

**CENTRUL NAȚIONAL DE SĂNĂTATE PUBLICĂ
CENTRUL DE ÎNCERCĂRI DE LABORATOR**




Procedura sistemului de management


ANALIZA CERERILOR, OFERTELOR, CONTRACTELOR

Cod: PSM 4.4

**Ediția 2
Revizia 4**

Este strict interzisă reproducerea sau copierea integrală sau parțială
a acestui document fără autorizarea conducerii CNSP

ETAPA	REVIZUIRE	VERIFICARE	APROBARE
NUME, PRENUME	Natalia Costic Ștefan Constantinovici	Vicedirector Radu Cojocaru	Director general Mihail Pîsla
DATA	30.09.14		
SEMNĂTURA			


	Procedura Sistemului de management	EDIȚIA 2
	ANALIZA CERERILOR, OFERTELOR, CONTRACTELOR	Revizia 4
	PSM 4.4	DATA 30.09.14
		Pagina 2 din 6

CUPRINS

		pag
1.	Înregistrarea modificărilor	3
2.	Scopul și domeniul de aplicare	4
3.	Referințe normative	4
4.	Descrierea procedurii	4
5.	Responsabilități	5
6.	Lista formularelor utilizate	5

1. INREGISTRAREA MODIFICĂRILOR

Ediția	Revizia	Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
1	0			L.Novac
2	0		17.07.09	N.Costic
2	1		16.11.09	N.Costic
	2	Formulare actualizate: CES 4.4-1, ed. 2 ACC 4.4-2, ed. 2 FSC 4.7-1, ed.2 CSSL 4.7-2, ed. 2	03.03.11 03.03.11 17.11.10 03.03.11	N.Costic
	3	Modificări la p.4.1, ACC 4.4-2, ediția 3	10.03.14	N.Costic
	4	<i>Actualizare legată cu modificări structurale CÎL</i>	30.09.14	N.Costic

	Procedura Sistemului de management	EDIȚIA 2
	ANALIZA CERERILOR, OFERTELOR, CONTRACTELOR	Revizia 4
	PSM 4.4	DATA 30.09.14
		Pagina 3 din 6

2. SCOPULUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Politica *CNSP cu CÎL* în privința analizei cererilor, ofertelor și contractelor determină capacitatea de a efectua încercările solicitate, garantează excluderea eventualelor neînțelegeri cu agenți economici.

Procedura stabilește modul de analiza a cererilor depuse de agenți economici și activitatea specialiștilor privind expertiza sanitară, certificarea igienică, în asigurarea unui sistem de management eficace, adaptat cerințelor standardului de referință.

Prezenta procedura se aplică în Secția *expertize în sănătate publică în comun cu laboratoare* al Centrului de Încercări de Laborator, *acreditate MOLDAC* al CNSP. *Laboratoare medicale din componența CÎL elaborează POS pentru analiza ofertelor și cererilor în conformitate cu cerințele SM EN ISO 15189:2013.*


Procedura este difuzată în varianta electronică de către Managerul calității prin plasarea PSM în ~~pea~~ internă de comunicare a CNSP (spațiu autorizat pe server transit).

3.REFERINȚE NORMATIVE

SM SR EN ISO/IEC 17025:2006	Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări
SM SR EN ISO 15189:2011/ <i>SM EN ISO 15189:2013</i>	<i>Laboratoare medicale. Cerințe particulare pentru calitate și competență.</i>
MC 4.2, <i>ediția a. 2014</i>	Manualul Calității al Centrului Național de Sănătate Publică <i>cu Centrul de Încercări de Laborator</i>
PSM	Procedurile Sistemului de management
Domeniul de acreditare CÎL	Anexa la Certificat de acreditare MOLDAC în vigoare
HG nr.533 din 13.07.2011 <i>cu modificările ulterioare</i>	Lista și tarifele serviciilor contra cost din sfera sănătății publice prestate persoanelor fizice și juridice

4. DESCRIEREA PROCEDURII

4.1. Procesul de avizare sanitară și certificare sanitară este inițiat prin depunerea cererii pentru expertiza sanitară de către agentul economic CES 4.4-1 (Anexa 1) la ghișeul unic din cadrul Secției *de expertize în sănătate publică (SESP)* cu înregistrarea lor în registru de evidența documentelor de intrare 01-6 în cancelaria CNSP. Programul expertizei *sanitare*, inclusiv și

	Procedura Sistemului de management	EDIȚIA 2
	ANALIZA CERERILOR, OFERTELOR, CONTRACTELOR	Revizia 4
	PSM 4.4	DATA 30.09.14
		Pagina 4 din 6

volumul investigațiilor este stabilit de către specialiștii *SESP* la contractare de lungă durată a serviciilor de laborator (ex. contract anual) în Fișa de analiza a cererilor, contractelor ACC 4.4-2 (Anexa 2) și semnat de șeful secției. Prealabil efectuării serviciilor agentul economic se informează despre Domeniul de acreditare CÎL. Agentul economic se informează despre termenul de efectuarea lucrărilor (nu mai mult de 10 zile lucrătoare din data înregistrării cererii și prezentării actelor și mostrelor pentru încercări) și costul lor conform Catalogului de prețuri aprobat. Datele despre servicii de laborator prestate și tarifele aprobate sunt accesibile pe pag. web a CNSP (www.cnsp.md) la compartimentul Servicii prestate.


