

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELCTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	1
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	1

AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA
INTELCTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA

MANUALUL CALITATII

Editia 2
Revizia 1

2024

SR EN ISO 9001:2015

AGEPI	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția:	2
		Revizia:	1

Acest document aparține AGEPI și nu poate fi publicat sau multiplicat, parțial sau integral,
decât cu aprobarea scrisă a Directorului general al Agenției

APROBAT
Director general AGEPI
Eugeniu RUSU

MANUALUL CALITĂȚII

Elaborat/Verificat
Natalia MOGOL,
Directoare generală adjuncă,
Reprezentant al Managementului
pentru Calitate

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	3
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	1

**MANUALUL CALITĂȚII A FOST ELABORAT ÎN CONFORMITATE CU STANDARDUL
ISO 9001:2015**

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	4
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	1

CUPRINS

ABREVIERI	5
PREZENTARE GENERALĂ	6
1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE	15
2. REFERINȚE NORMATIVE	16
3. TERMENI ȘI DEFINIȚII	17
4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	21
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	21
4.2. Înțelegerea necesităților și a așteptărilor părților interesate	21
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității	22
4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale	22
5. LEADERSHIP	24
5.1. Leadership si angajament	24
5.2. Politica referitoare la calitate	24
5.3. Roluri organizaționale, responsabilități si autorități.....	25
6. PLANIFICARE	26
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	26
6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor.....	26
6.3. Planificarea schimbărilor	26
7. SUPORT.....	27
7.1. Resurse.....	27
7.2. Competență	29
7.3. Conștientizare	30
7.4. Comunicare.....	30
7.5. Informații documentate.....	31
8. OPERARE.....	32
8.1. Planificare si control operațional	32
8.2. Cerințe pentru servicii.....	32
8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor și serviciilor	32
8.4. Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior.....	34
8.5. Furnizarea serviciului	35
8.6. Eliberarea produselor si serviciilor	36
8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	36
9. EVALUAREA PERFORMANȚEI.....	37
9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	37
9.2. Audit intern	37
9.3. Analiza efectuată de management	38
10. ÎMBUNĂTĂȚIRE	39

Anexe:

[Anexa 1 – Harta proceselor](#)

[Anexa 2 – Lista proceselor calitatii](#)

[Anexa 3 – Organigrama](#)

[Anexa 4 – Lista proceselor externalizate](#)

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	5
		Ediția:	2
		Revizia:	1

ABREVIERI

- AGEPI** – Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a Republicii Moldova;
APC – Autoritățile publice centrale;
BOPI – Buletinul Oficial de Proprietate Intelectuală;
CSI – Comunitatea Statelor independente;
EUIPO – Oficiul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală
ISO – International Standard Organization (Organizația Internațională de Standardizare);
MC – Manualul calitatii;
OEB – Oficiul European de Brevete;
OMPI – Organizația Mondială de Proprietate Intelectuală;
OPI – Obiecte ale proprietății intelectuale;
PCT – Tratatul de cooperare în domeniul brevetelor;
PI – Proprietatea intelectuală;
PP – Procedura de Proces;
PS – Procedura de Sistem;
RMC – Reprezentantul Managementului pentru Calitate;
SMC – Sistemul de Management al Calitatii;
TLT – Tratatul privind dreptul mărcilor;
TRIPs – Acordul privind aspectele drepturilor de proprietate intelectuală legate de comerț;
UPOV – Convenția internațională privind protecția realizărilor în selecție din 2 decembrie 1961.

Abrevierile specifice fiecărui proces se regasesc în *Procedura de proces* a subdiviziunii respective.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	6
	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția:	2
		Revizia:	1

PREZENTARE GENERALĂ

FORMA JURIDICA DE ORGANIZARE:

AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA (AGEPI) este o autoritate administrativă centrală în subordinea Guvernului, responsabilă de promovarea și realizarea activităților în domeniul protecției juridice a proprietății intelectuale privind drepturile de proprietate industrială, dreptul de autor și drepturile conexe. Regulamentul privind organizarea și funcționarea AGEPI, precum și structura și efectivul-limită ale acesteia se aprobă de Guvern.

AGEPI își exercită funcțiile și atribuțiile stabilite în Legea nr. 114/2014 cu privire la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală și de alte acte normative, asigură implementarea strategiilor de dezvoltare a domeniului proprietății intelectuale și monitorizează respectarea legislației în acest domeniu.

AGEPI are statut de persoană juridică cu sediul în municipiul Chișinău, cu o denumire oficială, o denumire prescurtată în limba de stat și o ștampilă cu Stema de Stat a Republicii Moldova.

Bugetul AGEPI se elaborează, se aprobă și se administrează în conformitate cu principiile, regulile și procedurile stabilite de Legea finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr. 181/2014.

AGEPI reprezintă Republica Moldova în Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale, în alte organizații internaționale, regionale și interstatale pentru protecția proprietății intelectuale, întreține și dezvoltă relații de colaborare cu acestea, precum și cu instituțiile de profil ale altor state.

IDENTIFICARE FISCALA:

Conturile AGEPI, prin intermediul cărora pot fi achitate taxele pentru serviciile cu semnificație juridică în domeniul protecției obiectelor proprietății intelectuale, cât și pentru alte servicii prestate de AGEPI, sunt disponibile pe adresa: <http://agepi.gov.md/ro/contacte>.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	7
	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția:	2
		Revizia:	1

SEDIUL:

Str. Andrei Doga nr. 24, bloc 1,
Chisinau, MD-2024, Republica Moldova

Telefoane si fax:

Anticamera: (+373-22) 400508;

Call-centru: (+373-22) 400500;

Recepționarea cererilor: (+373-22) 400505;

Fax: (+373-22) 188699

Linia anticorupție: (+373-22) 400500

Persoana responsabilă cu protecția datelor: (+373-22) 188688,

protectiadatelor@agepi.gov.md

Posta electronica:

office@agepi.gov.md,

cerere@agepi.gov.md,

infoinvent@agepi.gov.md,

lecturi@agepi.gov.md,

cursuri@agepi.gov.md,

seminare@agepi.gov.md,

press@agepi.gov.md,

petitii@agepi.gov.md

DIRECTOR GENERAL: Eugeniu RUSU

FILIALE: -

REGIM DE LUCRU:

luni - vineri

8:00 - 16:30

Recepționarea cererilor și documentelor aferente și încasarea tuturor plăților se efectuează între orele 8:30 și 16:00. Pauza de prânz: 12:00 - 12:30.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	8
		Ediția:	2
		Revizia:	1

FUNCȚIILE ȘI ATRIBUȚIILE AGEPI:

AGEPI exercita următoarele **funcții**:

- planifică din punct de vedere strategic și implementează obiectivele de dezvoltare a sistemului național de proprietate intelectuală;
- organizează și gestionează funcționarea sistemului național de proprietate intelectuală în conformitate cu legislația Republicii Moldova și cu tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte;
- asigură promovarea propunerilor referitoare la cadrul normativ privind protecția proprietății intelectuale și perfecționarea legislației naționale în domeniu, avizează proiecte de acte normative elaborate de alte autorități publice;
- prestează servicii aferente domeniului proprietății intelectuale, în conformitate cu legislația.

AGEPI are următoarele **atribuții**:

- recepționează și examinează cererile pentru acordarea protecției, acordă și eliberează, în numele statului, titluri de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală, conform legislației în domeniul proprietății intelectuale;
- gestionează și depozitează registrele naționale ale cererilor depuse și registrele naționale ale titlurilor de protecție acordate pentru invenții, soiuri de plante, topografiile de circuite integrate, mărci, desene și modele industriale, registrele naționale ale indicațiilor geografice protejate, denumirilor de origine protejate și specialităților tradiționale garantate, registrul de stat al obiectelor protejate de dreptul de autor și drepturile conexe, registrele naționale ale contractelor de licență, de cesiune, de gaj și de franchising referitoare la obiectele de proprietate industrială, registrul de stat al titularilor marcajelor de control, registrele naționale ale mandatarilor autorizați și evaluatorilor în domeniul proprietății intelectuale;
- administrează, stochează și dezvoltă bazele de date în domeniul proprietății intelectuale în conformitate cu legislația;
- elaborează, coordonează și execută programe și acorduri de colaborare cu alte țări și/sau organizații internaționale în domeniul său de activitate;
- elaborează și implementează programe de formare continuă și de perfecționare a specialiștilor în domeniul proprietății intelectuale;
- organizează cursuri de pregătire și de perfecționare a consilierilor, a mandatarilor autorizați și a evaluatorilor în domeniul proprietății intelectuale și eliberează certificate de calificare profesională;
- desfășoară activități editoriale în limita funcțiilor atribuite, editează și publică Buletinul Oficial de Proprietate Intelectuală și alte publicații destinate promovării domeniului proprietății intelectuale;
- elaborează și aprobă regulamente și instrucțiuni, formulare-tip și alte acte de procedură necesare executării prevederilor legislației în domeniul proprietății intelectuale;
- monitorizează activitatea Comisiei de contestații, Comisiei de mediere și a Arbitrajului specializat în domeniul proprietății intelectuale;
- organizează și participă la expoziții, simpozioane, conferințe, concursuri, seminare și la alte activități naționale sau internaționale în domeniul proprietății intelectuale;
- acordă, la solicitare, servicii și consultanță în domeniul proprietății intelectuale;
- înregistrează contractele de cesiune, de licență, de gaj și de franchising ale drepturilor privind obiectele de proprietate industrială;
- publică datele privind cererile din domeniul proprietății intelectuale și titlurile de protecție;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	9
		Ediția:	2
		Revizia:	1

- asigură evidența, stocarea și completarea colecției de documente și publicații de specialitate din domeniul proprietății intelectuale;
- efectuează, la cerere și contra plată, cercetări documentare în domeniul proprietății industriale;
- recepționează și examinează cererile și actele necesare pentru înregistrarea solicitanților în Registrul de stat al titularilor marcărilor de control;
- eliberează marcaje de control pentru titularii drepturilor asupra exemplarelor unor opere sau fonograme înregistrați la AGEPI;
- efectuează, la cererea organelor competente, examinarea exemplarelor unor opere sau fonograme și întocmește rapoarte de constatare tehnico-științifică și de expertiză;
- avizează constituirea organizațiilor de gestiune colectivă și a structurilor comune de colectare;
- desemnează colectorul în cazul drepturilor gestionate colectiv obligatoriu sau prin gestiune colectivă extinsă;
- efectuează controale anuale și speciale privind activitatea organizațiilor de gestiune colectivă și a structurilor comune de colectare;
- monitorizează funcționarea organizațiilor de gestiune colectivă și a structurilor comune de colectare;
- eliberează, în numele statului, adeverințe privind înscrierea obiectelor dreptului de autor și ale drepturilor conexe în Registrul de stat al obiectelor protejate de dreptul de autor și drepturile conexe.

Serviciile AGEPI sunt prestate conform Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2015, ceea ce garantează calitate în conformitate cu standardele internaționale.

DOTĂRI:

Sediul AGEPI este situat într-un imobil cu 5 etaje, din care AGEPI deține titlul pentru 60 % din imobil, cu o suprafață totală de 2818,9 m.p.. La fel AGEPI dispune și de o clădire în afara sediului cu o suprafață de 58,8 m.p. în care este amplasată Arhiva AGEPI. Toate aceste mijloace fixe sunt înconjurate de un teren cu o suprafață de 5506,0 m.p..

În cadrul AGEPI funcționează:

- Biblioteca, care dispune de o colecție enormă de cărți, reviste, ziare, CD-uri ș.a. cu tematici diverse în domeniul proprietății intelectuale;
- Tipografia, care editează publicații periodice și alte ediții tipografice.

Parcul de autoturisme al AGEPI la moment constă din 3 unități de transport funcționale și 1 unitate de transport nefuncțională. AGEPI în anul 2014 a început să reînnoiască unitățile de transport, astfel pînă în prezent au fost înlocuite 3 autoturisme, care au fost procurate în anii 2014 și 2018.

