



# Prezentare

## ISO 9001:2015

### Sisteme de management al calității

# Ce este ISO?

## Organizația Internațională pentru Standardizare (ISO)

- Fondată în 1946 pentru a stabili un set comun de standarde în domeniul producției, comerțului și comunicațiilor în Europa
- Localizată la Geneva, în Elveția  
*120 de țări membre*
- Organismul omolog al ISO pentru România  
*Asociația pentru Standardizare din **R**omania (ASRO)*

# Scurt istoric ISO 9000

- Prima variantă a lui ISO 9000 apare în anul 1987

---
- Revizuit în 1994, apar **ISO 9001:1994** (proiectare, dezvoltare, producție)  
**9002:1994** (producție)  
**9003:1994** (inspecții)

---
- Revizuit a 2-a oară în anul 2000, format din familia de standarde:  
ISO 9000:2000 – Fundamente și vocabular  
**ISO 9001:2000 – Sisteme de management al calității. Cerințe**  
ISO 9004:2000 – Ghid pentru îmbunătățirea continuă

---
- Revizuit a 3-a oară în anul 2008

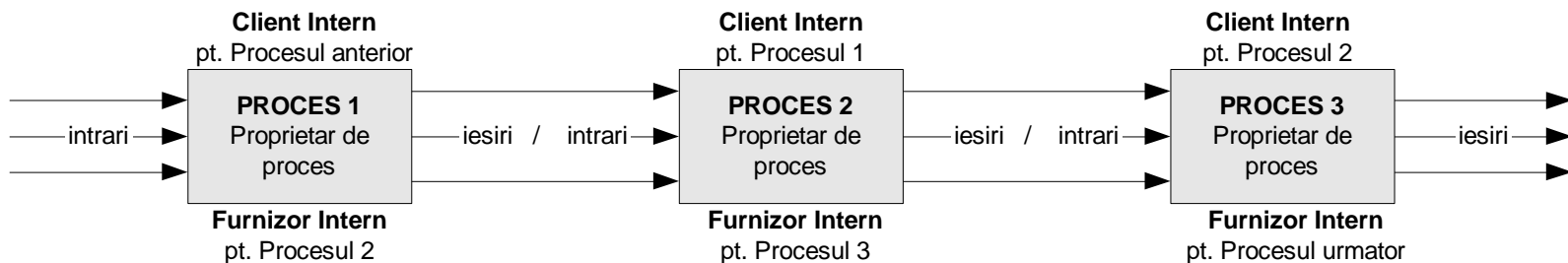
---
- **Revizuit a 4-a oară în anul 2015**

Cunoscute în România ca și **SR EN ISO 900x:2015**

# Definiții

**Sistem de management al Calității** – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea

**Proces** – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire



**Procedură** – mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces

**(Ne)Conformitate** – (ne)îndeplinirea unei cerințe

**Acțiune Corectivă** - acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite

**Corecție** - acțiuni de eliminare a unei neconformități detectate

# Ce este ISO 9001?

- Model de sistem de management al calității;
- Standardul poate fi aplicat în orice tip de organizație, mică sau mare, firmă privată sau autoritate publică, cu sau fără scop lucrativ;
- Cerințele pe care trebuie să le satisfacă o organizație pentru a demonstra capacitatea sa de a furniza produse și servicii care satisfac **CERINȚELE CLIENTULUI** și **CERINȚELE LEGALE** în mod **CONSTANT**;

## Conduce la:

- creșterea SATISFACȚIEI CLIENTULUI;
- creșterea CALITĂȚII produselor și serviciilor;
- reducerea COSTURILOR interne;
- creșterea SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR;

