



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Manualul **Sistemului de Management al Calității**

Elaborat în cadrul proiectului „Performanță și eficiență în administrație prin implementarea unui management competitiv”, cod MySMIS 471/119560



PRIMĂRIA ȘI
CONSILIUL LOCAL AIUD




PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 2 /52	

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII

	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 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 4 /52	

Cuprins

1	Domeniul de aplicare	6
2	Referințe normative	7
3	Termeni și definiții	7
4	Contextul organizației	10
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității	
4.4	Sistemul de management al calității și procesele sale	19
5	Leadership	22
5.1	Leadership și angajament	
5.1.1	Generalități	
5.1.2	Orientare către cetățean	
5.2	Politica	
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	24
6	Planificare	27
6.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	
6.2	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	
6.2.1	Obiective de calitate Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor de calitate	
6.3	Planificarea schimbărilor	29
7	Suport	29
7.1	Resurse	
7.1.1	Generalități	
7.1.2	Personal	
7.1.3	Infrastructura	
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare	
7.1.6	Cunoștințe organizaționale	
7.2	Competență	
7.3	Conștientizare	
7.4	Comunicare internă și externă	
7.5	Informații documentate	
7.5.1	Generalități	
7.5.2	Creare și actualizare	

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 5 /52	

7.5.3	Controlul informațiilor documentate	37
8	Operare	37
8.1	Planificare și control operațional	
8.2	Cerințe pentru produse și servicii	
8.2.1	Comunicare cu cetățeanul	
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	
8.2.3	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	
8.3	Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor	
8.3.1	Generalități	
8.3.2	Planificarea proiectării și dezvoltării	
8.3.3	Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării	
8.3.4	Controale ale proiectării și dezvoltării	
8.3.5	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	
8.3.6	Modificări ale proiectării și dezvoltării	
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	
8.4.1	Generalități	
8.4.2	Tipul și amploarea controlului	
8.4.3	Informații pentru furnizorii externi	
8.5	Producție și furnizare de servicii	
8.5.1	Controlul producției și al furnizării de servicii	
8.5.2	Identificare și trasabilitate	
8.5.3	Proprietate care aparține cetățenilor sau furnizorilor externi	
8.5.4	Păstrare	
8.5.5	Activități post-livrare	
8.5.6	Controlul modificărilor	
8.6	Eliberarea serviciilor	
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme	47
9	Evaluarea performanței	47
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	
9.1.1	Generalități	
9.1.2	Satisfacția cetățeanului	
9.1.3	Analiza și evaluare	
9.2	Audit intern	
9.3	Analiza efectuată de management	
9.3.1	Generalități	
9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	
9.3.3	Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	50
10	Îmbunătățire	50
10.1	Generalități	
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă	
10.3	Îmbunătățire continua	51

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 6 /52	

ANEXE

- A1 Anexa 1 - Politica în domeniul calității
- A2 Anexa 2 - Organigrama
- A3 Anexa 3 - Harta proceselor

1. Domeniu de aplicare

Prezentul document se aplică și reglementează toate procesele din toate compartimentele Primăriei Municipiului Aiud implicate în SMC.

Primăria municipiului Aiud este structura funcțională fără personalitate juridică și fără capacitate procesuală, cu activitate permanentă, care duce la îndeplinire hotărârile autorității deliberative și dispozițiile autorității executive, soluționând problemele curente ale colectivității locale, constituită din: primar, viceprimar, administratorul public, consilierii primarului sau persoanele încadrate la cabinetul primarului și aparatul de specialitate al primarului, și care funcționează în baza Ordonanței de urgență nr. 57/2019 privind Codul administrativ.

Denumirea instituției: Primăria Municipiului Aiud

Adresa: str. Cuza Vodă nr. 1, Aiud, județ Alba

Telefon: 0258861310 / 0258861357

0372717590 / 0372717591 / 0372717592

Fax: 0258861280

e-mail: office@aiud.ro

web: www.aiud.ro

Mod de utilizare: Prezentul Manual al Calității (MC-01) este disponibil tuturor angajaților pentru însușirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității (SMC).