AGEPI la fel dispune de o tehnică IT performantă, compusă din calculatoare, imprimante (2 – în arendă), scanere și sală de servere.

RESURSE:

AGEPI dispune de personal calificat, devotat, receptiv și cu responsabilitate înaltă în realizarea activităților de acordare a protecției juridice a OPI, promovarea politicii statului în domeniul PI, elaborarea și asigurarea aplicării politicilor stabilite în conformitate cu Programul de activitate al Guvernului, Planul de acțiuni al Guvernului și strategiile naționale în domeniu.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	10
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Efectivul de personal al AGEPI la 31.12.2023 era constituit din 103 de persoane, din care 76 femei și 27 bărbați.

SCURT ISTORIC

Din momentul în care Republica Moldova și-a obținut independența, a fost necesară crearea unei instituții cu un cadru juridic delimitat în domeniul proprietății intelectuale.

Astfel, la 25 noiembrie 1991, primul președinte al Republicii Moldova Mircea Snegur semnează Decretul nr.238 cu privire la Agenția de Stat pentru Drepturile de Autor (ADA), aflată în subordinea Guvernului și care are scopul să asigure protecția juridică a drepturilor de autor și a drepturilor conexe.

În același context, la 25 mai 1992 prin decretul Președintelui RM nr.120 este fondată Agenția de Stat pentru Protecția Proprietății Industriale pe lângă Ministerul Economiei și Finanțelor al RM, al cărui obiectiv principal consta în protejarea, din punct de vedere juridic a proprietății industriale pe teritoriul Republicii Moldova. Conform Hotărârii Guvernului nr. 595 din 8 septembrie 1992 cu privire la aprobarea Regulamentului Agenției de Stat pentru Protecția Proprietății Industriale a Republicii Moldova, este aprobată lista statelor de funcții și din această dată începe activitatea propriu-zisă a Agenției.

În anul 1995, în temeiul art.37 al Legii nr.461/1995 privind brevetele de invenție, prin Hotărârea Guvernului nr.743/1996, AGEPI obține statutul de întreprindere de stat în subordinea Guvernului.

În anul 2004, la 13 septembrie, în baza Codului cu privire la știință și inovare, are loc fuzionarea celor 2 agenții, ADA și AGEPI, și este aprobat statutul și structura Agenției de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, AGEPI rămânând în subordinea Guvernului.

Zece ani mai târziu, la 3 iulie 2014, în Parlament, este adoptată Legea cu privire la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, lege ce presupune modificarea statutului Agenției, din întreprindere de stat în instituție publică în subordinea Guvernului. Ulterior, în decembrie 2018, instituția publică „Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală” este reorganizată prin transformare în autoritate administrativă centrală „Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală”, în subordinea Guvernului.

De-a lungul timpului au fost aprobate un șir de legi ce țin de protecția juridică a proprietății intelectuale, primele fiind Legea nr. 293/1994 privind dreptul de autor și drepturile conexe; Legea nr. 461/1995 privind brevetele de invenție; Legea nr. 588/1995 privind mărcile și denumirile de origine a produselor; Legea nr. 915/1996 privind protecția soiurilor de plante; Legea nr. 991/1996 privind protecția desenelor și modelelor industriale.

Din anul 2007, datorită evoluării sistemului național de PI și a tendinței de apropiere a sistemului de standardele europene, sunt adoptate, modificate sau completate o serie de legi în domeniul proprietății intelectuale, și anume Legea nr.161/2007 privind protecția desenelor și modelelor industriale, Legea nr. 38/2008 privind protecția mărcilor, Legea nr. 39/2008 privind protecția soiurilor de plante, Legea nr. 50/2008 privind protecția invențiilor, Legea nr. 66/2008 privind protecția indicațiilor geografice, denumirilor de origine și specialităților tradiționale garantate și Legea nr. 230/2022 privind dreptul de autor și drepturile conexe.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	11
		Ediția:	2
		Revizia:	1

În 2008 prin Hotărârea Guvernului RM nr. 489/2008 este instituită Comisia națională pentru proprietatea intelectuală (CNPI) care este un organ consultativ pe lângă Guvern, al cărui scop este coordonarea și asigurarea interacțiunii ministerelor, altor autorități administrative centrale, precum și a titularilor drepturilor de PI în activitățile orientate spre dezvoltarea și consolidarea sistemului național de proprietate intelectuală, combaterea și prevenirea încălcărilor drepturilor de proprietate intelectuală și lupta cu contrafacerea și pirateria în Republica Moldova.

Cooperarea internațională

Pe plan internațional, AGEPI își inițiază activitatea începând cu anul 1993. Astfel, la 11 martie se adoptă Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova privind aderarea Republicii Moldova la Convenția pentru Instituirea Organizației Mondiale a Proprietății Intellectuale (OMPI) și Convenția de la Paris pentru Protecția Proprietății Industriale. De asemenea, în același an, prin Hotărârea Parlamentului, Republica Moldova aderă la Aranjamentul de la Madrid privind înregistrarea internațională a mărcilor și Tratatul de cooperare în domeniul brevetelor (PCT).

În aceeași ordine de idei, la 12 martie 1993 este semnat Acordul privind măsurile de protecție a proprietății industriale și crearea Consiliului Interstatal pentru Problemele Protecției Proprietății Industriale (CSI). La sfârșitul anului 1993 Președintele Republicii Moldova semnează Decretul de aderare la Aranjamentul de la Haga privind depozitul internațional de desene și modele industriale; Tratatul de la Budapesta privind recunoașterea internațională a depozitului microorganismelor în scopul asigurării protecției lor prin brevete și Tratatul de la Nairobi privind protecția Simbolului Olimpic.

În 1995, la 22 iunie sunt ratificate Convenția Internațională de la Roma pentru ocrotirea drepturilor interpreților, ale producătorilor de fonograme și ale organizațiilor de difuziune, precum și Convenția de la Berna privind protecția operelor literare și artistice. La 22 septembrie, același an, Parlamentul ratifică Tratatul privind dreptul mărcilor (TLT)(Geneva) și Convenția Eurasiatică privind brevetele (Moscova).

În februarie 1996 Republica Moldova devine membru al Convenției Eurasiatice privind brevetele. În 1997 Moldova decide să adere la Convenția internațională privind protecția noilor soiuri de plante (UPOV – Uniunea Internațională pentru Protecția Noilor Soiuri de Plante). În anul 2000 RM aderă la Aranjamentul de la Madrid privind sancțiunile pentru indicațiile false sau înșelătoare de proveniență a produselor, precum și Aranjamentul de la Lisabona privind protecția denumirilor de origine și înregistrarea internațională a acestora. În anul următor, 2001, Moldova aderă la Organizația Mondială a Comerțului și, implicit, la Acordul privind aspectele drepturilor de proprietate intelectuală legate de comerț (TRIPs).

În contextul apropierei sistemului național de PI de standardele europene, la 26 iunie 2012 Republica Moldova și Uniunea Europeană semnează la Bruxelles Acordul cu privire la protecția indicațiilor geografice ale produselor agricole și alimentare care ulterior a fost încorporat în Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte (Bruxelles, 2014).

În același an, în cadrul Conferinței Diplomatice de la Beijing, Republica Moldova semnează, împreună cu alte 47 de țări, Tratatul OMPI privind interpretările audiovizuale, al cărui obiectiv este consolidarea statutului interpreților în industria audiovizuală prin asigurarea unui cadru legal internațional bine

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	12
		Ediția:	2
		Revizia:	1

structurat și echilibrat, astfel pentru prima dată fiind reglementată protecția interpreților într-un mediu digital.

La 22-23 octombrie 2012, în cadrul unei vizite a Directorului General al OMPI Francis Gurry, la Chișinău este semnat Memorandumul de Înțelegere dintre Guvernul Republicii Moldova și Organizația Mondială a Proprietății Intellectuale privind cooperarea în domeniul PI.

Un an mai târziu, în iunie 2013, în cadrul Conferinței Diplomatice de la Marrakesh, Republica Moldova semnează Tratatul OMPI privind facilitarea accesului la operele publicate pentru persoanele cu deficiențe de vedere sau persoanele cu capacitate limitată de percepere a informației tipărite. Iar în octombrie 2013, la München, Germania, Directorul general al AGEPI și Președintele OEB semnează Acordul dintre Guvernul Republicii Moldova și Organizația Europeană de Brevete privind validarea brevetelor europene pe teritoriul Republicii Moldova.

În prezent Republica Moldova este parte la peste 40 de convenții, aranjamente, tratate și acorduri multinaționale și bilaterale în domeniul proprietății intelectuale. AGEPI, în calitate de autoritate responsabilă de administrarea sistemului de proprietate intelectuală, asigură colaborarea, pe bază de parteneriat reciproc avantajos, cu o serie de organizații internaționale și oficii naționale de specialitate, cu majoritatea dintre acestea fiind semnate acorduri și programe de colaborare.

Cooperarea națională

Cooperarea la nivel național ține în mare parte de promovarea sistemului național de protecție, respectare și valorificare a drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), creșterea nivelului de cunoaștere în materie de PI, sensibilizarea și conștientizarea publicului cu privire la avantajele protecției și necesitatea respectării DPI, rolul pe care îl are proprietatea intelectuală în dezvoltarea socioeconomică a țării. Această colaborare se realizează în baza a peste 50 de acorduri bilaterale în domeniul proprietății intelectuale dintre AGEPI și alte entități din RM, cum ar fi autoritățile publice, instituțiile din domeniul științei și inovării, instituțiile de învățământ superior, bibliotecile, uniunile inventatorilor, compozitorilor, artiștilor etc.

Cele mai importante evenimente ce au marcat activitatea AGEPI

Printre cele mai importante inițieri ce au marcat activitatea AGEPI sunt:

- Depunerea primei cereri de brevet la 26 ianuarie 1993 (invenția „Băutură nealcoolică” solicitată de Matveenco Mihail);
- Înregistrarea de către AGEPI a primilor mandatar autorizați (reprezentanți în proprietatea intelectuală) ai Republicii Moldova (24 aprilie 1993);
- Apariția primului număr al Buletinului Oficial de Proprietate Industrială la data de 30 octombrie 1993, care ulterior (septembrie 2015) apare sub numele de Buletin Oficial de Proprietate Intelectuală (BOPI);
- Eliberarea la 4 februarie 1994 a Certificatului nr.1 de înregistrare a mărcii (Combinatul de piei artificiale și articole tehnice de cauciuc din Chișinău);

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	13
		Ediția:	2
		Revizia:	1