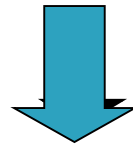
# Filosofia ISO 9000



**Documentează modul de lucru  
(scrie tot ce faci)**



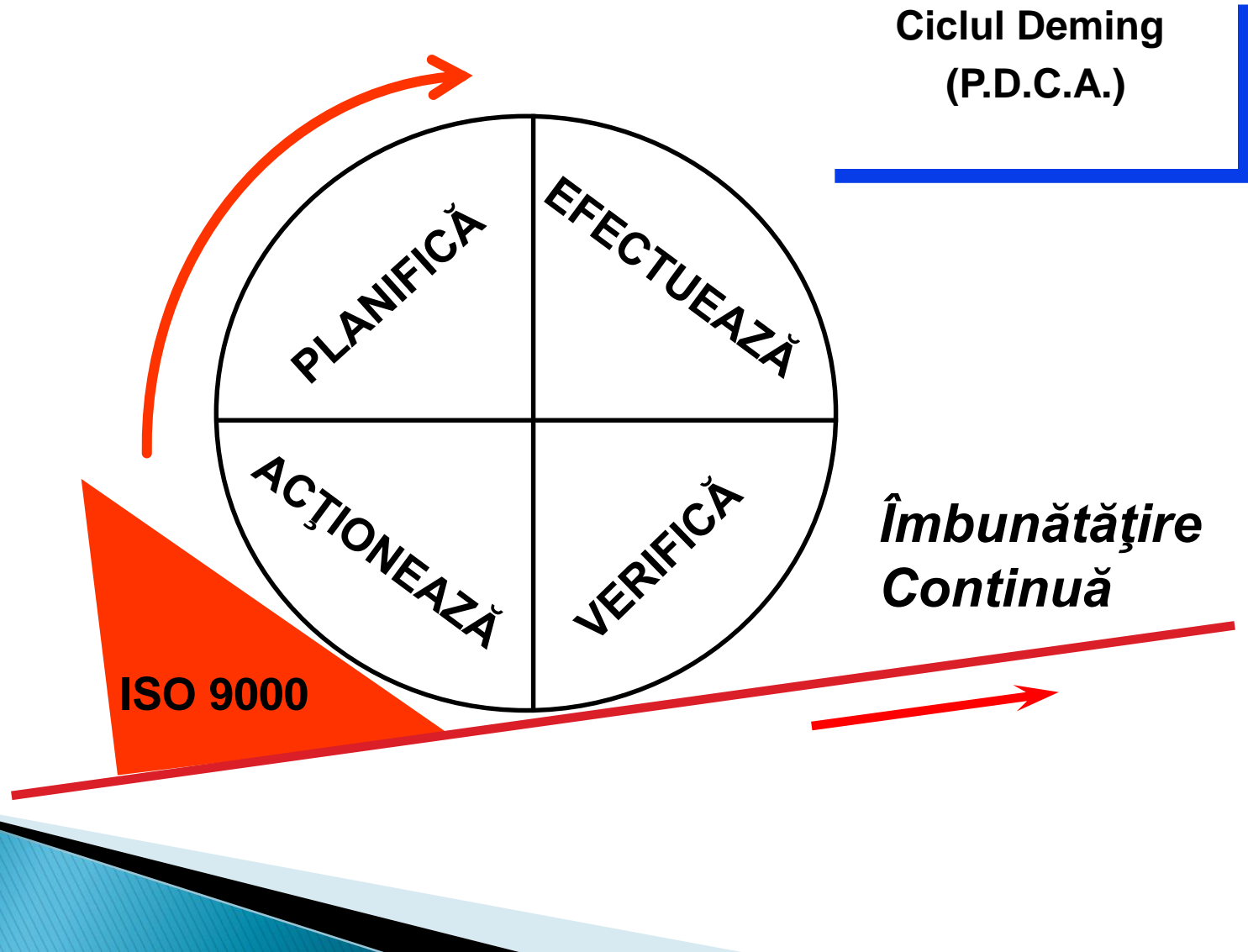
**Lucrează așa cum ai scris**



**“Dovedește” că ai făcut ceea ce trebuia**



# Filosofia ISO 9000

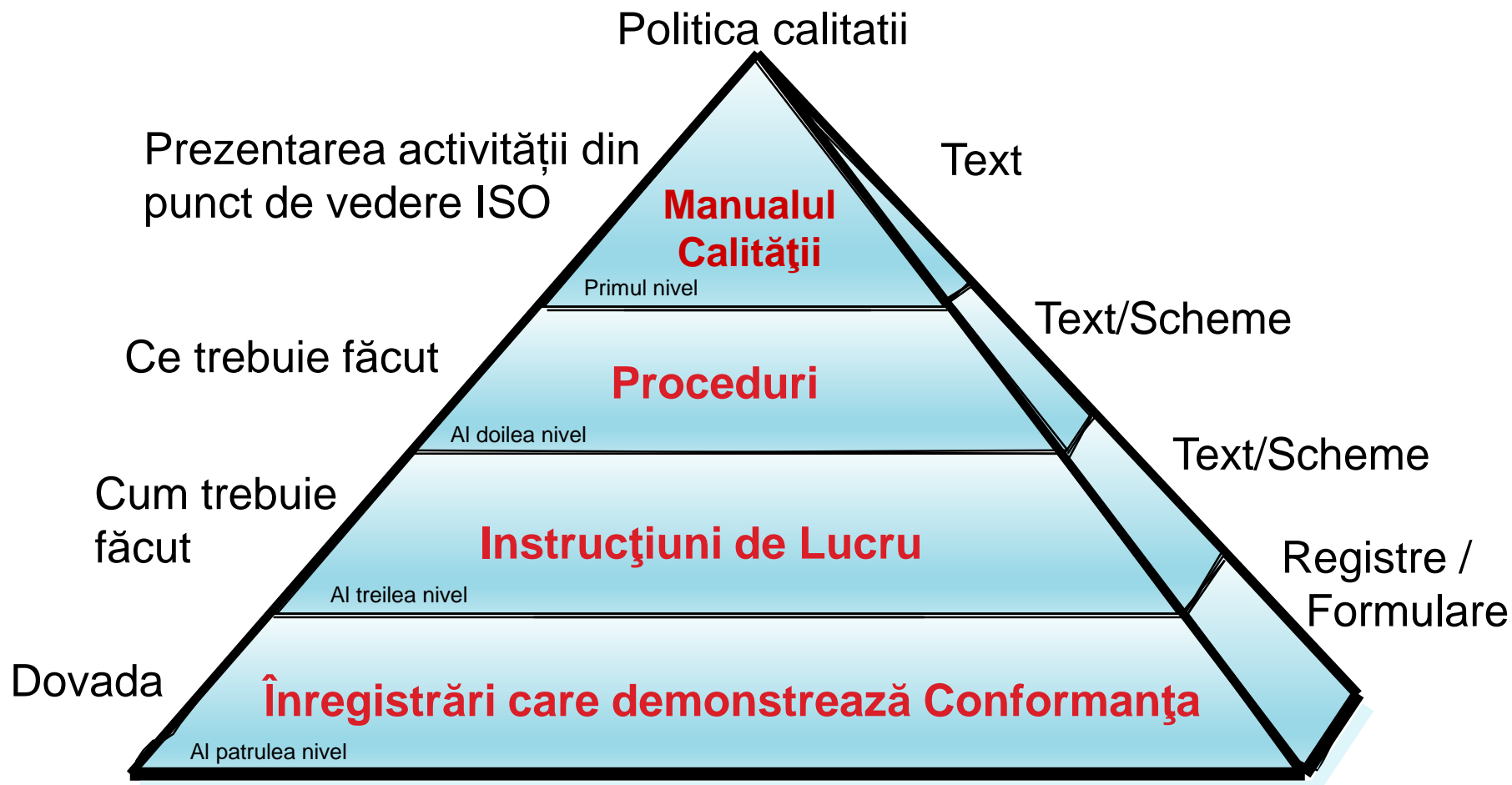


# Cerințele SR EN ISO 9001:2015

- ▶ Cap.4 - Contextul organizației
- ▶ Cap.5 - Leadership
- ▶ Cap.6 - Planificare
- ▶ Cap.7 - Suport
- ▶ Cap.8 – Operare
- ▶ Cap.9 – Evaluarea performanței
- ▶ Cap.10 – Îmbunătățire



# Structura documentației



## Cap.4.1 - Înțelegerea organizației și contextului în care activează

- Organizația trebuie să identifice aspectele interne și externe relevante pentru scopul și direcția strategică

*Context extern: mediul legal, tehnologic, competițional, de piață, cultural, social și economic*

*Context intern: valorile, cultura, cunoștințele și performanțele organizației*

*Ce facem?*

- Analiza SWOT

# ANALIZA SWOT

Sursa  
interna  
(Mediul  
intern)

## Puncte tari

- Experiența dobândită în cadrul proiectelor cu diferite surse de finanțare externă;
- Personal specializat;
- Management performant;
- Parteneriate stabile cu părțile interesate (autoritățile publice de la nivel central și local, ONG-uri, beneficiari ai serviciilor);

## Puncte slabe

- Resurse umane specializate insuficiente;
- Insuficiența resurselor financiare necesare restructurării serviciilor și modernizării infrastructurii;
- Birocrație excesivă în relația cu cetățenii, birocrație inter și intra instituțională;

