




PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	ANALIZA DE MANAGEMENT	Cod P.05
		Pag. 1 din 6
Ediția: 1		Revizia : 0

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

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

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

Cod: FP.01-01/ed.1.rev.0

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	ANALIZA DE MANAGEMENT	Cod P.05
		Pag. 2 din 6
Ediția: 1		Revizia : 0

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR

Nr. Crt.	Ediția/Revizi a	Data	Nr. capitol, paragraf revizuit/ modificat	Descrierea modificării
1	1/0	31.07.2019	-	Elaborare inițială

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	ANALIZA DE MANAGEMENT	Cod P.05
		Pag. 3 din 6
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	4
6	Responsabilități	5
7	Informații documentate	6
8	Anexe	6

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	ANALIZA DE MANAGEMENT	Cod P.05
		Pag. 4 din 6
Ediția: 1		Revizia : 0

1. SCOP

Prezenta procedură are drept scop analizarea sistemului de management al calității, la intervale planificate, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficient.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică proceselor, serviciilor din cadrul Primăriei Municipiului Aiud pentru a se asigura că SMC este în continuare corespunzător, adecvat și eficient.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

DEFINIȚII

Analiza: activitate întreprinsă pentru a asigura potrivirea, adecvabilitatea și efectivitatea subiectului analizei în atingerea obiectivelor stabilite.

Notă : Analiza poate include de asemenea și determinarea eficienței.

ABREVIERI

SMC - Sistemul de management al calității

P - Primar

AP - Administrator Public

RC - responsabil calitate;

D/ȘS/ȘB - Director/Șef Serviciu/Șef Birou

P - Procedura;

F - Formular ;

FP- Formular procedură

MC - Manualul Calității

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;

SR EN ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1. Planificarea analizei efectuată de management

Analizele sunt planificate și se efectuează anual sau în funcție de condițiile concrete care apar, această analiză este dispusă de Primar ori de câte ori este necesar.

5.2. Convocarea participanților și anunțarea tematicii analizei

Tematica reuniunilor de analiză este pregătită de RC și prezentată participanților odată cu convocarea acestora cu, minim, o săptămână înaintea datei de desfășurare.

Convocarea participanților se face de către RC, care difuzează participanților raportul informativ anual, aceștia semnând de luare la cunoștință, pe originalul raportului.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	ANALIZA DE MANAGEMENT	Cod P.05
		Pag. 5 din 6
Ediția: 1		Revizia : 0

La analiză participă: Primarul, Administratorul Public, Responsabil Calitate, Directori/Șefi Servicii, precum și alți responsabili de proces, atunci când sunt convocați.

Activitățile de secretariat, programare, pregătire și distribuire a documentelor și proceselor verbale ale reuniunilor de analiză, de urmărire a îndeplinirii acțiunilor stabilite în cadrul acestor reuniuni sunt asigurate de RC.

Primarul poate invita și alte persoane la analizele efectuate de management.

5.3. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management este planificată luând în considerare:

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru SMC;
- informații despre măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
- informații despre satisfacția cetățenilor și feedbackul de la părțile interesate relevante;
- informații despre performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
- informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- informații despre neconformități și acțiuni corective;
- informații despre rezultatele monitorizării și măsurării;
- informații despre rezultatele auditurilor;
- informații despre performanța furnizorilor externi;
- informații despre îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;
- informații despre modificările privind nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare;
- informații despre modificările privind riscurile și oportunitățile;
- adecvarea resurselor;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- comunicările relevante de la părțile interesate, inclusiv reclamațiile;
- oportunitățile de îmbunătățire.

5.4. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management referitoare la SMC includ:

- decizii și acțiuni referitoare la oportunitățile de îmbunătățire continuă;
- decizii referitoare la orice necesități de modificare ale SMC, inclusiv referitoare la resurse;
- măsuri necesare atunci când obiectivele SMC nu au fost îndeplinite;
- concluzii referitoare la continua potrivire, adecvare și eficacitate a SMC.

Analiza efectuată de management se finalizează cu un *Programului de îmbunătățire a activității* - formular cod FP.05-01.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	ANALIZA DE MANAGEMENT	Cod P.05
		Pag. 6 din 6
Ediția: 1		Revizia : 0

5.5. Urmărirea aplicării acțiunilor stabilite

Acțiunile stabilite conform programului de îmbunătățire sunt verificate pentru a se vedea dacă SMC este conform cu cerințele , dacă continuă să satisfacă nevoile clientului, dacă neconformitățile depistate au fost eliminate și au fost luate măsuri corespunzătoare în scopul prevenirii reparației acestora.

Se pastrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizelor efectuate de management.