- Eliberarea la 12 mai 1994 a Brevetului nr.1 al Republicii Moldova (pentru a asigura protecția unui procedeu de fabricare a adaosului alimentar din materie vegetală);
- Eliberarea la 31 ianuarie 1995 a Certificatului nr. 1 de înregistrare a desenului/modelului industrial (Fabrica de mobilă „Viitorul”);
- Eliberarea la 30 aprilie 1995 a Certificatului nr. 1 de înregistrare a modelului de utilitate (titular Emanuil Mitnic);
- Desfășurarea primei ediții a Simpozionului „Lecturi AGEPI”, care ulterior devine simpozion internațional și se organizează în fiecare an – 24 octombrie 1997;
- Desfășurarea primei ediții a Expoziției Internaționale Specializate „INFOINVENT”, organizate de către AGEPI și CIE „Moldexpo” S.A. la 28-31 octombrie 1999;
- Deschiderea oficială a Institutului de Proprietate Intelectuală din cadrul AGEPI la 1 octombrie 2000;
- Lansarea paginii web oficiale a AGEPI (2001);
- Lansarea în anul 2003 a concursului „Marca comercială a anului” în cadrul expoziției „Fabricat în Moldova”, eveniment organizat în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie a RM și Asociația Națională a Producătorilor;
- Atestarea primilor evaluatori ai obiectelor de proprietate intelectuală și înmânarea certificatelor de calificare, înscrierea acestora în Registrul național al evaluatorilor OPI (2004);
- Lansarea, în ianuarie 2009, a unui nou tip de servicii – prediagnoza proprietății intelectuale – concept european în sprijinul întreprinderilor mici și mijlocii (IMM);
- Instituirea Observatorului respectării drepturilor de proprietate intelectuală la 29 iulie 2011;
- Publicarea de către AGEPI, în parteneriat cu Misiunea EUBAM, a primului „Raport național privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală în Republica Moldova, 2012”, ediție anuală, care are ca scop analiza fenomenelor de contrafacere și piraterie și recomandarea unor soluții eficiente pentru contracararea acestor flageluri;
- Lansarea sistemului informațional de depunere online a cererilor de brevetare/înregistrare a OPI și achitare a taxelor, utilizând semnătura electronică (2013);
- Implementarea în cadrul AGEPI a Sistemului de Management al Calității (SMC), conform cerințelor standardului ISO 9001:2008 (iulie 2013), ulterior recertificat conform standardului ISO 9001:2015 (octombrie 2017);
- Integrarea serviciilor AGEPI în portalul guvernamental unic al serviciilor www.servicii.gov.md, care oferă oportunitatea oricărei persoane interesate să aplice pentru obținerea unui drept de PI (2014);
- Organizarea de către AGEPI a primei reuniuni a Subcomitetului pentru Indicații Geografice, instituit în conformitate cu art. 306 al Acordului de Asociere între RM și UE, AGEPI având calitatea de organ responsabil de implementarea în RM a prevederilor Acordului de Asociere în materie de PI, inclusiv în domeniul IG (2015);
- Aderarea AGEPI, în 2015, la instrumentul de căutare Global Brand Database, instrument creat și gestionat de către OMPI;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	14
		Ediția:	2
		Revizia:	1

- Adoptarea deciziei de protecție pe teritoriul UE a indicațiilor geografice: Valul lui Traian, Codru, Ștefan Vodă, dar și a indicației geografice Divin, utilizate pentru produsul „rachiu de vin învechit” fabricat pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Decizia a fost adoptată la Bruxelles, Belgia, în cadrul celei de-a 2-a Reuniuni a Subcomitetului pentru IG (2016);
- Lansarea primei ediții a Concursului în domeniul proprietății intelectuale, adresat tinerilor din Republica Moldova și România care studiază în instituțiile de învățământ general din clasele a IX-XII-a, profesional tehnic, secundar și profesional tehnic post-secundar. Concursul este organizat de AGEPI, în parteneriat cu Ministerul Educației al RM, Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci din România și Oficiul Român pentru Drepturile de Autor (2017);
- Aderarea AGEPI la instrumentele de căutare TMview și Designview, puse la dispoziție de Oficiul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală (EUIPO) (2017);
- Aderarea AGEPI la programul TMclass al EUIPO și la instrumentul de căutare Global Design Database al OMPI (2018);
- Lansarea Hărții interactive a produselor tradiționale din Republica Moldova protejate prin indicații geografice și cu potențial de a fi protejate prin IG (2019);
- Aderarea AGEPI la instrumentul de clasificare DesignClass elaborat de EUIPO (2019);
- Înregistrarea primei specialități tradiționale garantate din Republica Moldova – desertul tradițional moldovenesc „PRUNE UMPLUTE CU MIEZ DE NUCĂ” (2019);
- Aderarea AGEPI la serviciul online de depunere a cererilor Madrid e-Filing, Republica Moldova devenind prima țară din sud-estul Europei care oferă serviciul de depunere online a cererilor pentru utilizatorii sistemului de la Madrid (2020);
- Aderarea AGEPI la serviciul PCT Paperless Service, care oferă posibilitatea transmiterii electronice a documentelor dintre AGEPI, în calitate de oficiu receptor pentru cererile internaționale de brevet de invenție depuse prin sistemul PCT, și OEB, în calitate sa de Autoritate Internațională de documentare PCT (2020);
- Implementarea Platformei informaționale în domeniul protecției drepturilor de proprietate intelectuală - e-IPR, sistem informațional interdepartamental comun care asigură schimbul de date interinstituțional și contribuie la informarea societății cu privire la respectarea drepturilor de PI (2021);
- Aprobarea Legii nr. 230/2022 privind dreptul de autor și drepturile conexe (28.07.2022), care a intrat în vigoare la data de 09.10.2022 (cu excepția prevederilor art.77, care vor intra în vigoare la 1 ianuarie 2025);
- Implementarea pachetului de programe „Goods & Services Web Service Package”, elaborat de EUIPO, AGEPI fiind primul oficiu de proprietate intelectuală din afara Uniunii Europene care l-a integrat în sistemul său informațional (2022);
- Semnarea Ordinului interinstituțional cu privire la activitatea Observatorului respectării drepturilor de proprietate intelectuală de către Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, Inspectoratul General al Poliției al Ministerului Afacerilor Interne, Serviciul Vamal, Procuratura Generală, Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și Consiliul Concurenței (2022).

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	15
		Ediția:	2
		Revizia:	1

1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1. Scop

Manualul calitatii are scopul de a:

- prezenta organizarea Sistemului de management al calitatii (SMC);
- comunica politica in domeniul calitatii din AGEPI;
- contribui la implementarea efectiva a SMC;
- prezenta bazele pentru auditarea SMC;
- prezenta in exterior alinierea SMC la cerintele standardului SR EN ISO 9001:2015;
- folosi la instruirea personalului.

1.2. Domeniu de aplicare

SMC se refera la toate activitatile, din toate subdiviziunile care pot avea implicații asupra calitatii serviciilor oferite de AGEPI.

SMC a fost stabilit, documentat si implementat in conformitate cu cerintele standardului SR EN ISO 9001:2015.

Domeniul sistemului de management al calitatii implementat la AGEPI este:

Servicii de acordare a protecției juridice obiectelor de proprietate intelectuală

Locatia în care s-a implementat SMC este **sediul** cu următoarea adresă:

Str. Andrei Doga nr. 24, bloc 1,
Chisinau, MD2024, Republica Moldova

1.3. Excluderi

Nu sunt

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	16
		Ediția:	2
		Revizia:	1

2. REFERINȚE NORMATIVE

2.1. Generalități

Documentatia SMC este alcatuita din:

- declaratia managementului privind politica in domeniul calitatii;
- manualul calitatii;
- proceduri de sistem cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015;
- proceduri de proces;
- inregistrari generate de aplicarea documentatiei SMC.

Toti angajatii care executa activitati ce pot influenta calitatea serviciului, sunt obligati sa indeplineasca cerintele SMC, asa cum sunt ele explicitate in documentele sistemului.

2.2. Documente de referință

Elaborarea *Manualului Calitatii* are la baza urmatoarele documente de referinta:

- SM SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
- SM SR EN ISO 9000:2016 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SM SR EN ISO 19011:2018 – Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management

Totodată, implementarea SMC în cadrul AGEPI are loc în strictă conformitate cu prevederile legislației naționale în domeniul controlului financiar public intern și a funcționarului public, după cum urmează:

- Legea nr. 229/2010 privind controlul financiar public intern;
- Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;
- STANDARDE NAȚIONALE DE CONTROL INTERN ÎN SECTORUL PUBLIC, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor nr.189 din 5.11.2015.

Alte standarde utilizate și legislatia aplicabila domeniului, folosite pentru documentarea unor cerinte sau la elaborarea unor proceduri se regasesc in Anexele la procedurile de proces ale subdiviziunilor, care centralizeaza documentele externe aplicabile in toate subdiviziunile AGEPI.

2.3. Manualul de management al calitatii

Manualul Calitatii, cod MC, descrie organizarea, responsabilitatile si procedurile utilizate pentru tinerea sub control a proceselor din cadrul SMC din AGEPI, care este conform cu cerintele standardului SR EN ISO 9001:2015.

Prezentul *Manual* se aplica la toate activitatile AGEPI.

Manualul calitatii al AGEPI serveste atat ca referinta pentru implementarea, mentinerea si imbunatatirea continua a eficacitatii SMC, cât și ca mijloc de prezentare a sistemului implementat, in relatia cu furnizorii, clientii sau cu organismele de certificare.

Manualul este aprobat de catre Directorul general al AGEPI și difuzat de către RMC prin plasarea variantei actualizate a acestuia pe pagina INRANET la care au acces toți angajații AGEPI “*read only*”. Dreptul de modificare îl are numai RMC, iar evidenta modificărilor se ține de RMC pe formularul *Lista de control a modificărilor editiilor si reviziilor, Cod F-04*.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	17
		Ediția:	2
		Revizia:	1

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

AGEPI aplică termenii și definițiile din standardul SR EN ISO 9000:2015, dintre care:

3.1. Termeni referitori la persoană sau persoanal

Angajament – implicare în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective comune.

Implicare – Participare la o activitate, la un eveniment sau la o situație.

Management de la cel mai înalt nivel – Persoana sau grup de persoane care orientează conduce și controlează o organizație la cel mai înalt nivel.

3.2. Termeni referitori la organizație

Client – Persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu, destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta.

Context al organizației – Combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care o organizație abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale.

Furnizor – Organizație care furnizează un produs sau serviciu.

Parte interesată – Persoană sau organizație care poate afecta, poate și afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate.

3.3. Termeni referitori la activitate

Asigurarea calității – Parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

Controlul calității – Parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Controlul modificărilor – Activități pentru controlul elementelor de ieșire după aprobarea oficială a informațiilor referitoare la configurația produsului.

Îmbunătățire – Activitate pentru creșterea performanței.

Îmbunătățire a calității – Parte a managementului calității concentrată pe creșterea capacității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

Management – Activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație.

Managementul calității – Management referitor la calitate.

Managementul proiectului – Planificarea, organizarea, monitorizarea, controlarea și raportarea tuturor aspectelor unui proiect și motivarea tuturor celor implicați în el pentru realizarea obiectivelor proiectului.

Planificarea calității – Parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a realiza obiectivele calității.

3.4. Termeni referitori la proces

Proces – Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elementele de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.

Proiect – Proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

Realizarea sistemului de management al calității – proces de stabilire, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a unui sistem de management al calității.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	18
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Procedură – Mod specificat de realizare a unei activități sau a unui proces.

Proiectare și dezvoltare – Ansamblu de procese care transformă cerințele pentru un obiect în cerințele mai detaliate pentru acel obiect.

3.5. Termeni referitori la sistem

Sistem – Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

Infrastructură – Sistem de facilități, echipamente și servicii de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații.

Sistem de management – Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații prin care se stabilesc politicile și obiectivele, precum și procesele prin care se realizează acele obiective.

Sistem de management al calității – Parte a unui sistem de management referitor la calitate.

Mediu de lucru – Ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

Confirmare metrologică – Ansamblu de operații cerute pentru a se asigura că echipamentul de măsurare este conform cu cerințele pentru utilizarea sa intenționată.

Sistem de management al măsurării – Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune, necesar pentru a se obține confirmarea metrologică și controlul proceselor de măsurare.

Politică – Intenții și direcție ale unei organizații așa cum sunt exprimate oficial de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Politică referitoare la calitate – Politică în legătură cu calitatea.

Viziune – Aspirație spre ceea ce o organizație ar dori să devină, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Misiune – Rațiunea de a exista o organizație, așa cum este exprimată de managementul său de la cel, mai înalt nivel.

Strategie – Plan pentru îndeplinirea unui obiectiv pe termen lung sau a unui obiectiv general.

3.6. Termeni referitori la cerințe

Calitate – Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele.

Capabilitate – Capacitatea unei obiect de a realiza un sistem de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel element de ieșire.

Cerință – Nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Conformitate – Îndeplinirea unei cerințe.

Defect – Neconformitate referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.

Neconformitate – Neîndeplinirea unei cerințe.

Trasabilitate – Capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect.