Sursa  
externa  
(Mediul  
extern)

## Oportunitati

- Eligibilitatea în programele operaționale finanțate din fonduri structurale și de coeziune;
- Legislație în vigoare în România, armonizată cu legislația internațională în domeniu;
- Existența unui cadru strategic privind dezvoltarea durabilă (ex. Strategia integrată de dezvoltare durabilă a județului Vâlcea pentru perioada 2015-2022);

## Amenințari

- Instabilitate legislativă, suprareglementare la nivel național;
- Instabilitate politică;
- Salarizarea personalului din instituțiile publice;
- Grad deficitar de coeziune/ comunicare între autoritățile publice de la nivel central și local;

## Cap.4.2 - Înțelegerea necesităților și părților interesate

- Organizația trebuie să determine **părțile interesate și cerințele acestor părți** relevante pentru sistemul de management al calității

*Exemplu : clienți, angajați, furnizori, patronat, autorități de reglementare, vecini, etc.*

*Ce facem?*

- **Lista părților interesate**

# Cap.5 - Leadership

Managementul (de la cel mai înalt nivel) trebuie:

- să demonstreze **leadership și angajament** referitor la sistemul de management al calității și orientare către client;
- să stabilească, să implementeze și să mențină o **politică referitoare la calitate**;
- să asigure că **responsabilitățile și autoritățile** pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese;

## Ce facem?

- **Politica în domeniul calității**
- **Decizie numire RMC**
- **Fișă post RMC**

## Cap.6.1 – Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Organizația trebuie să determine **riscurile și oportunitățile** (luând în considerare aspectele de la 4.1 și 4.2) pentru:

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

### Ce facem?

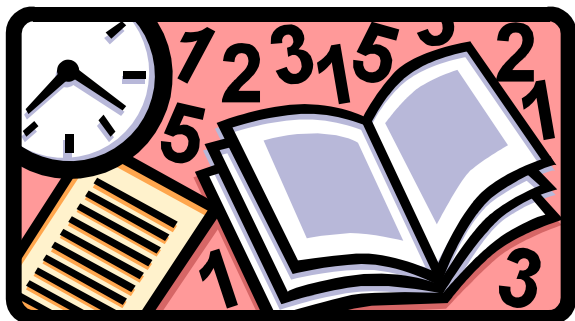
- Procedură privind identificarea, evaluarea și tratarea riscurilor
- Registrul riscurilor
- Analiza SWOT

Descrierea riscului	Circumstanțele care favorizează apariția riscului	Responsabil risc	Risc iminent			Strategie (acțiuni pentru tratarea riscului)	Instrumente de control intern	Termen de implementare	Data și stadiul implementării	Risc rezidual			Obs.
			Probabilitate	Impact	Expunere					Probabilitate	Impact	Expunere	
Modificarea cerințelor legale în vigoare	Modificarea frecvenței și lipsa unei informări adecvate	RM	2	3	6	Achiziționarea la un soft legislativ	Factura achiziției	30.06.2018		1	3	3	---
Apariția unor tehnologii de producție avansate	Evoluția tehnologică și lipsa unei politici coerente care să favorizeze investițiile	A/DG	2	2	4	Informarea permanentă asupra tehnologiilor existente și formarea unei culturi organizatoriale care să favorizeze investițiile	Participarea la târguri expozitive; Buget alocat investițiilor;	permanent		1	2	2	---
Cresterea competiției în domeniu	Apariția de noi concurenți și lipsa unei politici coerente care să permită inovarea și implicit diferențierea față de competitori	A/DG	3	2	6	Sondarea permanentă a pieței în vederea identificării imediate a noilor competitori; Formarea unei culturi organizatoriale care să favorizeze inovarea și introducerea de produse/servicii care să de diferențieze de ale competitorilor;	Statistici, rapoarte; Buget alocat inovării;	permanent		1	2	2	---
Situația financiară	Scăderea apetitului de consum ca urmare a crizei economice	A/DG	2	2	4	Fidelizarea clientelei tradiționale; Impulsionarea consumului prin campanii de marketing eficiente;	Buget marketing; Promotii, campanii de marketing;	31.12.2018		1	2	2	---
Nivelul de pregătire și calificare al forței de muncă	Lipsa forței de muncă calificate	A/DG	2	2	4	Planificarea și efectuarea periodică de instruirii tehnice la locul de muncă;	Plan de instruire;	31.12.2018		1	2	2	---
Conflicte de muncă și demisii	Ignorarea de către conducere a nevoilor și problemelor angajaților	A/DG	2	2	4	Efectuarea de consultări periodice și evaluări ale gradului de satisfacție al angajaților	Raport consultare; Raport satisfacție angajați;	31.12.2018		1	2	2	---
Defectarea echipamentelor și utilajelor de lucru	Uzura fizică și mentenanță deficitară	Resp. intretinere / A/DG	2	2	4	Planificarea și efectuarea mentenanței; Înlocuirea echipamentelor și utilajelor cu grad ridicat de uzură;	Plan de mentenanță; Buget alocat achiziției de echipamente noi;	31.12.2018		1	2	2	---