6. RESPONSABILITĂȚI

Primarul

Alocă resursele necesare implementării acțiunilor stabilite conform programului de îmbunătățire stabilite.

Aprobă programul de îmbunătățire în domeniul calității

Responsabil Calitate

Prezintă în cadrul analizelor raportul informativ anual și o informare despre SMC

Întocmește programul de îmbunătățire;

Urmărește aplicarea acțiunilor stabilite

Directori/Șefi Servicii/Șefi Birou

Urmărește realizarea măsurilor stabilite pentru direcție/birou/serviciu

Solicită conducerii instituției resurse pentru monitorizarea acțiunilor stabilite în Programul de îmbunătățire

Transmite Responsabilului Calitate informații cu privire la stadiul realizării obiectivelor calității și orice alte informații necesare întocmirii Raportului Informativ

7. INFORMAȚII DOCUMENTATE

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

8. ANEXE

1. Program îmbunătățire - formular cod FP.05-01.



UNIUNEA EUROPEANĂ



POCCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!

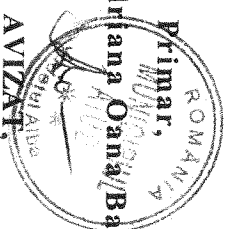


Instrumente Structurale
2014-2020

Proiect: „Performanță și eficiență în administrație prin implementarea unui management competitiv”
Subactivitatea 3.1 - Evaluarea și implementarea CAF în cadrul Primăriei Municipiului Aiud

NR.19477 din 19.09.2018

APROBAT,



Primar,
Municipiul Aiud
Iulia Adriana Oana Badea

AVIZAT,

Manager de proiect
Liviu Florin Florea

PLANUL DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂȚIRE A ACTIVITĂȚII PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI AIUD ÎN URMA AUTOEVALUĂRII CONFORM MODELULUI DE EXCELENȚĂ CAF-2013

Elaborat:

- Din partea Municipiului Aiud: Raluca Stejerean - șeful proiectului de evaluare CAF
- Din partea Asociației Române pentru Transparență: Bujder Adriana - consultant managementul calității
Eugenia Petrescu - consultant politici și proceduri

1

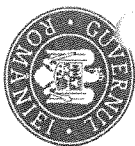


PRIMĂRIA ȘI CONSILIUL LOCAL AIUD

TRANSPARENCY
INTERNATIONAL
ROMANIA



UNIUNEA EUROPEANĂ



POCCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!

Instrumente Structurale
2014-2020

PLANUL DE ACȚIUNI DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE A ACTIVITĂȚII PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI AIUD ÎN URMA AUTOEVALUĂRII CONFORM MODELULUI DE EXCELENȚĂ CAF-2013

Nr. crt.	Activitate/ acțiune	Rezultate așteptate	Resurse alocate		Termene	Responsabili	Obs.
			Financiare	Umane			
1	Achiziția următoarelor standarde: - ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe; - ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular; - ISO 19011:2011 Ghid pentru auditarea sistemelor de management.	Implementarea sistemului de management al calității, în conformitate cu ISO 9001:2015	22877,32 lei	1	Septembrie 2018-noiembrie 2019	Administrator public	
2	Trimiterea a minimum două persoane la cursuri de Sisteme de management al calității și auditor intern conform ISO 9001:2015	Certificat de absolvire curs de specialist ISO 9001:2015 Certificat de absolvire curs de Auditor Intern ISO 9001:2015	2500 lei	2	2019	Primar	

*) Se va stabili la nivelul Primăriei Municipiului Aiud în fața de dezbateri privind Hotărârea





UNIUNEA EUROPEANĂ



POCCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!

Instrumente Structurale
2014-2020

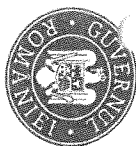
Nr. crt.	Activitate/ acțiune	Rezultate așteptate	Resurse alocate		Termene	Responsabili	Obs.
			Financiare	Umane			
3	Înființarea unui Compartiment de Implementare și Derulare Proiecte în cadrul Primăriei Municipiului Aiud	Accesarea de surse de finanțare avantajoase	-	3	2019	Primar	
4	Stabilirea de indicatori cu privire la abilitatea angajaților de a lucra cu cetățeni și de a răspunde nevoilor acestora	Eliminarea disfuncționalităților de comunicare dintre angajați și cetățeni	-	1	2019	Șef Birou Comunicare și Relații Publice	
5	Stabilirea unor indicatori care să fie urmăriți în analiza satisfacției cetățenilor și întocmirea unor statistici privind evoluția acestora în timp	Cunoașterea opiniei cetățenilor cu privire la activitatea instituției. Îmbunătățirea comunicării între Primărie și cetățeni	-	3	2019	Șef Birou Comunicare și Relații Publice	
6	Definirea unor instrumente de colectare de feedback de la părțile interesate.	Îmbunătățirea comunicării între Primărie și toate părțile interesate în activitatea instituției	-	2	2019	Șef Birou Comunicare și Relații Publice	
7	Afișarea la avizierul și pe site-ul instituției a misiunii, viziunii și valorilor Primăriei Municipiului Aiud	Diseminarea obiectivă a misiunii, viziunii și valorilor Primăriei în rândul tuturor părților interesate.	-	2	2019	- Consilier - Compartiment Centru de Informații pentru Cetățeni - Expert - Compartiment Strategii de informatizare	
8	Realizarea site-ului Primăriei Municipiului Aiud, și în limba engleză / altă limbă străină de circulație internațională	Îmbunătățirea imaginii instituției. Atragerea de noi parteneri	30000 lei	2	2019	Compartiment Strategii de informatizare	