3.7. Termeni referitori la rezultat

Eficacitate – Gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute.

Eficiență – Relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate.

Element de ieșire – Rezultatul unui proces.

Obiectiv – Rezultat de îndeplinit.

Obiectiv referitor la calitate – Obiectiv în legătură cu calitatea.

Performanță – Rezultat măsurabil.

Prodot – Element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

Serviciu – Element de ieșire al unei organizații cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar între organizație și client.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	19
		Ediția:	2
		Revizia:	1

3.8. Termeni referitori la date, informații și documente

Date – Fapte despre un obiect.

Informații – Date semnificative.

Dovezi obiective – Date care susțin existența sau veridicitatea unui lucru.

Sistem informațional – Rețea de canale de comunicare utilizată într-o organizație.

Document – Informații și mediul care le conține.

Informații documentate – Informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație împreună cu mediul care le conține.

Specificație – Document care conține cerințe.

Manual al calității – Specificație pentru sistemul de management al calitatii al unei organizații.

Plan al calității – Specificație care precizează procedurile și resursele asociate care vor fi aplicate unui obiect specific, când și de către cine.

Inregistrare – Document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

Plan de management al proiectului – Document care specifică ce este necesar pentru a atinge obiectivul (obiectivele) proiectului.

Verificare – Confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că cerințele specificate au fost îndeplinite.

Validare – Confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată au fost îndeplinite.

3.9. Termeni referitori la client

Cod de conduită pentru satisfacția clientului – Promisiuni, făcute clienților de către o organizație, referitoare la comportarea sa, care visează îmbunătățirea satisfacției clientului și a prevederilor conexe.

Feedback – Opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor.

Litigiu – Dezacord, generat de o reclamație trimisă unui furnizor de PRL.

Reclamație – Exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Satisfacția clientului – Percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

3.10. Termeni referitori la caracteristică

Caracteristică – Trăsătură distinctivă.

Caracteristică referitoare la calitate – Caracteristică inerentă a unui obiect referitoare la o cerință.

Factor uman – Caracteristică a unei persoane, care are un impact asupra unui obiect luat în considerare.

Competență – Capacitate de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate intenționate.

Caracteristică metrologică – Caracteristică care poate influența rezultatele măsurării.

Configurare – Caracteristici funcționale și fizice corelate ale unui produs sau serviciu, definite în informațiile referitoare la configurarea produsului.

Configurație de bază – Informații referitoare la configurația produsului aprobate care stabilesc caracteristicile unui produs sau serviciu la un anumit moment, care servesc ca referință pentru activități din cadrul ciclului de viață al produsului sau serviciului.

3.11. Termeni referitori la determinare

Analiză – Determinare a potrivirii, adecvării sau eficacității unui obiect pentru a îndeplini obiective stabilite.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	20
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Determinare – Activitate pentru a identifica una sau mai multe caracteristici și valorile lor specifice.

Echipament de măsurare – Instrument de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparate auxiliare sau o combinație a acestora, necesare pentru realizarea procesului de măsurare.

Inspecție – Determinare a conformității cu cerințele specifice.

Încercare – Determinare conform cu cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată specifică.

Măsurare – Proces de determinare a unei valori.

Monitorizare – Determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități.

Proces de măsurare – Ansamblu de operații pentru determinarea valorii unei cantități.

3.12. Termeni referitori la acțiune

Acțiune corectivă – Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reparației.

Corecție – Acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

3.13. Termeni referitori la audit

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

Audit combinat – Audit efectuat la un singur auditat pentru două sau mai multe sisteme de management împreună.

Audit comun – Audit efectuat la un singur auditat de două sau mai multe organizații de auditare.

Program de audit – Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Domeniul auditului – Amploarea și limitele unui audit.

Plan de audit – Descierea a activitatilor și a acordurilor pentru un audit.

Criterii de audit – Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă.

Dovadă de audit – Înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și sunt verificabile.

Constatari ale auditului – Rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit.

Concluzie a auditului – Rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

Client al auditului – Organizație care este auditată.

Auditat – Organizație care este auditată.

Ghid – Persoană numită de auditat pentru a asista echipa de audit.

Echipă de audit – Una sau mai multe persoane care efectuează un audit susținuți dacă este nevoie de experți tehnici.

Auditor – Persoană care efectuează un audit.

Expert tehnic – Persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit.

Observator – Persoană care însoțește echipa de audit, dar nu acționează ca un auditor.

3.14. Termenii specifici fiecărui proces se regasesc în *Procedura de proces* a fiecărei entități.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	21
		Ediția:	2
		Revizia:	1

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI) este o autoritate administrativă centrală în subordinea Guvernului, responsabilă de promovarea și realizarea activităților în domeniul protecției juridice a proprietății intelectuale privind drepturile de proprietate industrială, dreptul de autor și drepturile conexe. AGEPI are statut de persoană juridică cu sediul în municipiul Chișinău, cu o denumire oficială, o denumire prescurtată în limba de stat și o ștampilă cu Stema de Stat a Republicii Moldova.

La nivel internațional - AGEPI reprezintă Republica Moldova în Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale, în alte organizații internaționale, regionale și interstatale pentru protecția proprietății intelectuale, întreține și dezvoltă relații de colaborare cu acestea, precum și cu instituțiile de profil ale altor state.

Structura organizatorică a AGEPI - Organigrama este prezentată în *Anexa 3* și pe site-ul AGEPI: <http://www.agepi.gov.md/ro/about/structura>.

Aspecte relevante privind monitorizarea SMC se găsesc în procedurile de sistem, procedurile de proces și alte documente interne prevăzute în *Anexele 1 și 2*.

4.2. Înțelegerea necesităților și a așteptărilor părților interesate

Părțile interesate, relevante, recunoscute de AGEPI sunt:

- Autoritățile legale și de reglementare (locale, regionale, naționale sau internațional),
- Clienții (solicitanții/titularii),
- Mandatarii autorizați,
- Furnizorii,
- Mass media;
- Angajații AGEPI.

Așteptările și necesitățile relevante ale părților interesate:

- Imaginea organizației la nivel național și internațional;
- Acorduri de colaborare cu alte instituții;
- Contracte încheiate cu operatori economici;
- Cerințe organizatorice;
- Obligațiile care decurg din acordurile cu clienții.

Așteptări și necesități care devin obligații de conformare pentru AGEPI:

- Cerințe organizatorice;
- Obligațiile care decurg din acordurile cu clienții.

Relația cu clientul este descrisă în *Procedurile de proces* ale fiecărei subdiviziuni AGEPI.

AGEPI dezvoltă relații de colaborare cu partenerii săi, relații bazate pe o strategie comună orientată către obținerea de beneficii și către îndeplinirea cerințelor clienților.

Implicarea angajaților în SMC, este obținută prin identificarea necesităților acestora, recunoașterea și motivarea muncii pe care aceștia o depun, precum și prin instruire, pentru ridicarea nivelului de cunoștințe.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	22
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Pentru a percepe recunoașterea angajaților în mediu care activează, anual Secția resurse umane întocmește și transmite spre completare fiecărui angajat un *Chestionar de satisfacție a angajaților AGEPI la locul de muncă*, urmare căruia întocmește și prezintă RMC un raport de evaluare, care este reflectat ulterior în *Analiza de management*.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

În cadrul AGEPI s-a stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu un sistem de management al calității conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Domeniul SMC este stabilit pentru:

Servicii de acordare a protecției juridice obiectelor de proprietate intelectuală.

SMC al AGEPI definit în prezentul Manual a realizat:

- identificarea proceselor relevante ale SMC și repartizarea acestora în organizație, prin documentarea acestora în documente specifice și determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese - prezentate în *Harta proceselor – Anexa 1*;
- determinarea criteriilor și metodelor necesare pentru ca operarea și controlul acestor procese să fie eficiente;
- asigurarea resurselor și informațiilor necesare pentru funcționarea și ținerea sub control a acestor procese;
- monitorizarea, măsurarea și analiza acestor procese;
- implementarea acțiunilor necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese;
- evaluarea și actualizarea, dacă este necesar, a SMC.

4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale

În cadrul AGEPI au fost identificate unele categorii de procese (prezentate în *Harta proceselor – Anexa 1* și *Lista proceselor - Anexa 2*), după cum urmează:

- procese de management și asigurare a resurselor;
- procese de realizare a serviciilor;
- procese suport;
- procese de măsurare, analiză și îmbunătățire.

Atunci când AGEPI utilizează procese din afara ei, procese ce influențează conformitatea produsului și serviciului cu cerințele, se asigură controlul asupra acestor procese prin prevederi clare precizate în contractele încheiate.

Procesele externalizate sunt identificate în *Lista proceselor externalizate (Anexa 4)*.

Analiza datelor

Rezultatele activităților de verificare sunt analizate de RMC, cu scopul de a:

- confirma satisfacerea măsurilor planificate prin prisma performanței globale a SMC,
- identifica necesitățile de actualizare sau îmbunătățire a sistemului,
- identifica tendințele care indică o incidență crescută a serviciilor neconforme,

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	23
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	1

- stabili informațiile referitoare la starea și importanța zonelor care trebuie auditate,
- furniza dovezi referitoare la eficacitatea acțiunilor corective întreprinse.

Rezultatele analizelor sunt folosite ca elemente de intrare pentru analiza efectuată de management și pentru actualizarea sistemului de management al calității.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	24
		Ediția:	2
		Revizia:	1

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership si angajament

5.1.1. Generalități

Conducerea AGEPI se implica activ in dezvoltarea, implementarea si imbunatatirea eficacitatii SMC prin comunicarea in cadrul organizatiei a importanteii satisfacerii cerintelor clientilor, a cerintelor legislatiei si reglementarilor in vigoare aplicabile.

In acest scop conducerea AGEPI:

- comunica in cadrul oraganizatiei importanta satisfacerii cerintelor clientilor, precum si a cerintelor legale si a celor de reglementere;
- asigura faptul ca obiectivele si politica privind calitatea sunt intelese, implementate si sustinute la toate nivelele organizatiei;
- sustine calitatea prin obiectivele strategice ale AGEPI;
- conduce analizele efectuate de management, si
- asigura resursele necesare si disponibile pentru asigurarea calitatii.

5.1.2. Orientare către client

Întreaga activitate a AGEPI este orientată către clienții săi. Toți angajații sunt conștienți că succesul organizatiei depinde de modul în care cerințele clientului sunt determinate și înțelese, pentru satisfacerea clienților actuali sau potențiali, ținându-se cont de interesele tuturor părților implicate în activitati.

Pentru satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților se are în vedere:

- înțelegerea necesităților și așteptărilor clienților actuali sau potențiali;
- determinarea caracteristicilor principale ale serviciilor dorite de clienți;
- identificarea oportunităților pieței, a punctelor slabe, a zonelor cu cerere mare pentru serviciile organizatiei și a tendințelor viitoare.

Orientarea către client este realizată prin implicarea Directorului General al AGEPI si a tuturor responsabililor de procese, fiecare fiind responsabil de relația cu clienții. Nevoile și așteptările clienților, sunt evaluate de responsabilii de procese, sunt transformate în cerințe, sunt comunicate persoanelor implicate în realizare și îndeplinite de acestea, luând în considerare aspecte legate de:

- respectarea reglementărilor aplicabile în domeniu;
- responsabilitățile pe care le are AGEPI față de sănătatea și securitatea utilizatorilor;
- impactul curent și potențial al serviciilor realizate asupra comunității.

5.2. Politica referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate este disponibilă și menținută ca informație documentată prin *Declaratia de politica in domeniul calitatii*, cod *DP*, care este un document separat de *MC*, si contine atat obiectivele in domeniul calitatii cat si angajamentul managementului.