## Cap.6.2 – Obiective referitoare la calitate

- Organizația trebuie să stabilească **obiective referitoare la calitate** pentru funcții, niveluri și procese

### **SMART**



***Specific*** (*specific și concret*)

***Measurable*** (*măsurabil*)

***Achievable*** (*realizabil, de atins*)

***Realistic*** (*real, resurse...*)

***Timely*** ( *timp de realizare*)

#### Ce facem?

- Procedură privind stabilirea și monitorizarea obiectivelor
- Programul de îmbunătățire al SMC
- Program de monitorizare obiective



## Cap.7.1.3, 7.1.4, 7.1.5 – Infrastructură, mediu de lucru, resurse de monitorizare și măsurare

Organizația trebuie să pună la dispoziție și să mențină:

- ▶ **infrastructură necesară**

*(clădiri și utilități asociate, echipamente inclusiv hardware și software, resurse pentru transport, tehnologie informațională și de comunicații)*

- ▶ **mediul necesar**

*(factori sociali – nediscriminare, atmosferă calmă; factori psihologici – reducerea stresului, prevenirea epuizării; factori fizici – temperatură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot)*

- ▶ **resurse necesare pentru asigurarea de rezultate valide**

*(EMM-uri etalonate/verificate metrologic – dacă este cazul)*

## Cap.7.2, 7.3, 7.4 – Competenta, constientizare, comunicare

Organizația trebuie să se asigure că persoanele care lucrează sub controlul organizației și pot influența performanța SMC sunt:

- ▶ **competente**, pe baza studiilor, instruirilor sau experienței;
- ▶ **evaluate și instruite periodic**;
- ▶ **conștientizate**, referitor la politica, obiectivele calității, contribuția lor la eficacitatea SMC, implicațiile neconformării cu cerințele SMC;

Organizația trebuie să determine comunicările interne și externe relevante pentru SMC

- ▶ *despre ce, când, cu cine, cum și cine* comunică

### Ce facem?

- Proceduri operaționale privind personalul
- Program de instruire personal
- Raport de instruire și evaluare/conștientizare
- Fișă de apreciere anuală

## Cap.7.5 – Informatii documentate

- Sistemul de Management al Calității trebuie să includă informații documentate cerute de standard și de organizație;

*Notă: amploarea documentației diferă în funcție de mărimea organizației, tipul acivităților, complexitatea proceselor, competența personalului*

- Documentele create și actualizate trebuie identificate, formalizate, analizate și aprobate;  
*(titlu, dată, autor, nr. referință, versiune, mediu suport)*
- Informațiile documentate trebuie controlate;  
*(difuzare, acces, regăsire, protejare, controlul modificărilor, păstrare și eliminare)*
- Informațiile documentate de origine externă trebuie identificate și controlate  
*(legi, standarde, normative, etc.)*

### Ce facem?

- Proceduri, registre, formulare
- Procedura privind Elaborarea documentelor
- Procedură privind Controlul documentelor
- Listă difuzare documente

## Cap.8.2 – Cerinte pentru produse si servicii

- Comunicarea cu clientul;
  - *furnizarea de informații referitoare la produse și servicii; • tratarea cererilor de ofertă, contractelor, comenzilor, modificărilor; • feedback client, tratarea reclamațiilor;*
  - *controlul proprietății clientului;*
- Determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
  - *cerințe legale și reglementate aplicabile; • cerințe considerate necesare de organizație; • respectarea declarației privind produsul/serviciul;*
- Analizarea cerințelor pentru produse și servicii;
  - *cerințe specificate / nespecificate de client; cerințe specificate de organizație; • cerințe legale și reglementate aplicabile; • cerințe care diferă de cele exprimate anterior;*

