efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că sistemul de management al calității.

a) este conform cu:

- 1) cerințele proprii organizației pentru sistemul său de management al calității,
- 2) cerințele acestui standard internațional,

b) este implementat și menținut în mod eficace.

Auditurile interne ale sistemului calității se desfășoară planificat, sunt documentate corespunzător, și au ca scop verificarea dacă activitățile legate de calitate sunt conforme cu reglementările stabilite și pentru a determina eficacitatea sistemului de management calitatii.

Procedura de sistem *Audit intern*, cod PS-03 stabilește metodele de desfășurare a auditurilor interne și include următoarele:

- planificarea auditurilor interne;
- frecvența auditurilor interne;
- stabilirea auditorilor;
- domeniul auditurilor;
- metodologia auditului
- rapoartele de audit;
- acțiuni corective și preventive și verificarea acestora.

Rezultatele auditurilor sunt prelucrate în rapoarte și prezentate șefului compartimentului auditat și Directorului instituției.

Acțiunile de urmărire sunt realizate și înregistrate astfel încât să se monitorizeze eficiența măsurilor corective și preventive. Rapoartele auditurilor și rezultatele acțiunilor de urmărire sunt înaintate conducerii spre a fi discutate în cadrul ședințelor de analiză ale managementului.

## **9.3. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT**

### **9.3.1. GENERALITĂȚI**

Factorii de decizie ai **BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** analizează anual (sau ori de câte ori necesitatea o impune) SMC implementat în cadrul organizației, pentru a se asigura de continua adecvare și eficacitate a acestuia în satisfacerea condițiilor standardului adoptat, precum și a politicii și obiectivelor declarate.

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 46 din 50
<b>Cod : MC</b>		

**La sfarsitul anului se analizeaza, de regula, realizarile din intregul an si se stabilesc noi directii de actiune pentru anul viitor; se analizeaza inclusiv politica referitoare la calitate si obiectivele calitatii.**

Ținta acestor analize este asigurarea ca SMC este in permanenta corespunzator, adecvat si eficace.

Ședințele privind analiza efectuată de management sunt conduse de către Directorul BIBLIOTECHII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA , având ca participanți proprietarii de procese (RMC, șefii de compartimente/birouri), și după caz, în funcție de specific, și alți membri.

*Notă: Membrii care nu pot lua parte la analiză, pot delega un reprezentant. În cazul în care de la reuniune lipsesc membrii din managementul de la cel mai înalt nivel, analiza sistemului de management al calității se reprogamează.*

Agenda ședinței de analiză a sistemului de management al calității este pregătită de RMC și se distribuie tuturor participanților, cu cel puțin o săptămână înainte de ședința.

### **9.3.2. ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI EFECTIUATE DE MANAGEMENT**

RMC organizează ședința de analiză la date prestabilite, pornind de la o analiză preliminară a datelor de intrare. La ședințele de analiză, participă pe lângă Directorul instituției, șefii compartimentelor implicate, care dezbat informațiile referitoare la:

- a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- b) modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management al calității;
- c) informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv tendințele referitoare la:
  - 1) satisfacția cititorului și feedbackul de la părțile interesate relevante;
  - 2) măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
  - 3) performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
  - 4) neconformități și acțiuni corective;
  - 5) rezultatele monitorizării și măsurării;
  - 6) rezultatele auditurilor;
  - 7) performanța furnizorilor externi;
- d) adecvarea resurselor;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) oportunitățile de îmbunătățire.

### **9.3.3. ELEMENTE DE IESIRE ALE ANALIZEI EFECTIUATE DE MANAGEMENT**

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt înregistrate sub forma *Rapoarte ale Analizelor efectuate de Management (RAM)* având în vedere:

- a) oportunități de îmbunătățire;

<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 47 din 50
<b>Cod : MC</b>		

b) orice necesități de modificare a sistemului de management al calității;

c) necesitățile de resurse

și se păstrează pe o perioadă de minim 5 ani la RMC.

Datele de ieșire ale analizei constituie date de intrare pentru îmbunătățirea SMC.

