
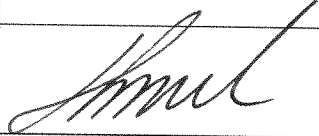
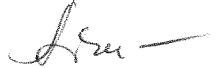


PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	OBIECTIVELE CALITĂȚII	Cod P.03
		Pag. 1 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

	Elaborat	Verificat,	Aprobat,
Funcția:	Responsabil Calitate	Administrator Public	Primar
Nume:	Raluca Adela Stejerean	Liviu Florea	Iulia Adriana Oana Badea
Semnătura:			

Data intrării în vigoare	31.07.2019
---------------------------------	-------------------

TD : Original	TC : Document controlat
----------------------	--------------------------------

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	OBIECTIVELE CALITĂȚII	Cod P.03
		Pag. 3 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

CUPRINS

Nr. Cap.	Denumire capitol	Nr. pag.
0	Evidența modificărilor	2
1	Scop	4
2	Domeniu de aplicare	4
3	Definiții și abrevieri	4
4	Documente de referință	4
5	Descrierea procesului	5
6	Responsabilități	6
7	Informații documentate	7
8	Anexe	7

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	OBIECTIVELE CALITĂȚII	Cod P.03
		Pag. 4 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește modul în care se identifică și se stabilesc obiectivele în domeniul calității, includerea lor în programul de management, precum și modul în care se urmărește realizarea lor.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicată la toate nivelurile Primăriei Municipiului Aiud care sunt implicate în realizarea obiectivelor în domeniul calității, stabilite conform Organigramei aprobată prin HCL nr. 176/2019.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

DEFINIȚII

Calitate: măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele.

Cerință: nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Clasă: categorie sau rang alocat diferitelor cerințe referitoare la calitate pentru produse, procese sau sisteme având aceeași utilizare funcțională.

Satisfacția clientului: percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

Capabilitate: capacitatea unei organizații, unui sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs.

Competență: capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.

Sistem: ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

Sistem de management: sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective

Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Obiectiv al calității: ceea ce se urmărește sau spre care se tinde referitor la calitate.

Management: activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație.

Management la cel mai înalt nivel: persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație de la cel mai înalt nivel.

Managementul calității: activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea.

Planificarea calității: parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.

Controlul calității: parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Asigurarea calității: parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	OBIECTIVELE CALITĂȚII	Cod P.03
		Pag. 5 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

cerințele referitoare la managementul calității vor fi îndeplinite

Îmbunătățirea calității: parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

Îmbunătățire continuă: activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.

Eficacitate: măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.

Eficiență: relație între rezultatul obținut și resursele utilizate

ABREVIERI

MC	- Manualul Sistemului de Management al Calității
SMC	- Sistemul de Management al Calității
RC	- Responsabil Calitate
P	- Primar
AP	- Administrator Public
S	- Secretar
CJ	- Compartiment Juridic
DECITL	- Direcția Economică - Compartiment Impozite și Taxe Locale
DECFCBC	- Direcția Economică Compartiment Financiar. Compartiment Buget - Contabilitate
SPCLEP	- Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor
BRRP	- Biroul Comunicare și Relații Publice
BRUCI	- Biroul Resurse Umane. Control Intern
CPEDCL	- Compartiment Pregătire, Elaborare Documente Consiliul Local
CAP	- Compartiment Audit Public Intern
BMLRA	- Biblioteca Municipală Liviu Rebreanu Aiud
CUCP	- Compartiment Urbanism, Cadastru, Peisagistică
BA	- Biroul Agricol
MISN	- Muzeul de Istorie și Științele Naturii
BAP	- Biroul Administrația Pieței
SPL	- Serviciul Poliția Locală
P	- Procedura
F	- Formular
FP	- Formular procedură

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe;

SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	OBIECTIVELE CALITĂȚII	Cod P.03
		Pag. 6 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

SR EN ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
SR ISO/TS 9002:2017 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea
ISO 9001:2015

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1. Stabilirea obiectivelor de calitate

Obiectivele de calitate, sunt stabilite pentru funcțiile și nivelurile relevante, luând în considerare:

- politica referitoare la calitate;
- riscurile și oportunitățile identificate;
- punctele de vedere ale părților interesate;
- performanța proceselor;
- oportunitățile pentru îmbunătățire

Pentru fiecare obiectiv stabilit, trebuie să se respecte următoarele reguli:

- obiectivele trebuie să fie măsurabile;
- obiectivele trebuie să fie acceptabile;
- obiectivele trebuie să fie realizabile;
- obiectivele trebuie să fie relevante pentru conformitatea serviciilor și pentru creșterea satisfacției cetățenilor/ părților interesate;
- obiectivele trebuie să fie monitorizate;
- obiectivele trebuie să fie comunicate;
- obiectivele trebuie să fie actualizate, după caz.