Managementul de varf a definit politica in domeniul calitatii, care:

- este adecvata scopului activitatii AGEPI si pozitiei sale pe piata;
- este comunicata, implementata si mentinuta in organizatie;
- este in conformitate atat cu cerintele autoritatilor de stat cat si cu cerintele de calitate agreate mutual de clienti;
- este analizata pentru adecvarea ei continua;
- este sustinuta prin obiective masurabile.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	25
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Declaratia de politica in domeniul calitatii este comunicată în cadrul AGEPI prin:

- afișare la intrare în sediul AGEPI și pe holurile instituției;
- difuzare controlată în fiecare subdiviziune AGEPI;
- amplasarea pe pagina intranet.

Totodată, *Declaratia de politica in domeniul calitatii* este plasată pe site-ul oficial al AGEPI unde este disponibilă tuturor părților interesate.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficient și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în *Politica referitoare la calitate* și standardul SR EN ISO 9001:2015.

Structura organizatorică generală a AGEPI este definită în *Organigrama AGEPI, Anexa 3* la prezentul Manual. Odată cu implementarea SMC s-au stabilit responsabilități specifice pentru asigurarea calității serviciilor prestate. Aceste responsabilități sunt definite în:

- *Procedurile de proces*;
- *Fisa postului*, pentru toate persoanele;
- *Anexe la Fisa postului (Ordine)*, pentru asumarea responsabilităților pe linie de calitate, pentru persoanele a căror activitate are impact asupra SMC, dacă este cazul.

Personalul are responsabilitatea raportării problemelor privind SMC. Personalul desemnat are definite responsabilități și autoritate de a iniția și înregistra acțiuni corespunzătoare.

Directorul general al AGEPI numește prin *Ordin RMC* și responsabilii de asigurarea calității. Auditorul SMC din cadrul AGEPI va acorda consiliere la dezvoltarea SMC și va efectua, cel puțin o dată în an, auditul intern al SMC.

Reprezentantul managementului calitatii

Directorul general al AGEPI numește prin *Ordin* un membru din management ca RMC.

RMC are următoarele responsabilități:

- asigură că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute;
- raportează Directorului general despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- asigură promovarea în cadrul AGEPI conștientizarea referitoare la cerințele clientului și ale SMC;
- gestionează resursele alocate pentru implementarea și menținerea SMC;
- verifică documentele generale ale SMC și modificările acestora;
- participă la ședințele operative organizate de conducere;
- contribuie la definirea obiectivelor în domeniul calității;
- desemnează personalul din cadrul organizației care urmează a fi instruit ca auditor intern al SMC;
- poate propune audituri neplanificate;
- întocmește analiza de management și o comunică Directorului general;
- urmărește și raportează Directorului general rezultatele evaluărilor satisfacției clienților și a angajaților AGEPI.

RMC și Directorul general reprezintă AGEPI în relația cu părțile externe pe aspecte legate de SMC.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	26
		Ediția:	2
		Revizia:	1

6. PLANIFICARE

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Riscurile legate de neîndeplinirea așteptărilor părților interesate sau de aspectele interne și externe sunt identificate în *Registrul consolidat al riscurilor și oportunităților* și sunt abordate în conformitate cu procedura de sistem *Tratare riscuri și oportunități* cod *PS-06* precum și cu *Strategia de management al riscurilor și oportunităților în cadrul Agenției de Stat pentru Proprietatea Intelectuală* aprobată prin Ordinul Directorului general.

După identificare se stabilesc măsuri pentru:

- A da asigurări că SMC poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A realiza îmbunătățirea.

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

6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

La nivelul AGEPI și a fiecărei subdiviziuni se stabilesc obiective generale și specifice referitoare la calitate. Obiectivele sunt definite în *Planul de activitate anual al AGEPI* precum și în *Planurile de acțiuni ale subdiviziunilor*, cod *F-06*. Stadiul realizării obiectivelor din plan, se raportează și se analizează în cadrul analizelor efectuate de management, cel puțin o dată pe an.

La stabilirea obiectivelor referitoare la calitate se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și de reglementările în vigoare referitoare la realizarea serviciilor de acordare a protecției juridice obiectelor de proprietate intelectuală.

Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor referitoare la calitate este responsabilitatea șefilor direcțiilor sau a persoanelor imputernicite. Atingerea obiectivelor referitoare la calitate este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate.

În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

6.3. Planificarea schimbărilor

RMC elaborează anual planificarea SMC, prin planificarea:

- auditurilor interne;
- instruirii angajaților;
- analizelor SMC;
- obiectivelor calitatii;
- actualizării în timp real a documentației SMC.

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că SMC este actualizat continuu. Pentru a realiza aceasta, RMC evaluează SMC la intervale planificate.

Activitățile de actualizare ale sistemului sunt înregistrate și raportate într-un mod corespunzător ca elemente de intrare pentru analiza efectuată de management.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	27
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Planificarea SMC este centralizată în *Planul de activitate anual al AGEPI* sau formularul *Planificarea SMC*, cod F-07.

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

Conducerea AGEPI asigură resursele necesare: resurse umane, informații, infrastructura, mediu de lucru, resurse financiare în funcție de necesități, pentru activități de management, instruire, de verificare, inspecție, actualizare SMC, inclusiv pentru audituri interne.

Alocarea resurselor este realizată, prin Bugetul anual al AGEPI, obiectivele specifice, programele privind instruirea, calificarea și specializarea personalului, mentenanța rețelei de calculatoare și a infrastructurii.

7.1.2. Personal

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile prestate este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat și prevederile aferente sănătății și securității în muncă.

RMC și personalul care efectuează activități cu impact asupra calității serviciilor sunt competente din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilității și experienței conform precizărilor din diplome, certificate de absolvire, etc.

Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în *PP-06-2, Asigurarea resurselor umane și a instruirilor*.

Se mențin în *Dosarul angajatului* înregistrări privind: studii, instruire, abilități și experiența.

7.1.3. Infrastructura

Conducerea AGEPI asigură infrastructura necesară pentru realizarea conformității cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

Infrastructura include:

- clădirile, spațiile de lucru, anexele și utilitățile asociate;
- mijloacele de transport;
- echipamente IT.

Dotarea materială este descrisă în prezentul Manual.

7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor

Conducerea AGEPI se preocupă permanent să asigure mediul de lucru corespunzător creșterii performanței, având o influență pozitivă asupra satisfacției și a performanței personalului.

Pentru toate entitățile organizatorice care concurează la realizarea conformității serviciilor sunt asigurați factorii fizici necesari (caldura, lumina, igiena, temperatura, curățenia, nivelul de zgomot).

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	28
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Este organizat și sunt stabilite responsabilități pentru primul ajutor, securitatea muncii și paza contra incendiilor – toate în conformitate cu prevederile legale și de reglementare în domeniu.

SMC este conceput să funcționeze și în condiții de alertă, stres și cazuri de forță majoră.

Toate aceste cazuri speciale se definesc în documente punctuale, specifice situației și în procedurile proceselor suport.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

În cadrul AGEPI are loc monitorizarea continuă a conformității serviciilor prestate prin activități adecvate de supraveghere și management, precum și alte acțiuni întreprinse de către personalul AGEPI în vederea îndeplinirii sarcinilor.

Monitorizarea presupune supravegherea sistematică a activităților de control. Nivelul de supraveghere variază în dependență de competența personalului ce efectuează controalele, importanța controlului pentru eficacitatea sistemului și natura riscurilor.

În afară de supravegherea sistematică, managerii efectuează verificări inopinate privind modul în care funcționează un proces, ca mijloc de asigurare a faptului că activitățile respective sînt supravegheate în mod eficient.

Urmare monitorizării, după caz, se organizează ședințe/întalniri de lucru, se întocmesc rapoarte periodice, note interne și ordine.

Un rol important de monitorizare ține de verificările realizate pentru asigurarea faptului că angajații dispun de *Proceduri de proces* actualizate pentru a se ghida în procesul de lucru.

În conformitate cu prevederile legislației naționale în domeniul PI informațiile despre cererile depuse, titlurile eliberate și deciziile emise în procesul de furnizare a serviciilor, sunt publicate în BOPI, care este editat lunar și plasat pe site-ul AGEPI.

Totodată, toate procesele și termenii sunt ținute sub control de către persoanele responsabile, iar în cazul în care nu sunt îndeplinite cerințele pentru furnizarea serviciului conform actelor normative în vigoare sau expiră termenul de furnizare a serviciului, clientul este informat prin notificare despre necesitatea remedierii iregularităților într-un termen rezonabil.

Pentru Brevete de invenții, Mărci și Desene/modele industriale este creată trasabilitatea dosarului în baza de date publică de pe site-ul AGEPI, unde fiecare client (alte persoane) poate vedea la ce etapă se află dosarul și care sunt pașii următori. Astfel trasabilitatea dosarului este asigurată în format electronic prin intermediul înscrisurilor din Bazele de date specializate.

La fel, în cadrul activităților desfășurate în AGEPI sunt utilizate dispozitive de măsurare și monitorizare:

- a) Termohigrometre, pentru asigurarea măsurării temperaturii și umidității aerului în încăperi;
- b) Contoare de gaz pentru asigurarea măsurării volumului de gaze naturale consumate;
- c) Contoare de apă pentru asigurarea măsurării volumului de apă menajeră consumat;
- d) Contoare de energie electrică pentru asigurarea măsurării energiei electrice consumate.

Măsurile aplicate de AGEPI privind:

- alegerea și evidența echipamentelor de măsurare și monitorizare,
- verificarea periodică a echipamentelor de măsurare și monitorizare,
- manipularea și păstrarea EMM,

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	29
		Ediția:	2
		Revizia:	1

precum și, acțiunile întreprinse urmare depistării unor EMM defecte sunt descrise în procedura de sistem *PS-07, Menținere echipamente de măsurare și monitorizare.*

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Lista cu instruirile propuse diferitelor pozitii se întocmește de către Secția resurse umane, fiind supusă aprobării Directorului General.

Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților.

În particular perfecționarea și instruirile sunt efectuate:

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

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

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

Secția resurse umane aprobă la Directorul general *Planul anual de dezvoltare profesională, cod F-19*, în baza căruia duce evidența personalului instruit și raportează anual, conducerii AGEPI, rezultatul instruirilor.

7.2. Competență

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul AGEPI sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut în fișele de post.

În cadrul AGEPI angajarea se efectuează prin concurs public, conform *Regulamentului cu privire la ocuparea funcției publice prin concurs*, aprobat de Guvern. Activitatea privind angajarea este desfășurată, monitorizată și coordonată de *Comisia de concurs pentru ocuparea funcțiilor publice vacante în cadrul AGEPI*, constituită în baza ordinului Directorului general al AGEPI. În vederea asigurării transparenței informația privind funcțiile vacante, precum și rezultatele etapelor de desfășurare a concursului pentru ocuparea funcțiilor publice vacante în cadrul AGEPI sunt plasate pe pagina web a AGEPI.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului cu privire la evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarului public*, aprobat de Guvern, fiecare funcționar public are stabilite obiective cu indicatori de performanță cu valori-țintă, care măsoară cantitativ și calitativ îndeplinirea acestuia în termenul stabilit. Obiectivele se stabilesc semestrial pentru fiecare funcționar public.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	30
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Totodată, în vederea aprecierii rezultatelor obținute și identificării necesităților de dezvoltare profesională, performanțele profesionale ale angajaților sunt evaluate semestrial prin determinarea nivelului de îndeplinire a obiectivelor individuale de activitate și a nivelului de manifestare a abilităților profesionale și a caracteristicilor comportamentale a funcționarului public. Drept urmare, fiecărui angajat îi este stabilit un spor pentru performanță, care poartă un caracter stimulator și este bazat pe calitatea muncii, pe aportul și profesionalismul angajatului. Sporul pentru performanță este stabilit și acordat în baza *Regulamentului privind modul de stabilire a sporului pentru performanță în cadrul AGEPI*, aprobat prin ordinal Directorului general.