***Notă:** trebuie păstrate informații documentate referitoare la rezultate analizei și orice cerințe noi*

### Ce facem?

- Procedură privind Evaluarea satisfacției clientului
- Procedură privind Tratarea petițiilor/reclamațiilor clientului

# Cap.8.3 – Proiectarea si dezvoltarea produselor

## ➤ Planificarea proiectării și dezvoltării:

*La determinarea etapelor și controalelor organizația trebuie să ia în considerare:*

- *natura, durata și complexitatea activităților;*
- *etapele de proces;*
- *activitățile necesare de verificare și validare;*
- *responsabilitățile și autoritățile;*
- *resursele interne și externe necesare;*
- *necesitatea de implicare a clientului;*
- *nivelul de control așteptat de clienți și alte părți interesate;*

## ➤ Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării:

- *cerințe funcționale și de performanță;*
- *informații din proiecte anterioare similare;*
- *cerințe legale și reglementate;*
- *consecințe potențiale ale eșecului;*

# Cap.8.3 – Proiectarea si dezvoltarea produselor

- Controale ale proiectării și dezvoltării:
  - *definire rezultate așteptate;*
  - *efectuare activități de verificare și validare;*
  - *implementare acțiuni pentru problemele determinate;*
- Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării:
  - *rezultatele satisfac cerințele elementelor de intrare;*
  - *sunt adecvate pentru procesele ulterioare;*
  - *includ (după caz) cerințe pentru monitorizare, măsurare și criterii de acceptare;*
  - *precizează caracteristicile produselor și serviciilor esențiale;*
- Modificări ale proiectării și dezvoltării:
  - *organizația păstrează informații referitoare la modificarea proiectării și dezvoltării, rezultatele analizelor, autorizarea modificărilor, acțiunile întreprinse*

*Notă: trebuie păstrate informații documentate referitoare la parcurgerea celor 5 etape*

# Cap.8.4 – Controlul proceselor, produselor si serviciilor aprovizionate din exterior

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

*(Cine întocmește necesarul? Cine îl aprobă? Cine elaborează comanda de aprovizionare? Cine o trimite la furnizor și o urmărește?)*

- Organizația trebuie să determine și să aplice controale proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

*(De unde știm că este exact ce am cerut noi? Dacă produsele/serviciile nu îndeplinesc cerințele noastre (cantitative/calitative) cum se procedează?)*

- Organizația trebuie să determine și să aplice criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor

*(Cum ne asigurăm că lucrăm doar cu cei mai buni furnizori?)*

**Notă: trebuie păstrate informații documentate**

**Ce facem?**

- Proceduri operaționale privind Achizițiile/Aprovizionarea cu procese, produse și servicii

# Cap.8.5 – Producție si furnizare de servicii

## Cap.8.5.1 – Controlul productiei si al furnizarii de servicii

- Disponibilitatea informațiilor documentate care definesc caracteristicile produselor/serviciilor și rezultatelor așteptate
- Disponibilitatea și utilizarea resurselor de măsurare și monitorizare adecvate
- Implementarea activităților de monitorizare și măsurare adecvate
- Utilizarea infrastructurii și mediului corespunzător
- Persoane competente, inclusiv calificările cerute
- Validarea și re-validarea proceselor speciale *(atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin măsurare și monitorizare ulterioară)*
- Implementare acțiuni de prevenire a erorilor umane
- Implementare activități de eliberare, livrare și post-livrare



# Cap.8.5 – Producție si furnizare de servicii

## Cap.8.5.2 – Identificare si trasabilitate

- Organizația trebuie *(atunci când este necesar)* să utilizeze mijloace adecvate pentru a se asigura conformitatea produselor și serviciilor  
*(Coduri de bare; Fișe de Urmărire; Etichete; Însemne electronice; Culoare;)*

Trasabilitatea reprezintă abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea produselor

Notă: trebuie păstrate informații documentate

# Cap.8.5 – Producție si furnizare de servicii

## Cap.8.5.3 – Proprietatea clientilor sau furnizorilor externi

- Organizația trebuie să trateze cu grijă proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi și se află sub controlul acesteia

*(ingrediente sau componente furnizate pentru a fi incorporate în produs; produs furnizat pentru reparare sau mentenanță; materiale de ambalare furnizate de client; echipamente; spații; transportul proprietății clientului la o terță parte; proprietate intelectuală a clientului și date personale)*

- Organizația trebuie să identifice, să verifice, să protejeze și să pună în siguranță proprietatea clientului / furnizorului extern
- Organizația trebuie să anunțe imediat clientul/ furnizorul extern dacă proprietatea acestuia este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare.