Procesul analizei efectuate de management este descris în procedura operațională *Analiza SMC efectuată de management*.

## **10. ÎMBUNĂȚIRE**

### **10.1. GENERALITĂȚI**

Organizația trebuie să determine și să selecteze oportunitățile pentru îmbunătățire și să implementeze orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele cititorului și pentru a crește satisfacția cititorului.

Acestea trebuie să includă:

- a) îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- b) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- c) îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității,

**NOTĂ** - Exemple de îmbunătățire pot include corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, modificări radicale, inovare și reorganizare.

### **10.2. NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ**

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația trebuie:

- a) să reacționeze la neconformitate și, după cum este cazul:
  - 1) să întreprindă acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
  - 2) să se ocupe de consecințe;
- b) să evalueze necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
  - 1) examinarea și analizarea neconformității;
  - 2) determinarea cauzelor neconformității;
  - 3) determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
- c) să implementeze orice acțiune necesară;
- d) să analizeze eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- e) să actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- f) să efectueze modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația trebuie să păstreze informații documentate ca dovadă pentru:

- a) natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- b) rezultatele oricărei acțiuni corective

<b>Biblioteca Județeană „Panaït Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 48 din 50
<b>Cod : MC</b>		

**BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA** a stabilit și documentat procedura documentată *Controlul produsului/serviciului neconform, cod PS-04* prin care se stabilesc metodele de control, responsabilitățile și autoritățile asociate tratării produsului/serviciului neconform.

- Identificarea și raportarea produselor/serviciilor neconforme constituie datoria și responsabilitatea tuturor membrilor organizației.
- Tratarea neconformităților presupune:
- întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- autorizarea utilizării, eliberării sau acceptării cu derogare a produsului/serviciului, dată de către o autoritate relevantă și de către cititor;
- întreprinderea unor acțiuni care să împiedice aplicarea sau utilizarea intenționată inițial.

Înregistrările referitoare la neconformitățile identificate și la orice acțiuni ulterioare întreprinse sunt menținute de către **RMC** în vederea aplicării unor acțiuni corective/preventive ce se impun pentru menținerea eficacității și îmbunătățirea SMC.

#### **Analiza datelor**

Datele rezultate în urma activităților de măsurare și monitorizare efectuate sunt analizate periodic pentru a identifica posibilitățile de îmbunătățire atât a produselor/serviciilor oferite, cât și de creștere a performanțelor organizației.

Tehnicile statistice utilizate în acest scop urmăresc raportul dintre volumul serviciilor furnizate și cantitatea de rebut și gradul de satisfacție al cititorului. Pentru realizarea acestor tehnici statistice, **Directorul instituției** stabilește obiectivele concrete, domeniul de aplicare și persoana desemnată pentru culegerea și interpretarea datelor.

Datele rezultate în urma aplicării tehnicilor statistice sunt analizate în cadrul ședințelor efectuate de management sau ori de câte ori este necesar.

#### **Acțiuni corective**

Responsabilitățile și modalitățile de inițiere, implementare și urmărire a acțiunilor corective și de tratare a riscurilor care permit eliminarea sau minimalizarea posibilităților de apariție/reapariție a neconformităților sunt definite și detaliate în procedura de sistem *Acțiuni corective, cod PS-05*.

Detalii complete ale investigației neconformității, incluzând cauzele, corecțiile necesare și acțiunile corective sunt incluse în Raportul de neconformitate, care este deschis la descoperirea unei neconformități.

Se vor iniția, înregistra și urmări, de către RMC, acțiunile adecvate pentru înlăturarea cauzelor neconformităților, până la obținerea unor rezultate satisfăcătoare.



<b>Biblioteca Județeană „Panait Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 49 din 50
<b>Cod : MC</b>		

Analiza neconformităților se face în scopul de a iniția acțiuni care să prevină repetarea situațiilor în care s-au înregistrat neconformități. Astfel, sunt analizate toate procesele, rezultatele inspecțiilor și controalelor, înregistrările calității și reclamațiile cititorilor, pentru a identifica și elimina cauzele potențiale de apariție a neconformităților.