Pentru fiecare Compartiment/serviciu/birou responsabilul de proces întocmește Lista obiectivelor specifice de calitate prin completarea formularului cod FP.03-01 și este aprobat de Directorul/Șef Compartiment/Șef Serviciu/Șef Birou

Lista obiectivelor de calitate (formular cod FP.03-01), cuprinde:

- obiectivul de calitate pentru funcțiile și nivelurile relevante;
- scopul final al obiectivului după implementare (ținta);
- indicatorul de monitorizare.

5.2. Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor

Atunci când se planifică modul în care se realizează obiectivele referitoare la calitate se elaborează *Lista obiectivelor de calitate - FP. 03-01*, listă în care sunt stabilite:

- obiectivele;
- indicatorii;
- ținta;
- acțiunile întreprinse pentru realizare;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	OBIECTIVELE CALITĂȚII	Cod P.03
		Pag. 7 din 8
Ediția: 1	Revizia : 0	

- responsabil/responsabili pentru a se asigura garanția că acestea sunt implementate;
- termenele de finalizare;
- stadiul de realizare.

Lista obiectivelor de calitate pentru Primăria Municipiului Aiud se întocmește pentru o perioadă de 1 an de zile și este aprobat de Primar.

Lista obiectivelor de calitate SMC se difuzează tuturor compartimentelor, funcțiilor și nivelurilor relevante.

Lista obiectivelor vor face obiectul instruirii personalului implicat în punerea lor în aplicare.

5.3. Monitorizarea îndeplinirii obiectivelor

Lista obiectivelor se actualizează anual sau ori de câte ori apar schimbări majore în instituție (modificarea organigramei). Responsabilitățile și activitățile desfășurate pentru actualizare sunt identice cu cele prevăzute la elaborarea inițială a documentelor.

Datele privind finalizarea parțială/totală a obiectivelor și a acțiunilor din programul de management, precum și obstacole întâmpinate în rezolvarea acțiunilor corespunzătoare, sunt comunicate, de către responsabilii stabiliți pentru rezolvarea acestora Responsabilului Calității.

Responsabilul Calitate evaluează activitățile și, în cazul în care, prin evaluarea efectuată nu s-au constatat rezultatele estimate, va analiza cauzele neîndeplinirii acțiunilor propuse, și va întocmi rapoarte de neconformitate și va dispune acțiuni corective corespunzătoare.

Stadiul realizării obiectivelor sunt prezentate primarului, în cadrul analizelor efectuate de management.

Orice abatere de la îndeplinirea obiectivelor este considerată o neconformitate în raport cu SMC și este înregistrată ca atare.

6. RESPONSABILITĂȚI

Primarul

Aprobă Lista obiectivelor de calitate

Responsabil Calitate (RC)

Stabilește acțiuni corective pentru îndeplinirea obiectivelor

Coordonează procesul de identificare al obiectivelor specifice de calitate pentru fiecare serviciu/birou/direcție.

Elaborează (după consultarea cu responsabilii de activități) programul de management și îl supune aprobării Primarului;

Instruiește personalul implicat în punerea în aplicare a obiectivelor;

Difuzează tuturor compartimentelor, funcțiilor și nivelurilor relevante lista obiectivelor;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	OBIECTIVELE CALITĂȚII	Cod P.03
		Pag. 8 din 8
Ediția: 1		Revizia : 0

Monitorizează realizarea îndeplinirii obiectivelor și a acțiunilor stabilite pentru realizarea lor;
Menține și actualizează înregistrările referitoare la elaborarea și monitorizarea obiectivelor;
Prezintă în cadrul analizei efectuate de management o sinteză a stadiului de realizare a obiectivelor;

Responsabilii de proces (Director/Șef Serviciu/Șef Birou)

Aprobă Lista obiectivelor stabilite în cadrul direcției/serviciului/biroului;
Participă la elaborarea liste obiectivelor din domeniul calității;
Monitorizează îndeplinirea obiectivelor și a acțiunilor stabilite pentru realizarea lor la nivelul activităților pe care le coordonează.

7. INFORMAȚII DOCUMENTATE

Toate înregistrările aferente analizelor se înregistrează și păstrează timp de 3 ani.

