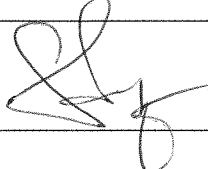




PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 1 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

	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
---------------	-------------------------

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 2 din 9
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	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 3 din 9
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	8
7	Informații documentate	9
8	Anexe	9

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 4 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

1. SCOP

Scopul procedurii este de a stabili modul de comunicare și consultare în cadrul instituției, cu cetățenii și alte părți interesate în vederea transmiterii datelor și informațiilor esențiale pentru funcționarea proceselor și a sistemului de management al calității.

Un alt scop al procedurii este de a stabili modul de participare al angajaților la stabilirea politicilor și obiectivelor în domeniul calității.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în toate compartimentele instituției pentru atingerea scopului menționat.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

DEFINIȚII

Parte interesată - individ sau grup interesat, preocupat sau afectat de performanța de calitate

Informație - date semnificative referitoare la aspectele de mediu și sistemul de management de mediu.

Comunicare internă: se realizează între diverse nivele ale organizației, în diferite sensuri.

Comunicare externă: se realizează între Primăria Municipiului Aiud și părțile interesate.

ABREVIERI

SMC - Sistemul de management al calității

P - Primar

RC - Responsabil Calitate (pentru implementarea sistemului de management al calității)

AP - Administrator Public

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

P - Procedura;

PL/IL - Procedură de lucru/Instrucțiune de lucru

F - Formular;

FP- Formular procedură

MC - Manualul sistemului de management al Calității

TD - Tipul documentului (original sau copie);

TC - Tipul de control aplicat documentului;

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 19011:2011. Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 5 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1. Generalități

Primăria Municipiului Aiud a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității, inclusiv:

- a) despre ce se comunică;
- b) când se comunică;
- c) cu cine se comunică;
- d) cum se comunică;
- e) cine comunică.

5.2. Principiile comunicării sunt:

- a) comunicarea se face în limitele atribuțiilor și autorităților stabilite;
- b) sunt identificați emitentul și destinatarul comunicării prin entitate organizatorică, nume și funcție;
- c) atunci când este necesar și posibil comunicării i se atașează elemente care asigură trasabilitatea;
- d) comunicarea este formulată clar, concis pentru a nu oferi posibilitatea interpretării;
- e) emitentul se asigură că mesajul conținut de comunicare este înțeles și a ajuns la entitatea organizatorică și funcția căreia îi este destinată prin confirmări verbale sau scrise ;
- f) comunicarea se face în timp util pentru ca mesajul și datele conținute să fie folosite și aplicate conform destinației și scopului stabilit ;
- g) în cazul în care comunicarea este deficitară din orice motive, destinatarul solicită emitentului precizările necesare sau retransmiterea comunicării;
- h) emitentul trebuie să aleagă calea de comunicare cea mai potrivită pentru a se asigura că mesajul ajunge la destinatar în timp util, inteligibil (lizibil) și în condiții de siguranță;
- i) comunicările care conțin simboluri și unități de măsură folosesc simbolurile și unitățile standardizate;
- j) dacă este necesară folosirea altor simboluri sau unități de măsură decât cele standardizate se precizează semnificația simbolului respectiv iar pentru unitățile de măsură se precizează conversia în sistemul internațional de unități.

5.3. Căi și mijloace de comunicare.

- a) în cadrul UAT Aiud procesele, atât pentru comunicarea internă cât și pentru comunicarea externă, sunt adecvate, astfel încât toate părțile interesate (autorități, cetățeni, ONGuri, Asociații profesionale, furnizori, etc.) să fie informate corect, complet și la timp privind funcționarea SMC.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 6 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