Totodată sunt efectuate verificări pentru a asigura urmărirea implementării acțiunilor corective și preventive și că acestea sunt efective.

Personalul din diferitele compartimente ale instituției se întâlnesc la intervale regulate, în cadrul sedintelor de analiza efectuate de management, pentru a analiza acțiunile corective și preventive și pentru a evalua eficiența lor.

### **10.3. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ**

Pe baza analizelor efectuate sunt stabilite măsuri de îmbunătățire a eficacității SMC-ului. Acestea iau în considerare și au în vedere:

- rezultatele auditurilor;
- obiectivele proceselor;
- performanțele proceselor;
- obiectivele și cerințele de calitate ale produselor/serviciilor;
- acțiuni corective;
- modificări ale politicii calității;
- modificări ale obiectivelor în domeniul calității;
- ședințe de analiză a managementului.

Totodată, îmbunătățirea continuă se realizează prin management participativ, respectiv prin organizarea metodică a activității fiecărui angajat pe baza unei motivări determinate nu de mijloace coercitive, ci de identificarea necesităților de dezvoltare a proceselor cu obiective pe care conducerea le propune. Directorul instituției repartizează RMC și celorlalte funcții de la nivelul conducerii obiective de atins și nu sarcini de executat, oferind posibilitatea de a folosi pentru realizarea lor mijloacele pe care le consideră necesare.

Scopul constă în stimularea inițiativei, creativității și aptitudinilor personalului pentru schimbare și progres în folosul instituției. Propunerile de măsuri de îmbunătățire a SMC pot fi efectuate de către orice angajat. Acestea sunt analizate în cadrul ședințelor efectuate de către management.

Având în vedere convingerea că implementarea și menținerea unui sistem de management al calității reprezintă doar o primă etapă în competiția continuă de satisfacere la un nivel superior a cerințelor cititorilor, instituția își propune lărgirea paletei preocupărilor în domeniul calității prin abordarea pe viitor a diferite aspecte menite să adauge valoare produselor, proceselor în sine.

<b>Biblioteca Județeană „Panaite Istrati” - Brăila</b>	<b>MANUALUL CALITATII</b>	Editia: 2
		Revizia: 0
		Pagina : 50 din 50
	<b>Cod : MC</b>	

**Documentele  
Sistemului de Management al Calitatii****Manualul calitatii**

<b>MC-01</b>	Manualul calitatii
--------------	--------------------

**Proceduri sistem**

<b>PS-01</b>	Controlul informațiilor documentate. Documente
<b>PS-02</b>	Controlul informațiilor documentate. Înregistrări
<b>PS-03</b>	Audituri interne
<b>PS-04</b>	Controlul serviciului neconform și al reclamației
<b>PS-05</b>	Acțiuni corective
<b>PS-06</b>	Managementul riscului. Oportunități
<b>PO-01</b>	Achiziții publice
<b>PO-02</b>	Controlul furnizării serviciilor
<b>PO-03</b>	Comunicare
<b>PO-04</b>	Analiza sistemului de management al calității efectuată de conducere
<b>PO-05</b>	Competență, conștientizare și instruire
<b>PO-06</b>	Evaluarea satisfacției clienților
<b>PO-07</b>	Analiza datelor
<b>PO-08</b>	Proprietatea clientului și a furnizorilor externi