În cadrul procedurii de evaluare, evaluatorul, în comun cu funcționarul public, identifică necesitățile de dezvoltare profesională a acestuia, pe care le consemnează în fișa de evaluare. Șefii de subdiviziuni elaborează, în baza necesităților de dezvoltare profesională identificate, solicitări privind subiectele/tematicile pentru activitățile de instruire internă și externă și le prezintă subdiviziunii resurse umane. Subdiviziunea resurse umane analizează și sistematizează informațiile cu privire la necesitățile de dezvoltare profesională ale funcționarilor publici, înscrise în solicitările privind subiectele/tematicile pentru activitățile de instruire internă și externă. Aceste informații sunt folosite la elaborarea/revizuirea planului anual de dezvoltare profesională a funcționarilor publici din cadrul AGEPI.

Se mențin în *Dosarul angajatului* informații documentate privind: studii, instruire, abilitati, evaluare a performanțelor, spor și experiența.

Procesul este descris în procedura de proces *PP-06-2, Asigurarea resurselor umane și a instruirilor*.

7.3. Conștientizare

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivelul unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite.

Neconformitățile cu cerințele sistemului de management sunt tratate în conformitate cu *Procedura de sistem PS-04, Controlul serviciului neconform*.

7.4. Comunicare

În cadrul organizației comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității au fost definite și determinate.

Managementul de varf și responsabilii de procese au obligația de a comunica RMC, toate schimbările legate de:

- serviciile sau noile servicii realizate de organizație;
- mijloacele fixe, echipamentele, mediul inconjurator;
- nivelul de calificare al personalului și/sau alocarea responsabilităților și a autorității;
- cerințele autorităților de stat;
- cerințele clienților și a altor părți, pe care le observă persoane responsabile din organizație;
- întrebările relevante din partea organizațiilor externe interesate;
- alte situații care au un impact asupra calității serviciilor oferite.

Toate aceste informații sunt folosite la actualizarea periodică a SMC.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	31
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Comunicarea de sus in jos si de jos in sus se realizeaza prin sedinte, intalniri de lucru, rapoartele periodice, note interne si ordine, documente difuzate, comunicari telefonice, e-mail etc. si este un proces continuu.

Comunicarea externa cu clienții și instituțiile statului se face la nivelul fiecărei direcții prin corespondență scrisă, e-mail, telefon alte mijloace de comunicare on-line accesibile.

Comunicarea interactiva in aval si in amonte este unul din elementele cheie pentru asigurarea calitatii serviciilor.

La AGEPI este asigurata o buna comunicare:

- in amonte, cu furnizorii si cu contractantii, prin solicitarea unor informatii de la acestia in legatura cu produsele/serviciile achizitionate, care pot fi transmise beneficiarului / clientului, daca este cazul;
- cu contractantii pentru unele servicii care au impact asupra serviciilor sau mediului de lucru in legatura cu capabilitatea acestora de a nu influenta calitatea serviciilor prestate;
- in aval, cu clientii, in legatura cu informarea acestora privind modul de organizare, perioada, durata si costurile si, daca este cazul, tratarea cererilor de oferta, solicitarilor, comenzilor, contractelor, inclusiv amendamentele la acestea;
- cu instituțiile statului, într-un mod transparent, bazat pe respect reciproc.

Se păstrează înregistrări ale acestor comunicări, inclusiv reclamațiile de la clienti, în *Registrul de reclamații*, pus în aplicare în baza HG nr. 1141 din 04 octombrie 2006, seria RS, nr. 005929.

7.5. Informații documentate

Documentele cerute de SMC sunt tinute sub control in conformitate cu procedura documentata *Informații documentate menținere*, cod PS-01, care precizeaza regulile de:

- aprobare, emitere;
- analiza, actualizare, daca este cazul, reprobare;
- identificare a modificarilor si stadiului reviziei curente a documentelor;
- asigurare ca versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare ca documentele raman lizibile si identificabile cu usurinta;
- identificare si distributie controlata a documentelor de provenienta externa;
- prevenire a utilizarii neintentionate a documentelor perimate si de aplicare a unei identificari adecvate daca sunt pastrate pentru orice alt scop;
- stabilire a timpului de pastrare a documentelor.

Inregistrarile sunt un tip special de documente si se tin sub control, conform cerintelor precizate in procedura documentata *Informații documentate păstrate*, Cod PS-02, care defineste controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regasirea, durata de pastrare si eliminarea inregistrarilor. Inregistrarile furnizeaza dovezi ale conformitatii cu cerintele si a functionarii eficiente a SMC si de aceea trebuie sa ramana lizibile, identificabile, regasibile cu usurinta si arhivate pentru o perioada de timp care depinde de prevederile legale si/sau cerintele clientilor.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	32
		Ediția:	2
		Revizia:	1

8. OPERARE

8.1. Planificare si control operațional

SMC implementat la AGEPI are ca finalitate planificarea si dezvoltarea unor procese care sa asigure calitatea serviciilor realizate.

Sunt identificate procese principale de realizare a serviciilor in domeniile:

Inventii, Marci, Desene si modele industriale, Indicatii geografice, Denumiri de origine si Specialitati traditionale garantate, Soiuri de plante, Topografii circuite integrate, Drept de autor si drepturi conexe.

Lista tuturor proceselor SMC este prezentata în *Anexa 2* la prezentul manual.

SMC are la baza cerintele din SR EN ISO 9001:2015.

Planificarea realizarii serviciului este descrisa in *Procedurile de proces*, ele descriu activitatile si responsabilitatile necesare realizarii serviciului, sunt prezentate etapele obținerii titlurilor de protecție a OPI, inclusiv activitatile de monitorizare si verificare, documentele de referinta, inregistrările necesare, precum si confirmarea calitatii executiei serviciului prin semnatura celui care a realizat lucrarea/proiectul.

8.2. Cerințe pentru servicii

În cadrul AGEPI, determinarea cerintelor referitoare la serviciu se realizeaza:

- în procesul de depunere a cererii;
- în procesul de solicitare a unui serviciu.

Documentele cele mai importante pentru definirea cerințelor sunt: cererile explicate definite în formularele AGEPI sau cele implicite, rezultate din legislație.

La AGEPI analiza cerintelor referitoare la serviciu este facuta inainte de: examinarea cererii si trebuie sa asigure ca:

- cerintele referitoare la serviciu sunt clar definite;
- divergentele care se pot ivi sunt rezolvate;
- instituția are capacitatea sa indeplineasca cerintele definite.

Analiza se efectueaza precontractual si in timpul derularii contractului, dupa caz, conform procedurilor de proces specifice.

8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1. Generalități

La AGEPI proiectarea și dezvoltarea este desfășurată în cadrul direcțiilor Management Intern și Juridică și se referă la proiectarea Bazelor de date și a proiectelor de acte legislative și normative.

Activitatea de proiectare/dezvoltare este descrisă în Procedurile de proces *PP-06-3 ASIGURAREA SISTEMULUI INFORMATIC* și *PP-05 JURIDIC*.

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Planificarea primară a proiectării /dezvoltării se realizează prin intermediul *Planului de activitate anual al AGEPI*.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	33
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Pe durata planificării proiectării și dezvoltării, șeful Direcției determină:

- etapele proiectării și dezvoltării;
- analiza, verificarea și validarea care sunt adecvate fiecărei etape de proiectare și dezvoltare;
- responsabilitățile și autoritatea pentru proiectare și dezvoltare.

8.3.3. Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

Elementele de intrare legate de cerințele referitoare la proiectare/dezvoltare sunt determinate și înregistrate. Aceste elemente de intrare includ:

- cerințe de funcționare și performanță;
- cerințe legale și ale reglementărilor aplicabile;
- atunci când este aplicabil, informații derivate din proiecte similare anterioare;
- alte cerințe esențiale pentru proiectare și dezvoltare.

Aceste elemente de intrare sunt analizate pentru a stabili dacă sunt adecvate.

8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării

Analizele sistematice ale proiectării și dezvoltării sunt efectuate de către responsabilii de procese în conformitate cu modalitățile planificate, în etape adecvate pentru:

- evaluarea capacității rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- identificarea oricărei probleme și propunerea de acțiuni necesare.

Verificarea este efectuată în conformitate cu modalitățile planificate, în vederea asigurării că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării au satisfăcut cerințele cuprinse în elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării.

Validarea proiectării și dezvoltării se efectuează în conformitate cu modalitățile planificate și reglementate prin ordine de linie pentru a se asigura că rezultatul obținut este capabil să asigure satisfacerea cerințelor pentru aplicări specificate sau utilizări intenționate, atunci când sunt cunoscute. Validarea se finalizează înainte de livrarea sau implementarea proiectului.

Se mențin înregistrările rezultatelor verificării, validării și ale oricăror acțiuni necesare.

8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării sunt furnizate într-o formă care permite verificarea în raport cu elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării și sunt aprobate de conducerea AGEPI înainte de a deveni aplicabile.

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării:

- satisfac cerințele cuprinse în elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării;
- furnizează informații corespunzătoare pentru aprovizionare și pentru furnizarea serviciului;
- conțin sau fac referire la reglementări de furnizare și acceptare a serviciului;
- precizează caracteristicile serviciilor care sunt esențiale pentru utilizarea sigură și corectă a acestora.

8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

Modificările în proiectare și dezvoltare se identifică și sunt menținute înregistrări. Modificările se analizează, verifică și sunt validate, după caz, și aprobate înainte de implementare.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	34
		Ediția:	2
		Revizia:	1

Analiza modificărilor în proiectare și dezvoltare include evaluarea efectului modificărilor asupra părților componente și a proiectului deja implementat.

Se mențin înregistrări ale rezultatelor analizei modificărilor și ale oricăror acțiuni necesare.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

AGEPI efectuează controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior în conformitate cu legislația în vigoare privind achizițiile publice.

8.4.1. Generalități

Inițierea și desfășurarea procedurilor de achiziție publică pentru satisfacerea necesităților AGEPI se efectuează de către Grupul de lucru, care activează în conformitate cu Regulamentul cu privire la achiziția bunurilor, lucrărilor, serviciilor și activitatea Grupului de lucru pentru achiziții în cadrul AGEPI, aprobat pe interior.

În procesul efectuării procedurilor de achiziții, Grupul de lucru se conduce de *Planul anual de achiziții*, cu excepția unor măsuri strict necesare, din motive de maximă urgență ca urmare a unor evenimente imprevizibile pentru AGEPI. *Planul de achiziții* se aprobă anual și se publică pe site-ul AGEPI.

8.4.2. Tipul și amploarea controlului

AGEPI se asigură ca produsele/serviciile aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat asupra furnizorului și asupra produsului/serviciului aprovizionat depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării ulterioare a serviciului final.

AGEPI evaluează și selectează furnizorii pe baza concursului și abilității acestora de a furniza un produs/serviciu în concordanță cu cerințele AGEPI. Sunt stabilite criteriile de selecție, de evaluare și de reevaluare. Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor evaluărilor și ale oricăror acțiuni necesare apărute în urma evaluării.

Pentru activitățile de evaluare și selecție a furnizorilor conducerea AGEPI alocă resurse adecvate (mijloace materiale, personal instruit).

Aceste activități sunt descrise în procedura de proces cod *PP-06-1, Contabilitate, planificare și achiziții*.

Produsele furnizate sunt recepționate cantitativ și calitativ de către persoanele responsabile, care întocmesc documentele de recepție.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Informațiile referitoare la aprovizionare descriu produsul/serviciul de aprovizionat prin caracteristici și specificații tehnice.

Sunt disponibile descrieri ale produselor/serviciilor aprovizionate de la furnizori și producători.

Responsabilitatea evaluării ofertelor furnizorilor sub aspectul îndeplinirii cerințelor tehnice din documentele de aprovizionare, precum și pentru elaborarea și transmiterea comenzilor și perfectarea contractelor revine persoanelor responsabile din Direcții și Grupului de lucru pentru achiziții.