Pentru adresări unice (fără contract) clientul se informează pe loc (SESP) despre posibilitățile și capacitățile laboratorului și fișa de analiza cererilor nu se completează. Șefii de laboratoare sunt responsabili de informat în scris sau verbal șef secție expertiza sanitară despre incapacitățile temporale a laboratorului.

Probele prelevate pentru investigații de laborator se înregistrează, se codifică și se transmit în laboratoarele indicate în ACC4.4-2.

4.2. Despre regulile de prelevare, volumul eșantionat, documentele normative de selectare agentul economic se informează preventiv. Volumul optimal de prelevare a produselor este dependent de programul investigațiilor și este prevăzut de documentele normative de prelevare a probelor pentru produse concrete disponibile în *SESP*. În acest scop se perfectează în dependență de produse Procesele-verbale de eșantionare a probelor nr 317/e, nr.325/e, nr.335/e, în care la fața locului se indică datele expertizei igienice a lotului depozetat, condițiile de păstrare, omogenitatea, volumul probelor prelevate. Procesul-verbal se semnează de persoana responsabilă de prelevare și reprezentantul agentului economic.

4.3. Propunerile agentului economic privind modificările procedurii sunt determinate la începutul lucrărilor despre care se fac referințe în formularul ACC 4.4-2.

4.4. În cazul deservirii permanente a agentului economic se încheie un contract de prestare a serviciilor (efectuarea serviciilor de laborator) cu indicarea în anexe a volumului de încercări, termenilor de executare și costului lucrărilor conform Legii

	Procedura Sistemului de management	EDIȚIA 2
	ANALIZA CERERILOR, OFERTELOR, CONTRACTELOR	Revizia 4
	PSM 4.4	DATA 30.09.14
		Pagina 5 din 6

achiziției de mărfuri, lucrări și servicii pentru necesitățile statului nr.1166-XIII din 30.04.97. Clientul se informează despre orice modificare a contractului. Contractele semnate se înregistrează în Registrul de înregistrare a contractelor în Serviciul economie, finanțe și evidența contabilă a CNSP.

4.5. La subcontractarea încercărilor de laborator clientul este informat despre acest fapt și informația dată se introduce în p.2 formularului ACC 4.4-2.


4.5. În cazul necesității modificării contractului, acest fapt se aduce la cunoștința părților interesate pentru coordonare.

4.6 Secția *SESP* distribuie formulare de satisfacerea agentului economic (clientului) FSC 4.7-1 pentru obținerea feed-backului de la clienții săi, atât pozitiv cât și negativ. Agenții economici introduc Formularele completate în cutie pentru sugestii, plasată la intrare în CNSP, din care ele sunt extrase săptămânal de specialistul responsabil din secția juridică și transmise în secția managementul calității și *SESP*. Specialiștii secțiilor operative și SES din partea lor completează chestionar (*intern*) de satisfacere cu servicii de laborator CSSL 4.7-2. Feedbackul se analizează cu scopul îmbunătățirii sistemului de management. Chestionarele de satisfacția clienților completate se păstrează în mapa specială la managerul calității. SES periodic efectuează analiza feedbackului și prezintă datele acestea managerului calității cu propuneri pentru îmbunătățirea sistemului de management. Prezentarea datelor de analiză este obligatorie pentru ședința de analiza efectuată de management anuală cu director general.

5. RESPONSABILITĂȚI

Responsabilitatea privind implementarea procedurii Sistemului de managementului:

- Director general al CNSP - pentru aprobarea procedurii;
- Conducătorul CÎL, *vicedirector încercări de laborator* – supervizarea îndeplinirii procedurii;

	Procedura Sistemului de management	EDIȚIA 2
	ANALIZA CERERILOR, OFERTELOR, CONTRACTELOR	Revizia 4
	PSM 4.4	DATA 30.09.14
		Pagina 6 din 6

- Managerul calității - efectuarea activităților de audit intern privind respectarea procedurii, introducerea modificărilor în procedura, analiza satisfacerii agentului economic, eficacității măsurilor întreprinse în zonele de responsabilitate.
- Șeful secției *expertize în sănătate publică* – organizarea și controlul activităților conform procedurii, estimarea eficacității măsurilor întreprinse în zonele de responsabilitate; *obținerea feed-back de la agent economic*;
- Personalul *SESP* - îndeplinirea procedurii, elaborarea și păstrarea înregistrărilor;
- Personal ghișeului unic - recepționarea și înregistrarea cererilor de expertiza sanitară a mărfurilor, verificarea setului de documente depus pentru avizarea sanitară a produselor, consultarea agentului, eliberarea facturilor de plată și avizelor sanitare, repartizarea formularelor FSC 4.7-1 cu scopul obținerii feed-back.

6.LISTA FORMULARELOR UTILIZATE

Dovada că activitățile indicate în procedura au fost efectuate servește prezentarea următoarelor formulare completate:

nr d/o	Denumirea formularului	Codul
1.	Cerere pentru expertiză sanitară	CES 4.4-1
2.	Contract pentru prestarea serviciilor de laborator	-
3.	Fișa de analiza a cererilor, contractelor	ACC 4.4-2
4.	Formular de satisfacerea a agentului economic (clientului)	FSC 4.7-1
5.	Chestionar de satisfacerea cu servicii de laborator	CSSL 4.7-2

Aceste înregistrări trebuie să fie disponibile și actualizate.

Managerul calității este responsabil pentru revizuirea formularelor SM și informarea șefilor de laboratoare cu modificări conform listei formularelor pentru PSM actualizate LFP 4.3-3. Modele de formulare actualizate în format World sunt plasate de către managerul calității pe server tranzit.