## Inregistrările Sistemului de Management al Calitatii

### Formulare (F)

FS-01-01	Documentele calitatii in vigoare
FS-01-02	Inregistrările calitatii in vigoare
FS-03-01	Programul de audituri interne
FS-03-02	Plan de audit
FS-03-03	Chestionar de audit
FS-03-04	Raport de neconformitate
FS-03-05	Raportul de audit
FP-02-01	Fisa postului
FP-02-02	Proces verbal instruire
FP-05-01	Propuneri IP
FP-05-02	Indicatori de performanta
FP-05-03	Raport de activitate
FP-06-01	Formular de deziderate
FP-06-02	Nota de comanda
FP-06-03	Referat de achizitie
FP-06-04	Proces verbal de achizitie
FP-06-05	Proces verbal de donatie
FP-06-06	Borderou donatie
FP-06-07	Proces verbal depozit legal
FP-06-08	Nota de receptie
FP-06-09	Proces verbal predare-preluare documente
FP-06-010	Proces verbal repartitie
FP-06-011	Borderou repartitie
FP-06-012	Referat casare
FP-06-013	Borderou casare
FP-06-014	Proces verbal casare
FP-10-01	Fisa evenimentului
FP-12-01	Plan tematic anual
FO-01-01	Agenda de Analiza
FO-01-02	Procesul Verbal Analiza
FO-01-03	Program imbunatatire continua
FO-02-01	Lista echipamentelor de monitorizare si masurare
FO-02-02	Programul de etalonari, verificari metrologice si mentenanta
FO-02-03	Fisa echipamentului
FO-02-04	Fisa de mentenanta
FS-01-01	Registrul Riscurilor la Nivelul Bibliotecii Județene „Panait Istrati” Brăila
FS-01-02	Tabel obiective specifice
FS-01-03	Baza de calcul
FS-01-04	Formular alertă risc
FS-01-05	Proces-verbal al ședinței de analiză a riscurilor
FS-01-06	Fișa de urmărire a riscului