*Notă: trebuie păstrate informații documentate*

# Cap.8.5 – Producție si furnizare de servicii

## Cap.8.5.4 – Pastrarea

- Organizația trebuie să păstreze conformitatea produsului pe parcursul procesării interne și al livrării la destinația intenționată
- Pastrarea poate include: identificarea, manipularea, controlul contaminării, ambalarea, depozitarea, transmiterea sau transportul și protejarea

## Cap.8.5.5 – Activitati post livrare

- Organizația trebuie să îndeplinească cerințele pentru activitățile post-livrare
- Activitățile de post livrare pot include: acțiuni referitoare la garanție, servicii de mentenanță, reciclare sau eliminare finală

## Cap.8.6 – Eliberarea produselor si serviciilor

- Eliberarea produselor și serviciilor către client se realizează doar după ce se verifică dacă cerințele, pentru produs sau serviciu, au fost îndeplinite
- Organizația trebuie să păstreze **informații documentate** referitoare la eliberarea produselor și serviciilor:
  - dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare
  - persoanele care autorizează eliberarea

## Cap.8.7 – Controlul elementelor de ieșire neconforme

- Organizația trebuie să identifice elementele de ieșire neconforme pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor
- Organizația trebuie să întreprindă acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia:
  - corecție
  - izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării
  - informarea clientului
  - obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare
- Organizația trebuie să păstreze **informații documentate** care:
  - descriu neconformitatea
  - descriu acțiunile întreprinse
  - descriu orice derogări obținute
  - identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate

### Ce facem?

- Procedură privind Controlul neconformităților
- Procedură privind Acțiunile corective

# Cap.9 – Evaluarea performantei

## Cap.9.1 – Monitorizare, măsurare, analiza si evaluare

- ▶ Organizația trebuie să evalueze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității
- ▶ Organizația trebuie să monitorizeze percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor

*(feedback de la client - chestionare, întâlniri cu clienții, analiza cotei de piață complimente, daune în perioada de garanție, rapoartele dealerilor)*

- ▶ Organizația trebuie să analizeze și să evalueze date și informații provenite din monitorizare și măsurare *(metodele de analizare a datelor pot include tehnici statistice)*

*(conformitatea produselor și serviciilor, gradul de satisfacție al clientului, performanța și eficacitatea sistemului de management, eficacitatea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților, performanța furnizorilor externi, necesitatea de îmbunătățire pentru sistemul de management)*

**Notă: trebuie păstrate informații documentate**

### Ce facem?

- Procedură privind Evaluarea satisfacției clientului
- Procedură privind Analiza de management

# Cap.9 – Evaluarea performantei

## Cap.9.2 – Audit intern

- ▶ Organizația trebuie să efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a verifica dacă SMC este:
  - ▶ conform cu cerințele standardului ISO 9001 și cerințele proprii organizației
  - ▶ implementat și menținut în mod eficace
- ▶ Organizația trebuie:
  - ▶ să mențină un program de audit
  - ▶ să definească criteriile de audit
  - ▶ să selecteze auditorii astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea
  - ▶ să asigure raportarea rezultatelor managementului relevant;
  - ▶ să întreprindă corecții și acțiuni corective adecvate fără întârziere nejustificată

Notă: • *trebuie păstrate informații documentate*  
• *a se vedea ISO 19011 pentru îndrumare*

### Ce facem?

- *Proceduri privind Auditurile interne, Acțiunile corective și Analiza de management*

