

## Politica referitoare la calitate

Misiunea noastră este să fim în slujba cetățeanului și a societății, cu servicii de planificare, dezvoltare și administrare a județului Cluj, bazate pe eficiență și management performant.

Obiectivul principal al Consiliului Județean Cluj, în ceea ce privește managementul calității, este acela de a oferi servicii de calitate în vederea satisfacerii necesităților explicite și implicite ale părților interesate, în condițiile respectării cerințelor legale.

Pentru asigurarea îndeplinirii obiectivelor sale, Consiliul Județean Cluj a implementat un sistem de management al calității conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Acest sistem de management permite menținerea sub control a proceselor și activităților desfășurate și va spori încrederea cetățeanului și a altor părți interesate, parteneri în activitățile și serviciile noastre, asigurând că toate procesele desfășurate sunt planificate, monitorizate și îmbunătățite continuu pentru îndeplinirea cerințelor de calitate.

Managementul Consiliului Județean Cluj, prin politica în domeniul calității, urmărește îndeplinirea următoarelor obiective:

- Monitorizarea performanțelor activităților și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității implementat;
- Planificarea și utilizarea eficientă a resurselor aflate la dispoziția instituției, în vederea creșterii eficacității și optimizării costurilor calității;
- Reducerea timpilor de soluționare a corespondenței, petițiilor și sesizărilor adresate instituției de către părțile interesate (autorități publice centrale, autorități publice locale, agenți economici, organizații non-guvernamentale, cetățeni, etc.);
- Creșterea gradului de satisfacție al cetățenilor;
- Motivarea, conștientizarea și implicarea întregului personal al instituției privind necesitatea realizării serviciilor de calitate, precum și instruirea și perfecționarea continuă a acestuia.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României

În calitate de Președinte al Consiliului Județean Cluj, în vederea asigurării unor servicii de calitate, mă angajez:

- în comunicarea, respectarea și îndeplinirea politicii privind calitatea, a obiectivelor specifice de calitate (SMART) stabilite, asigurând în acest scop alocarea resurselor umane, financiare și menținerea infrastructurii necesare realizării conformității serviciilor prestate în raport cu cerințele impuse;
- să integrez cerințele sistemului de management al calității în procesele specifice activităților de administrație publică locală și să asigur îmbunătățirea continuă a acestora, în condițiile orientării către cetățean și respectării cerințelor legale;
- în creșterea gradului de conștientizare a angajaților cu privire la importanța rolului lor în îndeplinirea așteptărilor beneficiarilor și conformării cu cerințele sistemului de management al calității;
- să asigur eficacitatea sistemului de management al calității și să realizez rezultatele intenționate;
- în promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de riscuri și oportunități și în planificarea acțiunilor pentru tratarea acestora.

Sistemul de management al calității este revizuit periodic de managementul de vârf pentru a asigura punerea în aplicare a prezentei politici în cadrul instituției.

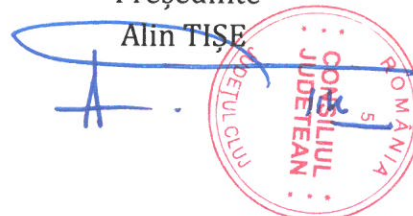
Prin intermediul reprezentantului sistemului de management al calității se asigură că:

- sunt monitorizate și analizate actualizarea permanentă și realizarea obiectivelor;
- cerințele sistemului de management al calității sunt cunoscute, înțelese și îndeplinite de către întregul personal, asigurând astfel conformarea cu cerințele standardului;
- se promovează orientarea către cetățean în întreaga instituție;
- se menține integritatea sistemului de management al calității atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia.

Această declarație este disponibilă tuturor angajaților și părților interesate.

Cluj, Romania  
01.02.2019

Președinte  
Alin TISE



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României