**Registre (R)**

R-01 Registrul intrari-iesiri

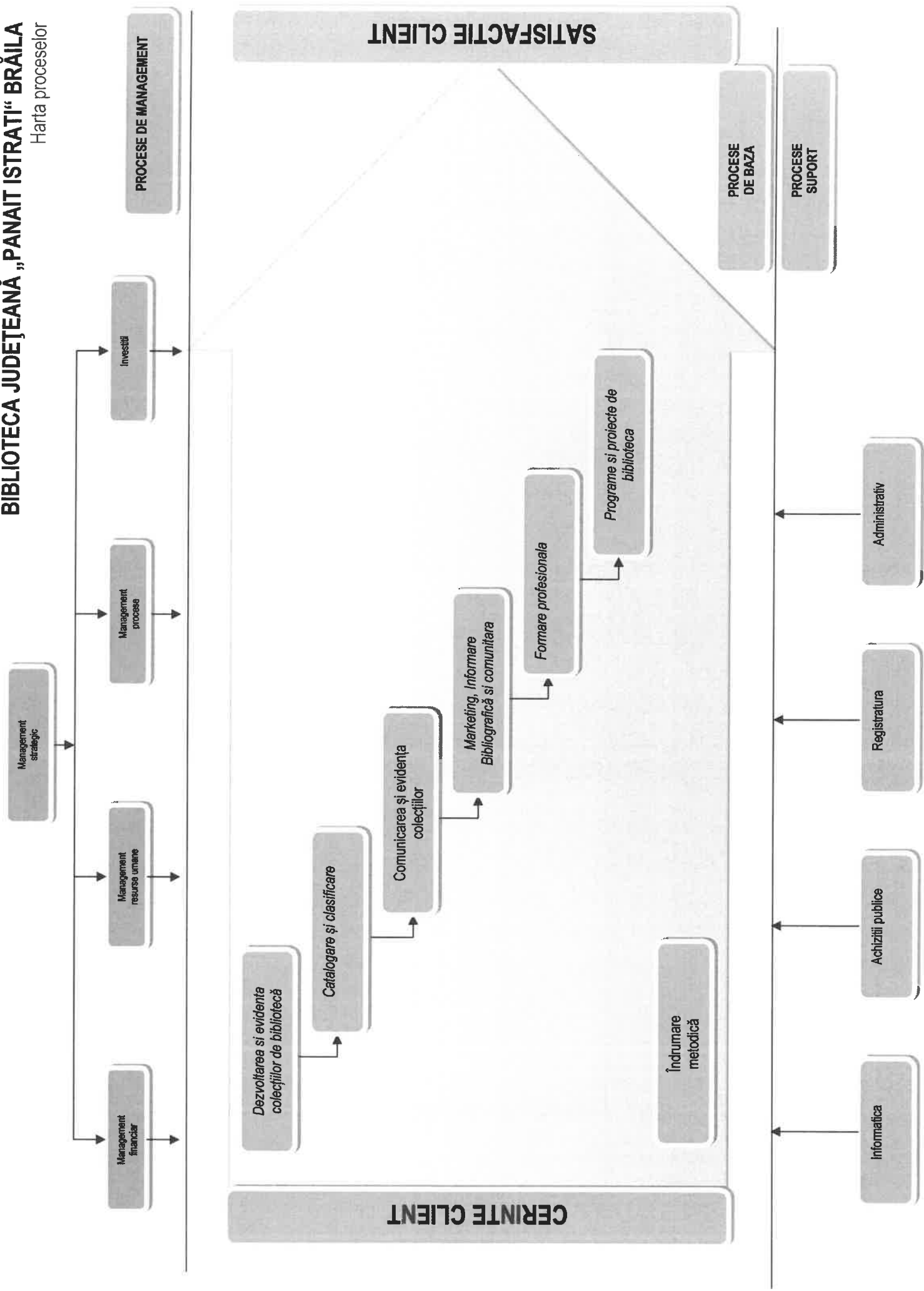
R-02 Registru calitatii

**Chestionare (C)**

C-01 Chestionar de evaluare a satisfactiei clientilor

# BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „PANAIT ISTRATI” BRĂILA

Harta proceselor



## CONTEXTUL BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA

Contextul instituției este determinat de aspectele interne și externe relevante pentru scopul și direcția strategică adoptată în scopul realizării rezultatelor intenționate ale sistemului de management al calității.

Contextul intern este determinat de politica / obiectivele calității și de mediu, structura organizatorică, resurse, relațiile contractuale cu furnizorii și clienții/cititorii instituției. Contextul extern este determinat de factorii politici, juridici, de reglementare, economici, cultural, tehnologic și de percepția părților interesate externe ale instituției

Toți acești factori au fost luați în considerare la proiectarea și implementarea sistemului de management al calității și sunt analizați la nivelul managementului de vârf.

### 1. PREZENTAREA BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA

#### Misiune:

Biblioteca Județeană “Panait Istrati” Brăila în ultimii 15 ani a evoluat de la nivelul de *biblioteca tradițională* caracterizată prin organizarea spațială, colecții și împrumut de publicații la domiciliu și prin săli de lectură la nivelul de *biblioteca hibridă* în care, pe lângă serviciile tradiționale, se adaugă acele servicii ce au la bază tehnologia informației și comunicațiilor, serviciile de informare și folosirea bibliotecii de la distanță. În acest cadru, misiunea bibliotecii este definibilă prin trei criterii:

**Criteriul evoluției** prin care activitățile tradiționale de bază sunt menținute și dezvoltate continuu. Aceste activități evoluează având la bază cererea de informare a utilizatorilor serviciile reacționând la acest aspect. În corelare cu aceasta colecțiile bibliotecii vor urmări nevoile de informare ale utilizatorilor acumulând documente din domeniile și formatele și suporturi solicitate. În structura bibliotecilor de astăzi nu dimensiunea depozitelor este un factor determinant ci volumul de informații solicitat și oferit, precum și calitatea acestora. Modul de comunicare al colecțiilor este deplasat către auto-accesul utilizatorului la mediul informațional. Astfel încât accesul publicului la raft ori la calculator este sistemul de mediere al informației cel mai uzitat.

**Criteriul valorii publice** prin care serviciile bibliotecii au ca scop aducerea de beneficii comunității: atragerea spre lectură a preșcolărilor și școlărilor, susținerea educației continue, capacitatea de face față cererilor informaționale și de instruire privind susținerea reconversiei profesionale, combaterea discriminării și excluderii sociale, combaterea clivajului informațional dintre oraș și sat, etc..

**Criteriul diferenței** care stabilește faptul că biblioteca prin serviciile sale, unice, nu se substituie altor instituții specializate, dar oferă servicii complementare prin parteneriat cu acestea, care nu fac decât să adauge valoare serviciilor așa zis tradiționale.