- b) în cadrul instituției se comunică verbal sau în scris, iar informațiile se transmit sub forma deciziilor, a rapoartelor, a programelor de îmbunătățire, a procedurilor, etc.
- c) pentru comunicarea în interiorul instituției există o infrastructură constituită din telefoane fixe și mobile, intranet, accesibile întregului personal, care permit comunicarea în ambele sensuri.
- d) în afară de telefoane și rețea de intranet, comunicarea se face și în scris pe suport de hârtie sub formă de fișe post, decizii, note interne, rapoarte diverse-inclusiv rapoarte de audit, procese verbale, proceduri, declarația privind politica și obiectivele, sau prin intermediul afișării.
- e) comunicarea directă se face de asemenea, prin viu grai, în special pentru dispoziții lucrative cu privire la stadiul activității, cât și în timpul ședințelor.
- f) comunicarea externă este asigurat în principal, de Biroul Comunicare și Relații Publice și după caz, responsabilii de proces, referitor la transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările cetățenilor, ale părților interesate din exterior, în probleme de interes public local și autorizări/atestări.
- g) comunicarea cu cetățenii este asigurată în principal, de Centrul de informații pentru cetățeni
- h) comunicarea cu autoritățile ierarhic superioare (prefectură, consiliu județean, guvern, etc.) din domeniul de activitate este asigurată în principal, de Primar și Administratorul Public

5.4. Realizarea comunicării interne

Organizarea Primăriei Municipiului Aiud este prezentată în organigramă - Anexa 2 la Manualul calității, aprobată prin HCL nr.176/2019. În decizii și fișele de post sunt prezentate legăturile ierarhice și responsabilitățile fiecărui post, acestea fiind aduse la cunoștința angajaților prin difuzarea acestora.

Comunicarea politicii din domeniul calității:

- politica în domeniul calității, este documentată și este comunicată întregului personal prin instruire și prin afișare în locuri accesibile
- politica în domeniul calității, este disponibilă pentru public și pentru părțile interesate prin afișarea acestui document în incinta instituției.
- în cadrul analizelor efectuate de management dacă se decide asupra unei modificări a politicii în domeniul calității, se efectuează revizia acesteia, iar prin instruire, modificările sunt aduse la cunoștința tuturor angajaților.

Comunicarea documentelor SMC- aplicabile în cadrul instituției se realizează în conformitate cu prevederile procedurii „Controlul informațiilor documentate”.

Comunicarea rezultatelor analizei efectuate de conducere - analiza efectuată de management se desfășoară conform procedurii „Analiza efectuată de management” - P.05, iar programele de îmbunătățire rezultate se difuzează tuturor părților interesate.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 7 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

Comunicarea oricărei informații sau solicitări legate de funcționarea SMC - se realizează prin note interne sau liste de difuzare, sau prin rețeaua informatică proprie.

Comunicarea neconformităților - se realizează conform prevederilor procedurii „Neconformități, și acțiuni corective” - P.06.

Comunicarea riscurilor identificate pentru fiecare tip de activitate desfășurată de organizație - se realizează conform procedurii „Analiza riscurilor și oportunităților” - P.02.

Informarea personalului privind performanțele proceselor de management din domeniul calității, obținute de organizație se realizează prin difuzarea către compartimente a rezultatelor analizelor efectuate de către conducere și a măsurilor din Programul de îmbunătățire stabilite la nivelul conducerii.

5.5. Realizarea comunicării externe

Emiterea certificatelor, avizelor, certificărilor, autorizațiilor, acordurilor, se elaborează conform legislației în vigoare de către departamentele cu atribuții specifice din cadrul Primăriei.

Certificarea și recertificarea sistemului de management, se face conform contractelor încheiate cu organismele de certificare.

Reclamațiile și sesizările/petițiile cetățenilor se face conform prevederilor din procedura „Monitorizarea satisfacției cetățeanului. Tratarea reclamațiilor - P.17”.

Comunicările relevante cu părțile interesate se realizează de către purtătorul de cuvânt al Primăriei.

5.6. Consultare

5.6.1. Participarea angajaților

Personalul instituției este implicat în identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și evaluarea condițiilor de muncă, pentru fiecare tip de activitate desfășurată de instituție.

Consultarea și participarea angajaților în stabilirea de propuneri referitoare la dezvoltarea politicii și obiectivelor în domeniul calității se concretizează prin înregistrările rezultate din completarea ”Chestionarelor de consultare și participare angajați” formular cod FP.08-01

Orice angajat poate comunica conducerii orice aspect legat de activitatea proprie și propuneri de îmbunătățire, prin depunerea unei notificări la cabinetul primarului.

5.6.2. Consultarea părților externe interesate

Consultarea părților interesate externe în probleme de SMC, se realizează prin comunicarea cu acestea de către personalul de la cabinetul primarului.