8. ANEXE

1. Lista obiectivelor de calitate - formular cod FP.03-01;

LISTA OBIECTIVELOR DE CALITATE
Pentru anul 2019



Nr. crt	Obiectiv	Indicatori	Ținta	Acțiuni pentru realizare obiectiv	Responsabil	Termen	Stadiu
1	Proiectarea și implementarea sistemului de management al calității, în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015,	Certificarea sistemului de management al calității în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015 și realizarea obiectului proiectului SMIS 2014: 371/119560	Obținerea certificării	Realizarea activităților specifice din Programul SMIS în conformitate cu planul de activități	Responsabil SMC - Leader Consultant politici pentru administrație - partener	15.09.2019	Realizat
2	Certificarea sistemului de management al calității, în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015	Achiziție contract de servicii cu un organism de certificare acreditat de RENAR Transmiterea documentației aferente SMC către Organismul de certificare contractat de Primărie	Semnarea contractului Finalizarea documentelor până la data de 08.08.2019	Contractare directă conform Planului de achiziții din Programul SMIS 119560 Prezentarea documentației aferentă SMC proiectat și implementat în perioada ianuarie - august 2019 echipei de audit de la Organismul de certificare	Responsabil SMC și Responsabil Achiziții Responsabil SMC	31.05.2019 12.08.2019	Realizat Realizat

Nr. crt	Obiectiv	Indicatori	Ținta	Acțiuni pentru realizare obiectiv	Responsabil	Termen	Stadiu
3	Supravegherea și îmbunătățirea continuă a SMC, în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015,	Menținerea Sistemului de Management al Calității certificat în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, pentru perioada anului I de supraveghere	Menținerea certificării ISO după primul an	Efectuarea auditului intern al SMC anual în vederea monitorizării proceselor incluse în SMC	Responsabil SMC	31.08.2019	În implementare
4	Creșterea calității serviciilor publice; Satisfacerea cerințelor cetățenilor și a celorlalte părți interesate	Monitorizarea Serviciilor publice de salubritate Monitorizarea Serviciilor publice de alimentare cu apă Monitorizarea Serviciilor publice de canalizare Monitorizarea Serviciilor publice de transport local de călători Monitorizarea Serviciilor publice de taximetrie	Mai puțin de 30 de reclamații scrise anuale din partea cetățenilor Mai puțin de 30 de neconformități anuale din partea celui care monitorizează	Stabilirea unor criterii și indicatori de performanță pentru serviciile publice prestate către comunitate Monitorizarea gradului de satisfacție al cetățenilor prin completarea periodică a chestionarelor de satisfacție și analizarea acestora	Responsabil SMC	31.12.2019	În implementare

Nr. crt	Obiectiv	Indicatori	Ținta	Acțiuni pentru realizare obiectiv	Responsabil	Termen	Stadiu
5	Furnizarea servicii de calitate, conforme cu cerințele cetățenilor și cerințele legale	Satisfacerea cerințelor și așteptărilor, actuale și de perspectivă, ale cetățenilor și ale celorlalte părți interesate	Mai puțin de 20 de reclamații scrise anual	Instituirea unui sistem de monitorizare și raportare a performanțelor, pe baza indicatorilor asociați obiectivelor specifice pentru fiecare compartiment care oferă servicii publice. Elaborarea unor Rapoarte de monitorizare a performanțelor de la nivelul compartimentului	Șef serviciu / Birou implicat	31.12.2019	În implementare
6	Utilizarea eficientă a fondurilor publice	Realizarea achizițiilor publice de lucrări, servicii și bunuri - conform programului anual	Respectarea programului de achiziții	Adoptarea, de către conducătorul instituției și de către șefii structurilor, a măsurilor de supraveghere și supervizare a activităților care intră în responsabilitatea lor directă	Responsabil Achiziții	31.12.2019	În implementare

Nr. crt	Obiectiv	Indicatori	Ținta	Acțiuni pentru realizare obiectiv	Responsabil	Termen	Stadiu
7	Urmărirea evoluției carierei funcționarilor publici și a personalului contractual din cadrul Primăriei Municipiului Aiud	Stabilirea necesarului de formare profesională, pe baza propunerilor făcute de șefii de structură și de primar, prin rapoartele de evaluare anuale Evaluarea performanțelor profesionale ale salariaților din cadrul instituției	Participarea fiecărui angajat la formare profesională cel puțin odată la doi ani	Efectuarea de analize, la nivelul compartimentelor, în scopul identificării eventualelor disfuncționalități în fixarea sarcinilor de lucru individuale prin fișele posturilor și în stabilirea atribuțiilor compartimentelor (liste activități/ fișe de post actualizate) Întocmirea Raportului de evaluare anual pentru salariații UAT Aiud	Responsabil Resurse Umane	31.12.2019	în implementare
8	Asigurarea respectării prevederilor legale privind Codul de conduită a funcționarilor publici prin activități specifice	Întocmirea raportărilor anuale privind respectarea normelor de conduită de către funcționarii publici	Numărul persoanelor care solicită consiliere etică	Asigurarea unor condiții de lucru în conformitate cu cerințele angajaților; Asigurarea unor echipamente moderne; Rezolvarea problemelor apărute în urma analizei chestionarelor completate de către angajați.	Responsabil SMC	31.12.2019	în implementare

Data: 26.08.2019

Elaborat: Stejerean Adela Raluca