**Viziune:**

- Biblioteca Județeană "Panaite Istrati" va anticipa și satisface nevoile publicului țintă. Activitatea ei va fi orientată atât spre înțelegerea nevoilor utilizatorilor reali și potențiali, cât și spre creșterea gradului de satisfacție a acestora. Studiile ce vor defini acest comportament organizațional se vor baza pe cercetare și cooperare directă cu utilizatorii.
- Biblioteca își va menține și consolida poziția în mediul concurențial local și național dezvoltând servicii, căutarea de spații care să apropie serviciile de utilizatori, în concordanță cu așteptările pe care le au clienții actuali și potențiali, crescând calitatea ofertei și mărind gradul de accesibilitate prin utilizarea celor mai avansate tehnologii. În primul rând va fi preocuparea constantă pentru construirea unui local nou de bibliotecă care să găzduiască colecția de bază a bibliotecii pentru următoarea sută de ani modernizarea și extinderea spațiilor actuale pentru adecvarea lor ofertelor de servicii moderne.
- În toate acțiunile sale Biblioteca Județeană "Panaite Istrati" Brăila va intensifica preocuparea pentru creșterea calității managementului, promovând excelența, experimentul și inovația. Își va menține locul fruntaș din familia de biblioteci din care face parte și va îmbunătăți expertiza în domeniul proiectelor, programelor și cooperării interinstituționale și va menține inovația ca principiu al modernizării.
- La baza progresului bibliotecii în procesul său continuu de modernizare se va baza pe dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului. Pregătirea profesională a tuturor categoriilor de personal de specialitate va fi gândită în așa fel încât să poată răspunde cât mai bine cererii de informații din partea utilizatorilor și de asemenea să dobândească deprinderi foarte bune de operare pe calculator pentru a putea crea bazele de date și celelalte produse de informare ale bibliotecii.
- Biblioteca Județeană "Panaite Istrati" Brăila își va atinge obiectivele strategice printr-o gestionare riguroasă a mijloacelor financiare și a resurselor umane și materiale astfel încât rezultatele să fie obținute cu maximum de eficiență, eficacitate.

**CONTACT**

**ÎMPRUMUT PENTRU ADULȚI**

- Piața Poligon nr. 4 (Sediul nou)  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă: 8-16
- **0239 626128**
- 0239 619588



- [valentina\\_chiriac@bjbraila.ro](mailto:valentina_chiriac@bjbraila.ro)

#### LUDOTECĂ MEDIATECĂ/ SALĂ LECTURĂ

- Piața Poligon nr. 4 (Sediul nou)  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă : 8 - 16
- **0239 611292**
- [claudiu\\_braileanu@bjbraila.ro](mailto:claudiu_braileanu@bjbraila.ro)

#### COLECȚII SPECIALE

- Belvedere nr. 3  
Program  
Luni-Vineri 8 -16
- **0239 626128**
- [ion\\_volcu@bjbraila.ro](mailto:ion_volcu@bjbraila.ro)
- [www.bjbraila.ro](http://www.bjbraila.ro)

#### FILIALA RADU NEGRU

- Chișinău nr. 41  
Program  
Luni: 12 -17  
Marți - Vineri: 9 - 17
- **0239 692281**

#### FILIALA BRĂILIȚA

- Dumbrava Roșie nr. 35  
Program  
Luni: 12 -17  
Marți - Vineri: 9 - 17
- **0239 618367**

- Mihaela Armega

#### FILIALA CHERCEA

- Comuna din Paris nr. 135  
Program  
Luni: 12 -17  
Marți - Vineri: 9 - 17
- **0239 619327**

#### BIROU ÎNSCRIERII/ REFERINȚE ȘI INTERNET

- Piața Poligon nr. 4 (Sediul nou)  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă: 8-16
- **0239 626128**
- 0239 619588
- corina\_ciuvaru@bibraila.ro

#### CENTRUL MULTICULTURAL

- Belvedere nr. 3  
Program  
Luni: 11 -19  
Marți - Vineri: 8 - 19  
Sâmbătă: 8-16
- **0239 626128**
- gianina\_turcu@bibraila.ro