# Cap.9 – Evaluarea performantei

## Cap.9.3 – Analiza efectuata de management

- ▶ Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să analizeze la intervale planificate SMC pentru a se asigura că este în continuare: **corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică**
- ▶ Elemente de intrare ale AEM:
  - ▶ stadiul acțiunilor anterioare, modificări relevante, satisfacția clientului, stadiul de îndeplinire al obiectivelor, performanța proceselor și conformitatea produselor/serviciilor, neconformități și acțiuni corective, rezultatele monitorizării și măsurării, rezultatele auditurilor, performanța furnizorilor externi, adecvarea resurselor, eficacitatea acțiunilor pentru tratarea riscurilor, oportunitățile de îmbunătățire
- ▶ Elemente de ieșire ale AEM:
  - ▶ acțiuni și decizii referitoare la **oportunități de îmbunătățire, necesități de modificare a SMC, necesitățile de resurse**

**Notă: trebuie păstrate informații documentate**

**Ce facem?**

➤ **Procedură privind Analiza de management**



# Cap.10 – Îmbunătățire

- ▶ Organizația trebuie să implementeze acțiuni pentru îmbunătățirea continuă și creșterea satisfacției clientului

*(corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, modificări radicale, inovare și reorganizare )*

## Neconformitate și acțiune corectivă:

- ▶ Atunci când apare o neconformitate (inclusiv rezultată din reclamații) organizația trebuie:
  - ▶ să reacționeze la neconformitate (control, corectare și tratare consecințe)
  - ▶ să determine cauzele neconformității
  - ▶ să implementeze acțiunile corective necesare
  - ▶ să analizeze eficacitatea acțiunilor corective întreprinse

*Notă: trebuie păstrate informații documentate*

### *Ce facem?*

- Procedură privind Controlul neconformităților
- Procedură privind Acțiunile corective
- Procedură privind Analiza de management

# Instrucțiuni completare documente SMC:

- ▶ **PS-SMC 01-F1 - Lista de difuzare documente:** se completează pentru fiecare procedură din cadrul SMC și reprezintă evidența distribuției respectivei proceduri către personalul organizației (după caz și aplicabilitate);
- ▶ **PS-SMC 01-F3 - Lista Reglementarilor Aplicabile:** se completează cu principalele cerințe legale și de reglementare în conformitate cu specificul domeniului de activitate;
- ▶ **PS-SMC 04-F1 – RNAC:** se completează pentru neconformitățile identificate în conformitate cu prevederile procedurii **PS-SMC 04 - Control neconformitati**;
- ▶ **PS-SMC 08-F1 - Chestionar evaluare satisfacție:** se transmite clienților și se centralizează și prelucrează în conformitate cu prevederile procedurii **PS-SMC 08 - Evaluare satisfacție clienți**;
- ▶ **PS-SMC 10-F1 - Programul de îmbunătățire a SMC:** se întocmește anual și cuprinde obiectivele SMC pentru anul respectiv;

# Egalitatea de șanse

- ▶ Egalitatea de șanse (equal opportunities) – conceptul conform căruia toate ființele umane sunt libere să-si dezvolte capacitățile personale și să aleagă fără limitări impuse de roluri stricte; faptul că diferitele comportamente, aspirații și necesități ale femeilor și bărbaților sunt luate în considerare, evaluate și favorizate în mod egal înseamnă că femeile și bărbații se bucură de aceeași libertate de a-și realiza aspirațiile.
- ▶ Discriminare (discrimination) – a diferenția sau a trata diferit două persoane sau două situații, atunci când nu există o distincție relevantă între acestea sau de a trata într-o manieră identică situații care sunt în fapt diferite. Directive UE anti-discriminare interzic atât discriminarea directă, cât și discriminarea indirectă și dau aceeași definiție a discriminării.
- ▶ Dreptul la egalitate de șanse este un drept fundamental în cadrul Uniunii Europene.

# Dezvoltarea durabilă

- ▶ Dezvoltarea durabilă este un concept foarte complex, care a pornit de la preocuparea față de mediu, ideea fiind îmbogățită în timp cu o dimensiune economică și una socială.
- ▶ Conceptul de dezvoltare durabilă desemnează totalitatea formelor și metodelor de dezvoltare socio-economică, nu numai pe termen scurt sau mediu, ci și pe termen lung, al căror fundament îl reprezintă în primul rând asigurarea unui echilibru între aceste sisteme socio-economice și elementele capitalului natural.
- ▶ Dezvoltarea durabilă se derulează pe fondul unor principii majore ce o caracterizează:
  - preocuparea pentru echitate și corectitudine între țări și între generații;
  - viziunea de lungă durată asupra procesului dezvoltării;
  - gândirea sistemică, interconexiunea între economie, societate și mediu.

***Vă mulțumesc pentru atenție!***