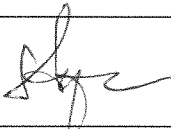

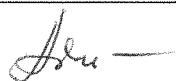


PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ și EVALUARE	Cod P.13
		Pagina 1 din 7
Ediția: 1		Revizia : 0

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

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

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ și EVALUARE	Cod P.13
		Pagina 2 din 7
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	MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ și EVALUARE	Cod P.13
		Pagina 3 din 7
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	8
8	Anexe	8

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI EVALUARE	Cod P.13
		Pagina 4 din 7
Ediția: 1		Revizia : 0

1. SCOP

Procedura stabilește modul de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare a proceselor determinate de instituție ca fiind necesare pentru a evalua performanța și eficacitatea SMC și care permit acestea să stabilească dacă rezultatele intenționate sunt realizate în acord cu politica și obiectivele de calitate.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în toate compartimentele din cadrul Primăriei Municipiului Aiud implicate în monitorizarea performanțelor Sistemului de Management al Calității.

În acest sens instituția a determinat:

- a) ce necesită să fie monitorizat și măsurat
- b) metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide
- c) când trebuie efectuate monitorizarea și măsurare
- d) când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării

3 ABREVIERI

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

SCIM - Sistem Control Intern Managerial

SEAP - Sistem Electronic Achiziții Publice

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.

5. DESCRIEREA PROCESULUI

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ și EVALUARE	Cod P.13
		Pagina 5 din 7
Ediția: 1		Revizia : 0

5.1. Generalități

În Primăria Municipiului Aiud sunt monitorizate, măsurate, analizate și evaluate performanțele de calitate.

În cadrul procesului de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare în cadrul entității publice sunt determinate:

- aspectele care necesită sa fie monitorizate și măsurate;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- criteriile după care sunt evaluate performanțele de calitate
- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

5.2. Monitorizarea și măsurarea serviciilor

Primăria Municipiului Aiud asigură monitorizarea și măsurarea caracteristicilor serviciului pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la serviciu.

Inspecțiile și încercările cerute, precum și înregistrările care urmează a fi păstrate pentru serviciu se desfășoară în conformitate cu aranjamentele planificate

Acest lucru este făcut în toate etapele corespunzătoare ale procesului de realizare a serviciului, în conformitate cu modalitățile planificate.

Prin activitățile de monitorizare și măsurare a serviciului se asigură că:

- Sunt utilizate echipamente corespunzătoare cu cerințele clientului;
- Nu sunt utilizate produse care nu au fost verificate la recepție;
- Sunt menținute toate înregistrările stabilite pentru demonstrarea conformității produsului /serviciului;
- Persoanele care execută verificările și confirmă acceptarea produsului /serviciului sunt instruite și competente

Etapele procesului de monitorizare și măsurarea produsului:

- Stabilirea inspecțiilor și încercărilor ce urmează a fi efectuate
- Efectuarea inspecțiilor și încercărilor la primirea produselor aprovizionate
- Efectuarea inspecțiilor pe fluxul de realizare a se serviciului
- Efectuarea inspecțiilor și încercărilor la finalizarea serviciului
- Tratarea neconformităților depistate în urma inspecțiilor
- Verificare produsului după aplicarea corecției în urma inspecției
- Eliminarea cauzelor care au dus la apariția neconformităților

5.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

În Primăria Municipiului Aiud sunt aplicate metode corespunzătoare pentru monitorizarea și măsurarea proceselor sistemului de management al calității, astfel încât să se demonstreze că prin ținerea sub control a proceselor se obțin rezultatele planificate.

În cazul în care nu se obțin rezultatele planificate, sunt întreprinse acțiuni corective pentru ca în final să se obțină conformitatea serviciilor furnizate cu cerințele clientului/cetățeanului.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ și EVALUARE	Cod P.13
		Pagina 6 din 7
Ediția: 1		Revizia : 0

Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor SMC sunt stabiliți, pentru fiecare proces identificat în cadrul entității publice, indicatori de performanță la care se raportează rezultatele desfășurării proceselor, conform formularului *Lista indicatorilor de performanță*.

Monitorizarea și măsurarea proceselor se realizează prin următoarele metode:

- Verificări efectuate de personal specializat prin audituri interne;
- Analizări periodice a stadiului de implementare a SMC efectuate de managementul de vârf al organizației;
- Controale privind cunoașterea și aplicarea reglementărilor legale, în vigoare în domeniu,
- Evaluări efectuate de clienți și alte părți interesate;
- Ședințe operative pe servicii/birouri, în cadrul cărora se efectuează: analiza periodică a activității proprii și se formulează propuneri de acțiuni corective și preventive; se analizează necesarul de achiziții; asigurarea condițiilor de muncă; rezolvarea operativă a problemelor apărute, situația financiară, necesarul de personal calificat în funcție de planul de ocupare a funcțiilor publice pentru Aparatul de specialitate al Primarului, etc.

Monitorizarea proceselor se realizează prin urmărirea și prelucrarea de către compartimentele implicate a datelor aferente proceselor, respectiv compararea acestora cu indicatorii de performanță stabiliți. Lista indicatorilor de performanță și criteriile stabilite se actualizează anual o dată cu pregătirea raportului informativ pentru Analiza efectuată de management.

5.4 Raportarea datelor de monitorizare și măsurare

Rezultatele procesului de monitorizare și măsurare sunt raportate periodic către managementul de la cel mai înalt nivel, care ia decizii în privința stabilirii de acțiuni corective / preventive, precum și pentru analiza posibilităților de îmbunătățire, conform procedurii „Analiza efectuată de management”

6. RESPONSABILITĂȚI

Primar

Alocă resursele necesare monitorizării și măsurării.

Aprobă Lista indicatorilor de performanță.

Aprobă acțiunile corective, în cadrul analizelor efectuate management, în scopul îmbunătățirii performanței de calitate.

Responsabilul Calitate

Întocmește Lista indicatorilor de performanță.

Centralizează datele/rezultatele procesului de măsurare/monitorizare.

Raportează conducerii rezultatele procesului de măsurare/monitorizare.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ și EVALUARE	Cod P.13
		Pagina 7 din 7
Ediția: 1		Revizia : 0

Verifică aplicarea acțiunilor corective stabilite în cadrul analizelor efectuate de management.

Colectează datele, elaborează și transmite rapoartele referitoare la performanța de calitate solicitate de autoritățile cu atribuții în domeniu.

Responsabili de activități/procese

Participă la procesul de măsurare și monitorizare pentru procesele pe care le coordonează.

Primesc rezultatele procesului de măsurare și monitorizare.

Asigură aplicarea acțiunilor corective în zona pe care o coordonează.

7. INFORMAȚII DOCUMENTATE

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