## 2. CONTEXTUL INTERN AL ORGANIZATIEI

Aspecte	Apreciere	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
Aspecte financiare	1. Evolutia indicatorilor financiari in ultimii 5 ani Evolutie ascendenta cu un ritm mediu anual de 10%	Posibilitatea programarii financiare	Scaderea cotei de piata	Promovare on-line, distribuirea catre clienti/cititori a materialelor informative (cataloge, brosurii)	Bilant pe ultimii ani
	2. Portofoliu de clienti/vizitori consistent.	Posibilitatea programarii financiare	Scăderea numărului de cititori	Consolidarea relatiilor cu vizitatorii consacrați, participare la targuri, expozitii, etc	Situatia cititorilor pe ultimii ani
5. Personal	Personal propriu stabil, specializat, calificat și competent	Posibilitatea indeplinirii obiectivelor	Migratia fortei de munca	Politica motivationala adecvata	Indicatori referitori la stabilitatea personalului
	Ore de lucru- Se respecta programul de lucru in conditii de eficienta a utilizarii timpului de lucru	Personal cointerestat in atingerea obiectivelor si indeplinirii indicatorilor de performanta. Personal tanar si energic/ motivat	-----	Politica motivationala adecvata	Indicatori referitori la stabilitatea personalului
	Mediul de lucru- resurse umane	In conditiile unui personal stabil cardu de munca este favorabil	-----		

Aspecte	Aprecieri	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
6 Sistem de management	SMC este implementat din 2019	<p>Exista un regulament intern, nu s-au identificat cazuri de discriminare. Colectivul este bine sudat</p> <p>Organizare foarte buna. Indicatori de proces bine definiti cu posibilitatea formularii si monitorizarii obiectivelor generale si pe functii relevante</p> <p>Posibilitatea formularii si urmaririi responsabilitatilor</p>	Nu este cazul	Programarea SMC	<p>Rapoarte de audit intern si extern</p> <p>Analizele de management</p>
7. Resurse	Dotari auto	<p>Parc auto propriu</p> <p>Posibilitatea programarii si eficientizarii rutelor de transport-distributie</p> <p>Desfasurarea activitatii in</p>	Incidente auto	Instruire conducatori auto	<p>Licente auto</p> <p>Informatii documentate mentinute conform legislatiei in transporturi</p>
	Echipamente de lucru,	in	Defectare echipamente	Utilizarea softurilor cu licenta inclusiv antivirus	Audit securitatea informatiei

Aspecte	Apreciere	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
	birotica si de calcul Softuri specializate	conditii optime	Amenintarea bazelor de date	Efectuare back-up periodic	
	Mediul de lucru	Sunt asigurate conditii de mediu corespunzatoare (temperatura, iluminat, ergonomia locurilor de munca)	Incidente minore	Programare mentenanta, curatenie etc	

## 2. CONTEXTUL ETERN AL ORGANIZATIEI

Aspecte	Apreciere	Oportunitati	Posibile Amenintari	Masuri Generale	Dovezi pentru demonstrarea conformitatii
1.Cadrul economic si legislativ	Organizatia isi manifesta interesul pe zona jud. Brăila Cadrul economic este relativ stabil	Atragerea unui număr mai mare de cititori Atragerea de fonduri prin proiecte cu finanțare europeană	Scăderea numărului de cititori Neîndeplinirea cerințelor pentru accesarea fondurilor europene	Instruire permanentă a personalului implicat în redactarea cererilor de finanțare	Situatii financiare/ documente de sinteza contabila Lista documentelor legale, Evaluarea conformarii cu cerintele legale
2.Amplasare , vecinatati	Spatiile sunt amplasate in centrul municipiului Brăila	Spatii proprii/ autorizatii de functionare pt toate spatiile detinute/ aut PSI	Deteriorarea constructiilor	Renovări și igienizări periodice	Procese verbale de recepție