Comenzile și contractele cuprind, după caz, prevederi în ceea ce privește:

- obiectul comenzii (produse, materiale, servicii, etc.), cu cantități și termene de livrare;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	35
		Ediția:	2
		Revizia:	1

- cerințe tehnice privind calitatea (specificații tehnice, standarde, etc.);
- cerințe privind sistemul de management al calității.

Contractele și cerințele cuprinse în acestea sunt analizate cu furnizorii pentru ca toate cerințele explicite să fie clar exprimate, fără ambiguități.

8.5. Furnizarea serviciului

8.5.1. Controlul furnizării serviciului

Toate procesele de prestare a serviciului sunt planificate și se desfășoară controlat prin:

- Planificarea execuției serviciilor, respectiv asigurarea condițiilor de desfășurare a activităților prevăzute: informații complete (contractuale, legislative, de reglementare, termene prevăzute), resurse umane, financiare, colaboratori, documentație, autorizări (după caz), rețea informatică, consumabile.
- Realizarea serviciilor;
- Verificarea calității serviciilor.

Toate aceste etape sunt descrise pe larg în proceduri de proces, asociate proceselor principale și specificate în *Lista documentelor SMC, cod F-01*.

Procesele de revalidare ale serviciilor/produselor se referă la procedura de restabilire a drepturilor descrisă în procedura de proces a Direcției corespunzătoare.

Responsabilitatea pentru efectuarea tuturor înregistrărilor aferente desfășurării și validării/revalidării proceselor revine Administrației AGEPI.

Dacă este cazul, modul de validare/revalidare a proceselor este stabilit în procedurile de proces aferente proceselor respective.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Identificarea serviciului se realizează pe tot parcursul proceselor.

Identificarea, precum și stadiul monitorizării și măsurării se realizează prin înregistrările specifice rezultate în urma execuției și verificării serviciului.

Trasabilitatea este asigurată prin identificarea unică a OPI și / sau înregistrările din dosarul OPI.

Identificarea și trasabilitatea sunt asigurate conform procedurilor de proces specifice.

8.5.3. Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi

Această cerință este aplicabilă folosirii informațiilor referitoare la datele personale puse la dispoziție de client în vederea realizării proiectului/serviciului (teste, documente ale clientului referitoare la expertiză, etc.). Toate informațiile despre client sunt protejate în cadrul AGEPI, în conformitate cu legislația în vigoare:

1. Codul muncii al Republicii Moldova (art.53);
2. Codul civil al Republicii Moldova (secțiunea 3, Capitolului XXXIII, titlul III, Cartea a treia);
3. Legea privind accesul la informațiile de interes public nr. 148/2023;
4. Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133/2011;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	36
		Ediția:	2
		Revizia:	1

5. Contractul Colectiv de Muncă;

6. Regulamentul Intern al AGEPI, aprobat prin Ordinul Directorului General AGEPI.

Acestea sunt identificate, verificate cantitativ și din punct de vedere al valabilității.

În caz de pierdere sau deteriorare se aduce la cunoștința clientului și se stabilesc modalitățile de soluționare amiabilă.

8.5.4. Păstrare

AGEPI păstrează conformitatea serviciului cu modul de lucru descris în *PP* pe parcursul tuturor etapelor de realizare, și se referă la identificarea / protejarea informațiilor și documentelor utilizate și realizate în desfășurarea serviciilor.

8.5.5. Activitate post - livrare

AGEPI nu efectuează o activitate post-livrare, fără solicitarea clientului, care constă în modificarea unor date referitoare la serviciul prestat sau prelungirea termenului de valabilitate a serviciului.

8.5.6. Controlul modificărilor

Modificările referitoare la serviciile prestate sunt efectuate în conformitate cu legislația în vigoare și sunt aduse la cunoștința clientului prin publicarea informațiilor pe site-ul și publicațiile oficiale ale AGEPI.

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor

Unele procese pot fi considerate “procesele speciale” deoarece anumite aspecte devin vizibile doar după ce serviciul a fost efectuat.

Pentru demonstrarea faptului că un proces realizat a atins rezultatele planificate se are în vedere:

- descrierea sa în procedurile de proces;
- existența și respectarea criteriilor de acceptare - respingere a procesului;
- utilizarea personalului calificat și cu experiența necesară;
- întocmirea de înregistrări necesare pe parcursul desfășurării procesului.

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Semnalarea de către personalul de orice nivel al AGEPI a existenței unor neconformități conduce automat la analiza operativă din partea Șefului de Direcție, RMC și Director General.

Serviciul integral sau etapele acestuia sunt identificate ca neconforme și se documentează prin *Rapoarte de neconformitate*, cod *F-14*, pe parcursul derulării serviciului sau cu ocazia auditului intern. Toate neconformitățile identificate se centralizează într-un *Registru*, cod *F-16*.

După ce s-au întreprins asupra serviciului neconform corecțiile stabilite, se efectuează reverificarea serviciului, iar înregistrările efectuate fac parte din dosarul lucrării/proiectului.

Modul de tratare a serviciilor neconforme este detaliat în procedura *PS-04, Controlul serviciului neconform*.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	37
		Ediția:	2
		Revizia:	1

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

AGEPI prin RMC planifică și implementează procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru a demonstra conformitatea serviciului și a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calitatii.

9.1.2. Satisfacția clientului

AGEPI monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței SMC. Metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații sunt conținute în *Chestionarele de satisfacție a clienților* puse la dispoziția clienților în biroul de informații și pe site-ul AGEPI.

9.1.3. Analiza și evaluare

AGEPI aplică metode adecvate pentru monitorizarea și, acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor SMC. Aceste metode demonstrează abilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind acțiuni corective, după cum este cazul, pentru a se asigura conformitatea serviciului.

De asemenea, procesele sunt monitorizate și cu ocazia auditurilor interne.

Rezultatele monitorizării și ale măsurătorii proceselor sunt utilizate la analizele managementului, la îmbunătățirea continuă a proceselor și implicit a SMC.

Frecvența și metodele monitorizării permit identificarea și tratarea neconformităților și serviciilor neconforme înainte de a fi utilizate și sunt stabilite în fiecare Procedura de proces.

AGEPI monitorizează și masoară serviciile efectuate, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele clienților și de reglementare.

Etapele procesului în care se realizează monitorizarea și măsurarea, mijloacele, frecvența, criteriile de acceptare și modul de înregistrare a rezultatelor sunt precizate în *Procedurile de proces* și în formularul *Măsurarea proceselor*, cod F-11.

9.2. Audit intern

AGEPI efectuează audituri interne la intervale planificate, pentru a determina dacă sistemul de management al calitatii:

- este conform cu politicile și măsurile planificate, referitoare la cerințele SMC stabilite și la cerințele standardului de referință;
- este efectiv implementat și menținut eficace.

Responsabilitățile și cerințele pentru planificarea și efectuarea auditurilor, pentru raportarea rezultatelor și menținerea înregistrărilor sunt definite în procedura de sistem *Audit intern*, cod PS-03.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
	MANUALUL CALITĂȚII	Pagina:	38
		Ediția:	2
		Revizia:	1

9.3. Analiza efectuată de management

9.3.1. Generalitati

Managementul de varf analizeaza SMC la intervale planificate, pentru a se asigura ca acesta este in continuare eficace, adecvat si corespunzator. Analiza este prezentată în ședința interna condusa de Directorul General.

Analiza efectuata de management se deruleaza o data pe an, sau ori de cate ori este necesar. Decizia de efectuare a unei analize neplanificate o ia Directorul General, din initiativa proprie, sau la propunerea RMC.

9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Datele de intrare ale analizei managementului, includ informatii referitoare la:

- actiuni de urmarire de la analizele de management anterioare;
- analiza rezultatelor activitatilor de control;
- analiza realizării Planului de instruire, cod *F-19*
- performanta proceselor si conformitatea serviciilor;
- schimbari care ar putea sa influenteze SMC;
- modificari de situatie care pot afecta calitatea;
- analiza reclamatilor clientilor;
- analiza satisfactiei clienților și angajaților AGEPI;
- stadiul actiunilor corective ;
- rezultatele auditurilor interne, externe;
- recomandarile de imbunatatire.

9.3.3. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Datele de iesire ale analizei managementului sunt sub forma unor Planuri de masuri, decizii si actiuni, ce se vor include in *Planul de activitate al AGEPI și/sau Planificarea SMC*, cod *F-07* si *Programul de măsuri de imbunatatire in domeniul calitatii*, cod *F-09*, ce au ca rezultat:

- imbunatatirea eficacitatii SMC si a proceselor sale;
- nevoile de resurse;
- asigurarea calitatii;
- revizuirea obiectivelor si politicii organizatiei privind calitate.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	39
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	1

10. ÎMBUNĂȚIRE

10.1. Generalități

AGEPI și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

AGEPI acționează pentru a elimina cauzele neconformităților potențiale în vederea prevenirii apariției acestora.

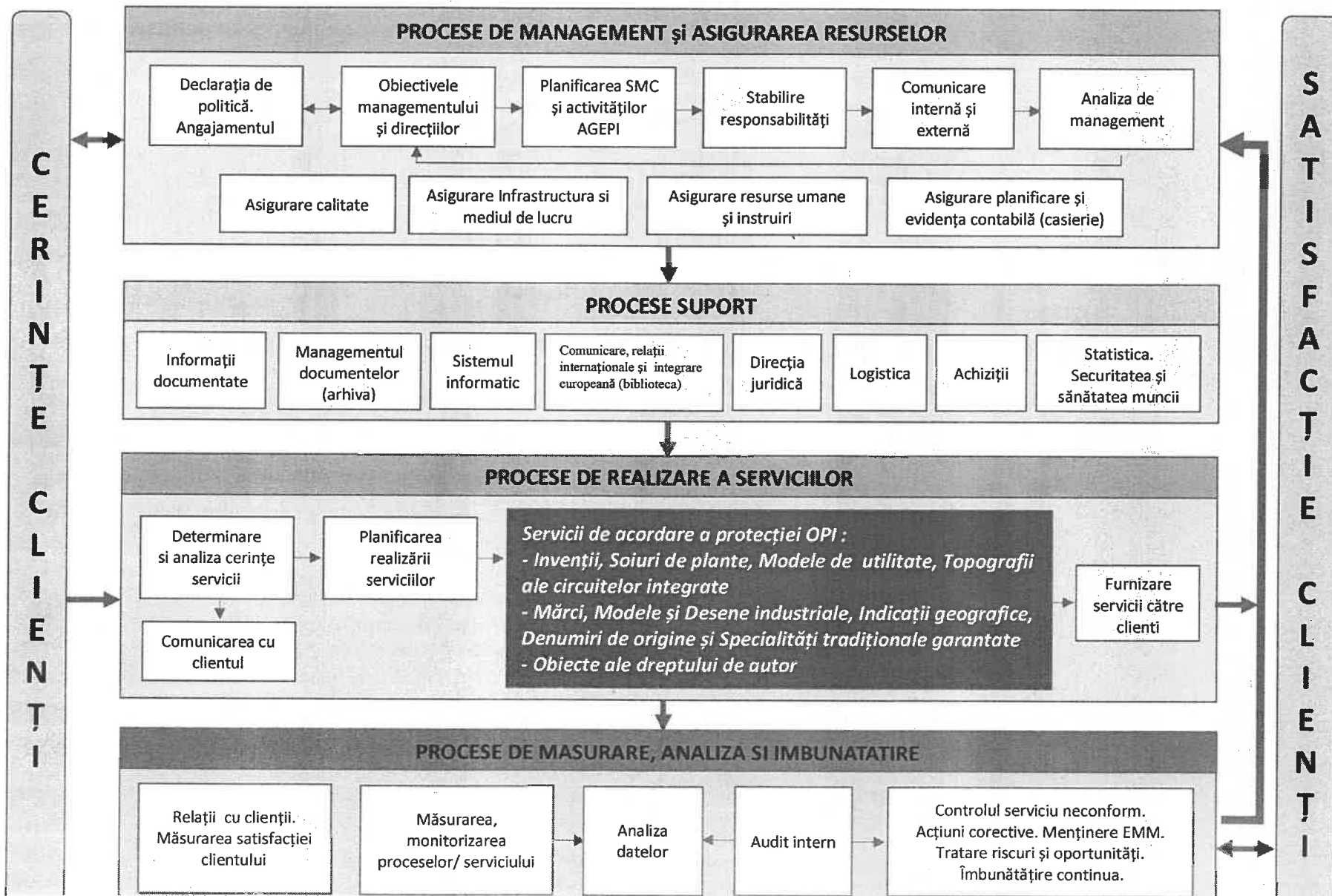
Acțiunile corective sunt stabilite pentru a elimina cauza neconformitatilor, in scopul de a preveni reaparitia acestora.