În situația unor propuneri (din partea acestora) de modificare a Politicii în domeniul calității sau a documentației SMC acestea vor fi analizate în Analizele efectuate de management

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 8 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

6. RESPONSABILITĂȚI

Primarul

Stabilește metodele și căile de comunicare și consultare.

Asigură resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare, consultare, participare și buna ei funcționare.

Comunică cu autoritățile pentru probleme privind cadrul legal și de reglementare.

Comunică cu autoritățile privind realizarea acțiunilor stabilite prin programul de conformare și/sau în urma controalelor efectuate.

Comunică cu cetățenii, furnizorii și alte părți interesate pentru probleme care depășesc competența și autoritatea personalului subordonat.

Comunică cu personalul propriu în probleme privind activitatea instituției.

Responsabil Calitate

Asigură comunicarea oricărei informații legate de funcționarea SMC.

Verifică modul de rezolvare/răspuns la comunicările transmise și primirea sugestiilor de îmbunătățire.

Comunică cu organismul de certificare pentru probleme privind funcționarea și certificarea sistemului de management al calității.

Purtătorul de cuvânt al primăriei

Comunică cu furnizorii privind aspectele legate de funcționarea sistemului de management pentru probleme legate de calitate.

Comunică cu autoritățile în probleme privind gestionarea deșeurilor.

Comunică date privind politica referitoare la calitate la solicitarea furnizorilor, cetățenilor și a altor părți interesate.

Șef Birou Comunicare și Relații Publice

Comunică cu cetățenii privind aspectele legate de solicitări, propuneri care ajung în primărie în scris la Registratură.

Formulează răspunsuri la petițiile adresate de cetățeni consiliului local pe care le transmite în termenul prevăzut de lege petiționarului.

Modul de rezolvare a petițiilor este analizat semestrial de Consiliul Local.

Responsabilii de activități

Respectă principiile de comunicare.

Folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației și caracteristicilor acestora.

Semnaleză managementului sau persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare și propun acțiuni de îmbunătățire a proceselor din cadrul SMC.

Comunică cu clienții pentru analiza și rezolvarea neconformităților constatate în cadrul activității pentru care este responsabil.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	COMUNICARE ȘI CONSULTARE	Cod P.08
		Pg. 9 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

Folosesc mijloacele de comunicare potrivit competenței pe care o dețin.
 Întrețin mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor.
 Nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicație.
 Păstrează confidențialitatea privind informațiile rezultate din procesul de comunicare.

7. INFORMAȚII DOCUMENTATE

Înregistrarea, difuzarea și păstrarea informațiilor documentate se fac în conformitate cu procedura "Controlul informațiilor documentate - cod. P.01".

8. ANEXE

1. Chestionar de consultare și participare - formular cod FP.08-01

QUESTIONAR DE CONSULTARE ȘI PARTICIPARE
a angajaților

1.	Considerati ca sunteti suficient de bine informati asupra :										
	Riscurilor la care sunteti expusi		Efectelor pe care factorii de risc îi pot avea pe termen scurt / lung		Posibilităților tehnice de reducere a nivelului riscurilor		Modul de gestionare a deșeurilor		Rolul și locul dumneavoastră în SMC		
	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	
2.	Fata de situatia existenta în prezent , considerati ca institutia ar trebui sa acorde mai multa atentie :										
	Consultării personalului		Instruiri personalului		Riscurilor noi datorate schimbarilor		Supravegherii medicale		Gestionării selective a deșeurilor		
	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	
<u>Cui considerati dumneavoastră că institutia ar trebui sa acorde mai multa atentie :</u>											
3.	Amenajarea locului de munca o considerati :										
	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare							
				din punct de vedere al securitatii			din punct de vedere functional				
4.	Amenajarea locurilor nedestinate muncii (vestiare, WC, etc.) o considerati :										
	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare							
				din punct de vedere functional			din punct de vedere estetic				
5.	Dotarea cu echipament individual de protectie o considerati :										
	Buna			Satisfacatoare				Nesatisfacatoare			

6.	Considerații că Politica SMC este adecvată din punct de vedere al calității		
	Da	Nu	
7.	Propuneri de obiective în domeniul calității:		
8.	Enumerati câteva aspecte referitoare la activitatea instituției (condiții de muncă, relaționare, dotare cu echipamente de lucru) care ati dori :		
	Să se îmbunătățească	Să fie eliminate	Să fie menținute

Nume și prenume angajat

Semnătura