### 3. ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE

Părți interesate	Cerințe	Documentul care reglementează cerințele	Metode analiză și monitorizare
Furnizori externi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- comunicare clară cerințe</li> <li>- plată conform contract</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documente de Aprovizionare</li> <li>- Contract aprovizionare</li> </ul>	Audit intern Analiza managementului
Clienți/cititori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calitate servicii</li> <li>- răspuns prompt la reclamații</li> <li>- satisfacție clienți</li> </ul>	Procedurile: <ul style="list-style-type: none"> <li>- analiză cerințe clienți, comunicare client/cititor;</li> <li>- controlul produsului/ serviciului neconform.</li> </ul>	Audit intern Analiza managementului
Organisme de reglementare / control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identificarea reglementărilor și respectarea acestora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedura identificarea și tratarea riscurilor / oportunităților (inclusiv aspecte de mediu și obligații de conformare).</li> </ul>	Audit intern Analiza managementului
Bănci / Investitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transmiterea schimbărilor majore survenite în organizație ori de câte ori se produc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contract finanțare</li> </ul>	Analiză derulare contract efectuată de management
Salariați	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plată salarii la timp</li> <li>- promovare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedura determinarea și menținerea competenței personalului.</li> </ul>	Audit intern
Conducerea instituției	<ul style="list-style-type: none"> <li>- performanță financiară bună</li> <li>- conformitatea juridică</li> <li>- evitarea amenzilor</li> </ul>	Procedura <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificarea și tratarea riscurilor / oportunităților (inclusiv aspecte de mediu și obligații de conformare);</li> </ul>	Audit intern Analiza managementului

# POLITICA REFERITOARE LA CALITATE APLICABILĂ ÎN CADRUL BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA

BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „PANAIT ISTRATI“ BRĂILA asigură servicii de administrare, conservare și expunere a patrimoniului cultural muzeal al Județului Brăila și prin implementarea prezentului sistem de management al calitatii, Directorul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA , împreună cu aparatul propriu, se angajează pentru:

- Asigurarea unor servicii de cea mai bună calitate, a economisirii timpului cetățenilor și a reducerii birocrăției în procesul eliberării documentelor solicitate
- Prevenirea și combaterea corupției în rândul personalului;
- Mediatizarea legislației care reglementează drepturile și obligațiile cetățeanului
- Respectarea principiului transparenței, al aplicării unitare și al autonomiei cu privire la liberul acces la informațiile de interes public

Participarea la implementarea sistemului de management al calității este sarcină de serviciu a fiecărui angajat, aceștia având obligația să cunoască și să respecte întocmai responsabilitățile ce le revin, reglementările aplicabile și să depună un efort constant pentru îmbunătățirea sistemului de management al calității. Responsabilitatea pentru calitate este a tuturor și a fiecăruia în parte.

Scopul final al politicii manageriale este oferirea de servicii de calitate care să asigure obținerea satisfacției și încrederii cetățenilor, în condiții de eficiență și eficacitate. Atingerea obiectivelor generale referitoare la calitate înseamnă respectarea angajamentului în domeniul calității și constituie baza încrederii cetățenilor în administrație.

Condiția de bază pentru ca aceste principii să devină realitate, este respectarea cerințelor sistemului de management al calității implementat în instituția noastră, conform standardului SR EN ISO 9001:2015 și prin aplicarea cerințelor legale aferente domeniului de activitate desfășurat în cadrul instituției.

Acest sistem oferă cadrul pentru îmbunătățirea activităților prin:

- semnalarea de către fiecare angajat a oricăror neconformități apărute pe parcursul desfășurării activităților;
- eliminarea cauzelor ce duc la neconformități pentru diminuarea costurilor noncalității;
- instruirea permanentă a personalului angajat în vederea îmbunătățirii permanente a nivelului profesional cu scopul de a furniza servicii profesionale;
- abordarea adecvată a proceselor implicate în furnizarea serviciilor noastre, pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor cetățenilor;
- analiza periodică a datelor pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire a activităților desfășurate în cadrul BIBLIOTECII JUDEȚENE „ PANAIT ISTRATI “ BRĂILA .

Data:

**Aprobat,  
Director,**