Acțiunile corective aplicate in aceste situatii sunt descrise in procedura *PS-05 Acțiuni corective*.

10.3. Îmbunătățirea continuă

AGEPI isi imbunatateste continuu eficacitatea sistemului de management al calitatii prin utilizarea comunicarii, a analizei efectuate de management, auditurilor interne, evaluarea neconformitatilor, a actiunilor corective si a actualizarii SMC.

Anexa 1. HARTA PROCESELOR sistemului de management al calității la AGEPI



**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

**LISTA PROCESELOR CALITĂȚII
ANEXA 2**

Nr. crt.	Proces	Documentat in:	Responsabil de proces
PROCESE DE MANAGEMENT si ASIGURARE A RESURSELOR			
1.	Politica referitoare la calitate	Declarația de politică	Director general
2.	Planificarea SMC și activităților AGEPI	Planul de activitate al AGEPI, Programe de management F-06	RMC
3.	Responsabilitate și autoritate	Organigrama, Regulamentul intern al AGEPI, Regulamentele de organizare și funcționare a subdiviziunilor AGEPI, Fișe de post	Director general, Directori generali adjuncți, Șefi de direcții
4.	Comunicare internă și externă	Manualul calității, Proceduri de proces	Director general, Directori generali adjuncți, RMC, Șefii subdiviziunilor
5.	Analiza efectuată de management	Manualul calității	RMC, Director General
6.	Asigurarea infrastructurii și mediului de lucru	Manualul calității	Director general, Directori generali adjuncți
7.	Asigurarea resurselor umane și instruirilor	PP-06-2	Șef Direcție, Șef secție
8.	Asigurarea planificării și evidenței contabile (casieria)	PP-06-1	Șef Direcție, Șef secție
PROCESE DE REALIZARE A SERVICIULUI			
9.	Servicii în domeniul Inventii, Soiuri de plante, Modele de utilitate și Topografii ale circuitelor integrate	PP-01	Șef Direcție, Șef secție
10.	Servicii în domeniul Marci, Desene și modele industriale, Indicații geografice, Denumiri de origine și Specialități tradiționale garantate	PP-02	Șef Direcție, Șef secție
11.	Servicii în domeniul Dreptului de autor	PP-03	Șef Direcție

**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

Nr. crt.	Proces	Documentat in:	Responsabil de proces
PROCESE SUPORT			
12.	Informații documentate menținere	PS-01	RMC
13.	Informații documentate păstrate	PS-02	RMC
14.	Managementul documentelor	PP-06-5	Șef Direcție, Șef serviciu
15.	Asigurarea sistemului informatic	PP-06-3	Șef Direcție, Șef secție
16.	Comunicare și relații internaționale (biblioteca)	PP-04	Șef Direcție, Șef secție
17.	Juridic	PP-05	Șef Direcție, Șef secție
18.	Comisia de contestații	PP-07	Președintele comisiei
19.	Asigurarea achizițiilor	PP-06-1	Șef Direcție, Șef secție
20.	Logistica: - Depozitare material - Transport intern - Paza clădirii - Igienizarea spațiilor - Intreținere clădire și ascensoare	PP-06-4	Șef Direcție, Șef secție
21.	Cabinetul directorului general	PP-08	Șef de cabinet
22.	Activitatea de audit intern în sectorul public în cadrul AGEPI	PP-09	Șef serviciu
23.	Evidența statistică	PP-10	Auditoare internă superioară
24.	Securitatea și sănătatea muncii	PP-11	Responsabilă de activitățile de securitate și sănătate în muncă, de protecție și prevenire a riscurilor profesionale în cadrul AGEPI
PROCESE DE MASURARE, ANALIZA SI IMBUNANATIRE			
25.	Audit intern	PS-03	RMC, Responsabili procese
26.	Controlul serviciului neconform	PS-04	RMC, Responsabili procese
27.	Acțiuni corective	PS-05	RMC,

**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

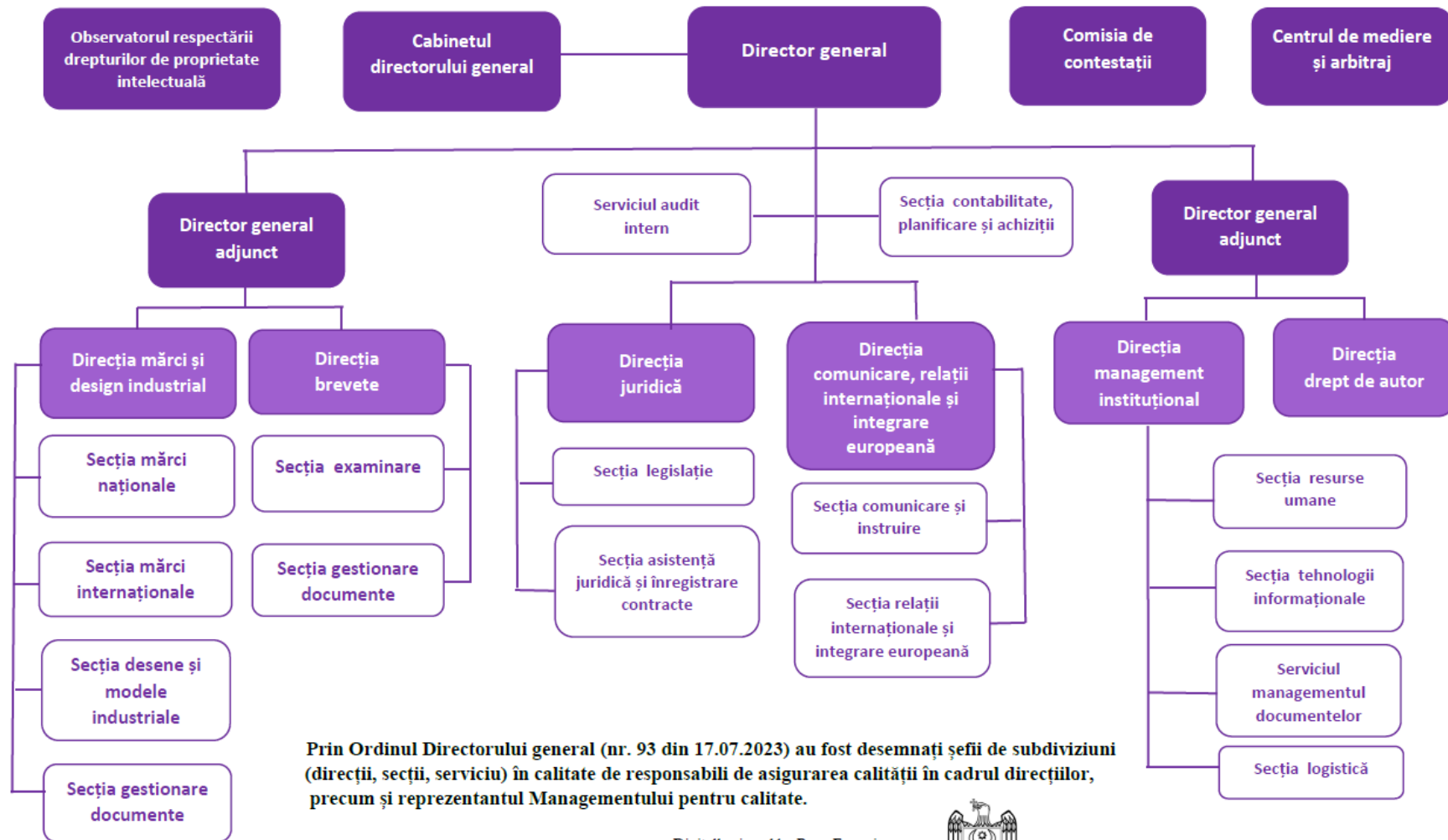
Nr. crt.	Proces	Documentat in:	Responsabil de proces
			Responsabili procese
28.	Tratare riscuri și oportunități	PS-06	RMC, Responsabili procese
29.	Procedura de sistem menținere echipamente de măsurare și monitorizare	PS-07	RMC Șef Direcție management instituțional
30.	Măsurarea satisfacției clientului	Manualul calității	RMC, Responsabili procese
31.	Monitorizare proces / serviciu	F-11	RMC, Auditori interni, Responsabili procese
32.	Îmbunătățire continuă	Proceduri de proces	RMC, Responsabili procese, Director general, Directori generali adjuncți

AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ
A REPUBLICII MOLDOVA

ORGANIGRAMA

ANEXA 3

Organigrama Agenției de Stat pentru Proprietatea Intelectuală



Prin Ordinul Directorului general (nr. 93 din 17.07.2023) au fost desemnați șefii de subdiviziuni (diracții, secții, serviciu) în calitate de responsabili de asigurarea calității în cadrul diracțiilor, precum și reprezentantul Managementului pentru calitate.

Eugeniu RUSU, Director general

Digitally signed by Rusu Eugeniu
Date: 2024.07.19 15:12:09 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

**LISTA PROCESELOR EXTERNALIZATE
ANEXA 4**

Nr.	Proces externalizat	Contract / înțelegere / furnizor	Deservește AGEPI/ subdiviziunile	Persoana responsabilă din AGEPI de relația cu furnizorul
1.	Servicii de copertare a documentelor (îndosariere)	Contract nr. 83 din 30.11.2023	AGEPI	Vadim Ursu
2.	Servicii de transport auto (de pasageri)	Contract nr. 93 din 15.12.2023; „ECS TRAVEL” S.R.L.	AGEPI	Vadim Ursu
3.	Servicii poștale de recepționare, francare, sortare, transportare și livrare a trimerilor de corespondență	Contract nr. 13/5370/6/2024 din 31.01.2024; Î.S. „Poșta Moldovei”	AGEPI	Ludmila Jurat
4.	Servicii de deservire a produsului software ”UNA.md”	Contract nr.17 din 07.02.2024; CEISIM „UNISIM-SOFT” S.R.L.	AGEPI	Maria Țurcan
5.	Publicații tipografice: Certificate - titluri de protecție	Contract nr.22 din 15.02.2024; IS „Combinatul poligrafic din Chișinău”	AGEPI	Victoria Andriuță
6.	Servicii de spălătorie auto, interior și exterior, pentru 3 automobile	Contract nr. 24 din 27.02.2024; „Ecoviana” S.R.L.	AGEPI	Tudor Spoială
7.	Servicii de locațiune a imprimantelor	Contract nr. 26 din 29.02.2024; „STRONGHOLD” S.R.L.	AGEPI	Octavian Beicu
8.	Publicații tipografice: Carnete	Contract nr.42 din 14.05.2024; „NOTOGRAF PRIM” S.R.L.	AGEPI	Victoria Andriuță
9.	Publicații tipografice: Mape	Contract nr.43 din 14.05.2024; „REXART” S.R.L.	AGEPI	Victoria Andriuță
10.	Servicii de proiectare și elaborare a caietului de sarcini pentru lucrări de reparație și renovarea sălii de conferințe a AGEPI	Contract nr. 48 din 20.05.2024; „TENDEX CONSULTING” S.R.L.	AGEPI	Vadim Ursu

Elaborat: RMC

Data: 18.07.2024