*) Se va stabili la nivelul Primăriei Municipiului Aiud în faza de dezbateri privind Hotărârea





UNIUNEA EUROPEANĂ



POCCA
Programul Operational Capacitate Administrativă
Competența face diferența!

Instrumente Structurale
2014-2020

Nr. crt.	Activitate/ acțiune	Rezultate așteptate	Resurse alocate		Termene	Responsabili	Obs.
			Financiare	Umane			
9	Diversificarea, pe site-ul instituției, a serviciilor electronice disponibile pentru cetățeni și mediul de afaceri	Reducerea birocratiei. Facilitarea accesului la informații. Creșterea satisfacției tuturor părților interesate.	-	2	2019	Compartiment Strategii de informatizare	
10	Înființarea unei căsuțe electronice pe site-ul Primăriei Municipiului Aiud. „Păreră ta contează!”	Cunoșterea nevoilor prioritare ale comunității	-	2	2019	Compartiment Strategii de informatizare	
11	Instruirea personalului instituției pentru lucrul direct cu cetățenii (indiferent dacă lucrează sau nu direct cu publicul)	Corp de funcționari profesioniști	20000 lei	4	2020	Primar	
12	Dezvoltarea și promovarea unor metode moderne de instruire (ex. Abordarea multimedia în procesul de instruire la locul de muncă, e-learning utilizând media socială)	Creșterea numărului de participanți la cursuri	20000 lei	30	2020	Primar	
13	Realizarea unor sondaje periodice (la 6 luni), cu privire la dificultățile întâmpinate de angajați în realizarea obiectivelor individuale	Evaluarea relației dintre angajați și conducerea instituției	-	2	Permanent	Compartiment Audit Public Intern	
14	Intensificarea acțiunilor de tip team building	Îmbunătățirea/întărirea comunicării intrainstituționale	15000 lei	3	Permanent	Primar	

*) Se va stabili la nivelul Primăriei Municipiului Aiud în fața de dezbatere privind Hotărârea





UNIUNEA EUROPEANĂ



POCCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!

Instrumente Structurale
2014-2020

Nr. crt.	Activitate/ acțiune	Rezultate așteptate	Resurse alocate		Termene	Responsabili	Obs.
			Financiare	Umane			
15	Atragerea de finanțări europene, identificarea de posibili sponsori și parteneri pentru amenajarea corespunzătoare a spațiilor de lucru	Amenajarea corespunzătoare a spațiilor de lucru cu costuri mici	-	1	Permanent	Administrator Public	
16	Dezvoltarea, menținerea și continuarea parteneriatelor care au adus un plus de valoare instituției	Promovarea intereselor și imaginii instituției. Accesarea de surse de finanțare avantajoase	-	1	Permanent	Administrator Public	
17	Colaborare cu instituții specializate pentru realizarea unui studiu de impact al acțiunilor Primăriei Municipiului Aiud	Obținerea unui feedback extern	10000 lei	1	2020	Administrator Public	
18	Identificarea de posibili sponsori și parteneri pentru organizarea de evenimente	Promovarea imaginii Primăriei Municipiului Aiud	-	3	Permanent	- Birou Comunicare și Relații Publice - Cabinet Primar	
19	Recompensarea financiară sau nefinanciară (recunoaștere, responsabilitate, influență, creștere personală) a celor care obțin rezultate deosebite	Creșterea gradului de mulțumire a salariaților cu rezultate deosebite	10000 lei	2	Permanent	Primar	
20	Crearea unei secțiuni pe rețeaua de intranet unde să fie postate informații privind condițiile de muncă referitoare la mediu	Condiții de lucru moderne	-	2	2020	Compartiment Strategii de informatică	

*) Se va stabili la nivelul Primăriei Municipiului Aiud în fața de dezbateri privind HCL