Manualul sistemului de management al calității este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne cât și pentru scopuri externe, referitoare la SMC din cadrul instituției; el descrie exclusiv sistemul de management al calității propriu instituției și are ca scop:

- demonstrarea capacității instituției de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele cetățeanului și cerințele legale și de reglementare aplicabile,
- urmărirea creșterii satisfacției cetățenilor și a altor părți interesate prin aplicarea eficace a sistemului adoptat, inclusiv aplicarea de procese de îmbunătățire continuă a SMC și asigurarea conformității cu cerințele cetățeanului și cu cele ale cerințelor legale,

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 7 /52	

- descrie sistemul de management al calității din cadrul Primăriei Municipiului Aiud, care permite instituției să-și formuleze și să-și implementeze politica și obiectivele, ținând seama de cerințele legale și de alte cerințe la care instituția a subscris.

Manualul descrie sistemul de management adoptat, constituind modul de îndrumare de lucru și stabilește responsabilitățile personalului, în scopul realizării și îmbunătățirii proceselor pentru satisfacerea cerințelor cetățenilor și îmbunătățirea continuă a performanței de calitate.

Cunoașterea prevederilor Manualului sistemului de management la toate nivelurile asigură realizarea în permanență a calității serviciilor, în conformitate cu cerințele clienților/cetățenilor și ale reglementărilor în vigoare. Modul de lucru impus prin Manual garantează obținerea, ținerea sub control și dovedirea eficacității SMC și conformității serviciilor.

Respectarea prevederilor Manualului sistemului de management al calității este obligatorie pentru tot personalul și în toate activitățile desfășurate în cadrul instituției privind managementul calității.

Difuzare: - prezentul document este ținut sub control, fiind un document destinat uzului exclusiv al propriului personal. Difuzarea se face în format electronic - pdf., astfel încât utilizatorii un pot copia, modifica, printa documentele SMC.

Difuzarea unui exemplar în format de hârtie printat (exemplar “copie”) se va transmite Directorilor/șefilor de Direcții/Servicii/Birouri/ Compartimente, conform Listei de difuzare.

În mod necontrolat, manualul calității poate fi difuzat și clienților Primăriei Municipiului Aiud. Fiind un document al calității, acesta este supus prevederilor procedurii Controlul documentelor - cod P.01

2. Referințe normative

- 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
- SR ISO/TS 9002:2017 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2015

3. Termeni și definiții

- Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

<p style="text-align: center;">PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</p> 	<p>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII</p>	<p>MC-AIUD</p>	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 8 /52	

3.1 Termeni referitori la organizație și leadership

3.1.1 Sistem de management

Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei *organizații* (3.1.4) pentru a stabili politici, *obiective* (3.2.5) și *proces* (3.3.5) prin care se realizează acele obiective.

3.1.2 Sistem de management de calitate

Parte a *sistemului de management* (3.1.1) utilizată pentru a gestiona și pentru a îndeplini *obligațiile de conformare* (3.2.9), și a trata *riscurile și oportunitățile* (3.2.11)

3.1.3 Politica de calitate

Intențiile și direcția unei *organizații* (3.1.4) referitoare la *performanța sa* (3.1.11), exprimate în mod oficial de *managementul de la cel mai înalt nivel* (3.1.5)

3.1.4 Organizație/instituție

Persoana sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații pentru a-și îndeplini *obiectivele* (3.2.5)

3.1.5 Management de la cel mai înalt nivel

Persoana sau grup de persoane care conduce și controlează o *organizație* (3.1.4) la cel mai înalt nivel

3.1.6 Parte interesată

Persoana sau *organizație* (3.1.4) care poate afecta, poate fi afectată, sau poate percepe că este afectată de o decizie sau o activitate
EXEMPLU: Cetățean/cetățeni, comunități, furnizori, autorități de reglementare, organizații neguvernamentale, investitori și angajați.

3.2 Termeni referitori la planificare

3.2.1 Cerința

Nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie

3.2.2 Obiectiv

Rezultat care urmează a fi îndeplinit

3.2.3 Obiectiv de calitate

Obiectiv (3.2.2) stabilit de *organizație* (3.1.4) în conformitate cu *politica sa de calitate* (3.1.3)

3.2.4 Obligații de conformare (termen preferat)

Cerințele legale și alte cerințe (termen admis)

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 9 /52	

Cerințe (3.2.8) legale față de care o organizație (3.1.4) este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care o instituție este obligată sau alege să se conformeze

3.2.5 Risc

Efectul incertitudinii

3.2.6 Riscuri și oportunități

Efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități)

3.3 Termeni referitori la suport și operare

3.3.1 Competența

Capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate așteptate

3.3.2 Informații documentate

Informațiile necesare a fi controlate și menținute de o organizație (3.1.4) și mediul suport al acestora

3.3.3 Ciclul de viață

Etape consecutive și intercorelate ale unui sistem produs (sau serviciu), de la achiziția materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură

3.3.4 A externaliza (verb)

A încheia un angajament cu o instituție (3.1.4) externă care efectuează o parte a funcției sau a procesului (3.3.5) instituției

3.3.5 Proces

Ansamblul de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire

3.4 Termeni referitori la evaluarea performanței și îmbunătățire

3.4.1 Audit

Proces (3.3.5) sistematic, independent și documentat pentru obținerea de dovezi de audit și evaluarea acestora cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit

3.4.2 Conformitate

Îndeplinirea unei cerințe (3.2.8)

3.4.3 Neconformitate

Neîndeplinirea unei cerințe (3.2.8)

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 10 /52	

3.4.4 Acțiune corectivă

Acțiune de eliminare a cauzelor unei neconformități (3.4.3) și de prevenire a reapariției

3.4.5 Îmbunătățire continuă

Activitate recurentă pentru creșterea performanței (3.4.10)

3.4.6 Eficacitate

Măsura în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt atinse

3.4.7 Indicator

Reprezentarea măsurabilă a stării sau stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor

3.4.8 Monitorizare

Determinarea stării unui sistem, proces (3.3.5) sau a unei activități

3.4.9 Măsurare

Proces (3.3.5) pentru a determina o valoare

3.4.10 Performanță

Rezultat măsurabil

4 Contextul instituției

4.1 Înțelegerea instituției și a contextului în care activează

Instituția și-a propus să răspundă cât mai eficient cerințelor actuale ale reglementărilor specifice în care activează, în sensul adaptării strategiei naționale cu privire la implementarea sistemului de management al calității la activitatea proprie.

Acest Manual are ca obiectiv descrierea și funcționarea sistemului de management al calității din cadrul Primăriei Municipiului Aiud, în scopul de a satisface cerințele cetățenilor și cele ale standardului de referință SR EN ISO 9001:2015. Atingerea obiectivelor care urmăresc satisfacerea cerințelor cetățenilor se realizează prin demersul de îmbunătățire continuă a eficienței proceselor. Prezentul Manual se dorește a fi un document care să se constituie într-o dovadă obiectivă a acestui demers.

Măsurile luate de Primăria Municipiului Aiud privind obiectul de activitate au rolul de a demonstra capacitatea de a ține sub control procesele caracteristice, de a

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 11 /52	

preveni și rezolva orice neconformități și de a folosi mijloace adecvate pentru a evita repetarea acestora.

Elementele descrise în acest Manual, inclusiv procedurile elaborate conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015, constituie practici obligatorii pentru întregul personal al instituției.

Sistemul de management al calității descris în continuare este conform cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

4.1.1 Factori externi (Analiza PEST)

Analiza PEST se realizează pentru identificarea principalilor factori - politici, economici, sociali și tehnologici - specifici mediului extern în care funcționează instituția, precum și impactul acestor factori asupra dezvoltării strategice a Primăriei Municipiului Aiud

Factori politici:

- Gradul de stabilitate a mediului politic
- Gradul de stabilitate a guvernului
- Gradul de predictibilitate și stabilitate a legislației aplicabile mai ales în domeniul fiscal
- Concordanța dintre legislația română și cea europeană în domeniul de activitate (etică și integritate, protecția datelor cu caracter personal, protecția mediului, etc.)

Factori social-economici:

- Intervenția statului în economie
- Situația economică locală, națională și internațională
- Dinamica factorilor macroeconomici (inflație, PIB, șomaj, rata dobânzii)
- Nivelul taxelor sau al diverselor facilități fiscale existente
- Puterea de consum a populației

Factori tehnologici

- impactul tehnologiei actuale asupra funcționării instituției
- costurile cu implementarea tehnologiilor de vârf
- nivelul competențelor tehnice deținut de aparatul de specialitate al Primăriei

4.1.2 Factori interni (Analiza SWOT)

Puncte tari:

- calitatea resurselor umane evidențiată prin procentul ridicat al personalului cu studii superioare

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 12 /52	

- echipamente IT și acces la rețeaua internet
- personalul instituției are abilitățile necesare utilizării eficiente a acestor resurse
- existența platformei intranet de comunicare între personalul instituției
- perfecționarea profesională continuă a personalului
- personal calificat în acordarea de servicii cetățenilor
- siguranța locului de muncă

Puncte slabe:

- sistemul birocratic al administrației publice
- instabilitate legislativă
- implicarea excesivă a factorului politic în activitatea administrativă locală
- cultura organizațională insuficient dezvoltată
- lipsa unui sistem motivațional
- stilul de management
- calitatea comunicării interne - dificultăți de comunicare între diferite compartimente funcționale ale instituției
- insuficienta dezvoltare a cadrului adecvat pentru munca în echipă, cu precădere în cazul acțiunilor ce presupune o cooperare inter-departamentală
- buget limitat în realizarea activităților de formare în domenii specifice
- neparticiparea angajaților instituției la vizite de studiu privind modernizarea administrației publice
- insuficiența resurselor alocate pentru rezolvarea problemelor cu care se confruntă instituția
- insuficientă încredere în administrație (în rândul funcționarilor, al cetățenilor, între funcționari și decidenții politici), care generează rezistență la schimbare, concentrarea luării deciziilor la nivel cât mai ridicat, în special politic (corelată un nivel redus de transparență cu privire la administrația publică și un nivel de corupție perceput ca ridicat);
- implicare insuficientă a partenerilor din mediul academic, de afaceri sau din societatea civilă și chiar a structurilor asociative ale unității administrativ-teritoriale în definirea unor viziuni strategice sau în ceea ce privește consultarea reală în cadrul procesului decizional;
- se întreprind puține acțiuni pentru a cunoaște gradul de satisfacție al cetățenilor cu privire la serviciile oferite și luarea măsurilor care se impun;
- proces de implementare anevoios a propunerilor formulate/proiectelor demarate în vederea dezvoltării serviciilor oferite cetățenilor;

Identificarea și monitorizarea factorilor externi și interni este esențială la nivelul managementului în general și la nivelul managementului calității în special, pentru a dezvolta o viziune cât mai largă a coordonatelor care trebuie

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 13 /52	

avute în vedere pentru o bună funcționare a instituției, precum și pentru identificarea oportunităților și riscurilor ce pot să apară odată cu schimbarea acestor factori.

Oportunități:

- întărirea responsabilității manageriale în sectorul public și a capacității administrative de a implementa sisteme de management/control, în concordanță cu principiile de bună practică, acceptate pe plan internațional;
- o mai bună folosire a resurselor și corelarea cu obiectivele instituției publice;
- un grad crescut de transparență față de cetățeni, prin publicarea pe site-ul instituției modul de utilizare a banilor publici;
- flux informațional îmbunătățit (cu accent pe circuitul documentelor);
- monitorizarea continuă a performanțelor instituției;
- identificarea și gestionarea riscurilor privind funcționarea instituției;
- standardizarea și o mai mare predictibilitate a acțiunilor;
- responsabilizarea managementului și a personalului de execuție.

Riscurile care rezultă din analiza factorilor externi și interni și care pot avea un impact negativ asupra instituției sunt:

- apariția unor blocaje financiare ca urmare a modificărilor legislative fiscale
- Respingerea proiectelor depuse la finanțare din FSE
- Neîncadrarea în grafice programate a derulării contractelor cu finanțare externă/fonduri UE
- Neîncadrarea în termene a contractelor
- Prezentarea unor oferte necorespunzătoare sau supraevaluate, în achiziții publice de lucrări/produse/servicii
- Prețuri ridicate ale serviciilor prestatorilor;
- Imposibilitatea finanțării investițiilor;
- Riscul îmbolnăvirii populației;

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Primăria Municipiului Aiud determină, monitorizează și analizează:

- a. părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității
- b. cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.
- c. care dintre aceste nevoi și așteptări devin obligațiile de conformare pentru Primăria Municipiului Aiud (care vor fi incluse în SMC)

Așteptările legale ale părților interesate sunt analizate prin documentarea legislației aplicabile, iar necesitățile lor sunt documentate în contracte sau cereri de ofertă, conform legii achizițiilor publice.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 14 /52	


Acest manual este destinat:

- utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații a politicii în domeniul calității, a obiectivelor calității, pentru a-i familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele SR EN ISO 9001:2015, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management al calității și asigurarea continuității și actualizării acestuia în condițiile modificării condițiilor de lucru, pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient al calității activităților, conformarea cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.
- utilizării externe, pentru informarea cetățenilor și altor părți interesate relevante în legătură cu *Politica în domeniul calității* din Primăria Municipiului Aiud


Manualul sistemului de management al calității reprezintă "Cartea de Vizită" a instituției prin care Primăria Municipiului Aiud își definește și documentează politica, obiectivele și angajamentul cu privire la calitate, a conformării cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Părțile interesate relevante pentru Primăria Municipiului Aiud și așteptările acestora sunt prezentate în tabelul următor:

Părți interesate	Așteptări (exemple)
a) interne	
Managementul de la cel mai înalt nivel: Primar Viceprimar Administrator public Secretar	<ul style="list-style-type: none"> - capacitate financiară care să asigure continuitatea activității și personal mulțumit - cadru legislativ clar astfel încât să se asigure un nivel înalt de conformare și un nivel minim de sancțiuni - personal competent și suficient pentru derularea tuturor proceselor - climat de muncă adecvat bazat pe competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate
Proprietari de procese Directori/șefi de Compartimente/	<ul style="list-style-type: none"> - resurse suficiente (materiale, umane, tehnologice) pentru conducerea

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 15 /52	

arhitect șef/ șefi de birouri	<p>proceselor în condiții de eficacitate, eficiență și economicitate</p> <ul style="list-style-type: none"> - personal competent conform atribuțiilor din fișele de post - climat de muncă adecvat bazat pe competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate
Angajați (funcționari publici sau personal contractual)	<ul style="list-style-type: none"> - siguranța locului de muncă și a salariilor - condiții de muncă adecvate pentru exercitarea atribuțiilor specifice locului de muncă conform aptitudinilor, competențelor - climat de muncă adecvat bazat pe competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate - politici pentru angajați
b) externe	
Cetățeni	<ul style="list-style-type: none"> - oferirea de servicii publice calitative, operative, accesibile, transparente și eficiente din punctul de vedere al costului pentru un număr cât mai mare de persoane cu îmbunătățirea în mod continuu a calității și accesibilității acestora - subvenții pentru: încălzire, transport, etc. - asistență socială - licențe sau alte forme de autorizare
Alte părți interesate: colaboratori / parteneri sociali, ONG, societăți comerciale, organisme profesionale, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - creșterea nivelului de transparență - comunicare reciprocă (susținere/promovare de interese reciproc avantajoase) - încheiere de acorduri cu grupuri comunitare sau asociații neguvernamentale, memorandumuri de înțelegere, tratate, convenții și protocoale - coduri și standarde pe domenii industriale - etichetare voluntară sau angajamente referitoare la mediu

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 16 /52	

	<ul style="list-style-type: none"> - principii voluntare sau coduri de bună practică
Furnizori de produse și servicii Colaboratori - specialiști în diferite Grupuri de Lucru	<ul style="list-style-type: none"> - stabilitate în relațiile de colaborare - respectarea contractelor încheiate - cerințe legale și reglementate pentru produsele sau serviciile furnizate și cele care influențează capacitatea instituției de a furniza produse și servicii - relații reciproc avantajoase - comunicare eficientă și transparentă - Creșterea încrederii în administrația publică locală
Comunitatea din imediata vecinătate	<ul style="list-style-type: none"> - asigurarea unor condiții și relații de bună vecinătate - respectarea mediului înconjurător din imediata vecinătate
Organisme /autorități de certificare, de control și autorizare (instituții ale administrației publice - ministere, A.D.R. Centru, Curtea de Conturi, Garda de Mediu, Inspectorat Teritorial de Muncă, D.S.P., etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - asigurarea cadrului de organizare, funcționare și legal adecvat pentru menținerea certificărilor, autorizărilor deținute de instituție - respectarea cadrului legal și a documentației necesare pentru evaluare, raportare conform cerințelor organismelor - identificarea neconformităților și stabilirea de acțiuni corective - asigurarea monitorizării acțiunilor, evaluarea rezultatelor și stabilirea măsurilor de îmbunătățire/corecție

Pentru a înțelege necesitățile și așteptările părților interesate relevante se întreprind activități de: supravegherea pieței, analiza relațiilor din lanțul de aprovizionare, analiză comparativă (benchmarking), consultarea cetățenilor prin sondaje, monitorizarea necesităților, așteptărilor și satisfacția cetățenilor.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management al calității

4.3.1 Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității în cadrul Primăriei Municipiului Aiud este furnizarea serviciilor publice de interes local prestate către cetățeni în sectoarele:

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 17 /52	

1. educație;
2. servicii sociale pentru protecția copilului, a persoanelor cu handicap, a persoanelor vârstnice, a familiei și a altor persoane sau grupuri aflate în nevoie socială;
3. sănătate;
4. cultură;
5. tineret;
6. sport;
7. ordine publică;
8. situații de urgență;
9. protecție și reafacerea mediului;
10. conservarea, restaurarea și punerea în valoare a monumentelor istorice și de arhitectură, a parcurilor, grădinilor publice și rezervațiilor naturale;
11. dezvoltarea urbană;
12. evidența persoanelor;
13. drumuri publice, străzi, parcuri, zone verzi, etc.;
14. serviciile comunitare de utilitate publică: alimentare cu apă, gaz natural, canalizare, salubritate, energie termică, iluminat public și transport public local, după caz;
15. serviciile de urgență de tip prim ajutor;
16. activitățile de administrație social-comunitară;
17. locuințele sociale și celelalte unități locative aflate în proprietatea unității administrativ-teritoriale sau în administrarea sa;
18. punerea în valoare, în interesul comunității locale, a resurselor naturale de pe raza unității administrativ-teritoriale;
19. alte servicii publice stabilite prin lege;

4.3.2 Prin implementarea acestui sistem de management în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015 instituția, prin conducerea de la cel mai înalt nivel se angajează pentru:

- satisfacerea cerințelor cetățenilor și a celorlalte părți interesate
- asigurarea infrastructurii și a unui mediu de lucru adecvat desfășurării corespunzătoare a tuturor proceselor
- asigurarea tuturor resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite
- conformarea cu legislația în vigoare aplicabilă activităților desfășurate
- îmbunătățirea continuă a performanțelor și eficacității sistemului de management al calității

4.3.3 Primăria Municipiului Aiud a externalizat următoarele servicii:

- a. Consultanță
- b. Asistență tehnică

<p style="text-align: center;">PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</p> 	<p>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII</p>	<p>MC-AIUD</p>	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 18 /52	

- c. Servicii publice de interes local
- d. Medicina muncii
- e. Etalonarea și verificarea metrologică a echipamentelor de măsurare și monitorizare
- f. Închiriere utilaje
- g. Servicii juridice
- h. Servicii informații publice
- i. Servicii evaluări imobiliare
- j. Servicii administrare servere și echipamente
- k. Analize ape fântâni publice
- l. Servicii organizare evenimente
- m. Transport persoane
 - a. Servicii mentenanță anuală PC
 - b. Consultanță proiect
 - c. Servicii salubritate
 - d. Servicii asistență tehnică - utilizare software
 - e. Servicii evaluare teren
 - f. Servicii în domeniul apărării împotriva incendiilor
 - g. Protecția muncii
 - h. Verificare stingătoare
 - i. Elaborare documentație tehnică cadastrală
 - j. Servicii comunicații electronice
 - k. Servicii mentenanță aplicație număr imobile
 - l. Verificare periodică instalație gaz
 - m. Servicii telefonie
 - n. Servicii internet
 - o. Servicii verificare și control RSVT a instalațiilor

Structurile subordonate Consiliului Local Aiud, ca for deliberativ, și Primăriei Municipiului Aiud, ca for executiv, sunt:

Cu personalitate juridică:

- Serviciul Public de Interes Local Administrația Patrimoniului Local Aiud
- Centrul Cultural „Liviu Rebreanu” Aiud

<p style="text-align: center;">PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</p> 	<p>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII</p>	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 19 /52	

Fără personalitate juridică:

- Biblioteca Municipală „Liviu Rebreanu” Aiud
- Biroul Administrația Pieței Aiud
- Muzeul de Istorie și Științele Naturii
- Direcția de Asistență Socială Aiud
- Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor

Procesele externalizate de Primăria Municipiului Aiud sunt ținute sub control prin evaluarea, selecția și acceptarea furnizorilor, prin stabilire criteriilor de achiziție publică și prin clauze contractuale.

Derularea acestor procese este prevăzută în procedura SMC „Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior” cod P.14 ed.1, rev. 0.

4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale

Managementul calității reprezintă ansamblul activităților coordonate pentru a orienta și controla instituția în ceea ce privește calitatea și stabilește: politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile pe care le implementează în cadrul SMC, prin mijloace cum ar fi: planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității și performanței.

Managementul calității este în responsabilitatea tuturor nivelurilor de management și este condus de Primar.

Conducerea Primăriei Municipiului Aiud definește obiectivele generale ale instituției, precum și *Politica pentru calitate*. Fiecare responsabil de proces/Director/șef Birou/Șef Serviciu trebuie să-și însușească obiectivele generale ale instituției și politica pentru calitate și să-și stabilească obiectivele specifice.

La toate nivelurile, procesele de management funcționează după principiul P.D.C.A. denumit și ciclul Deming:

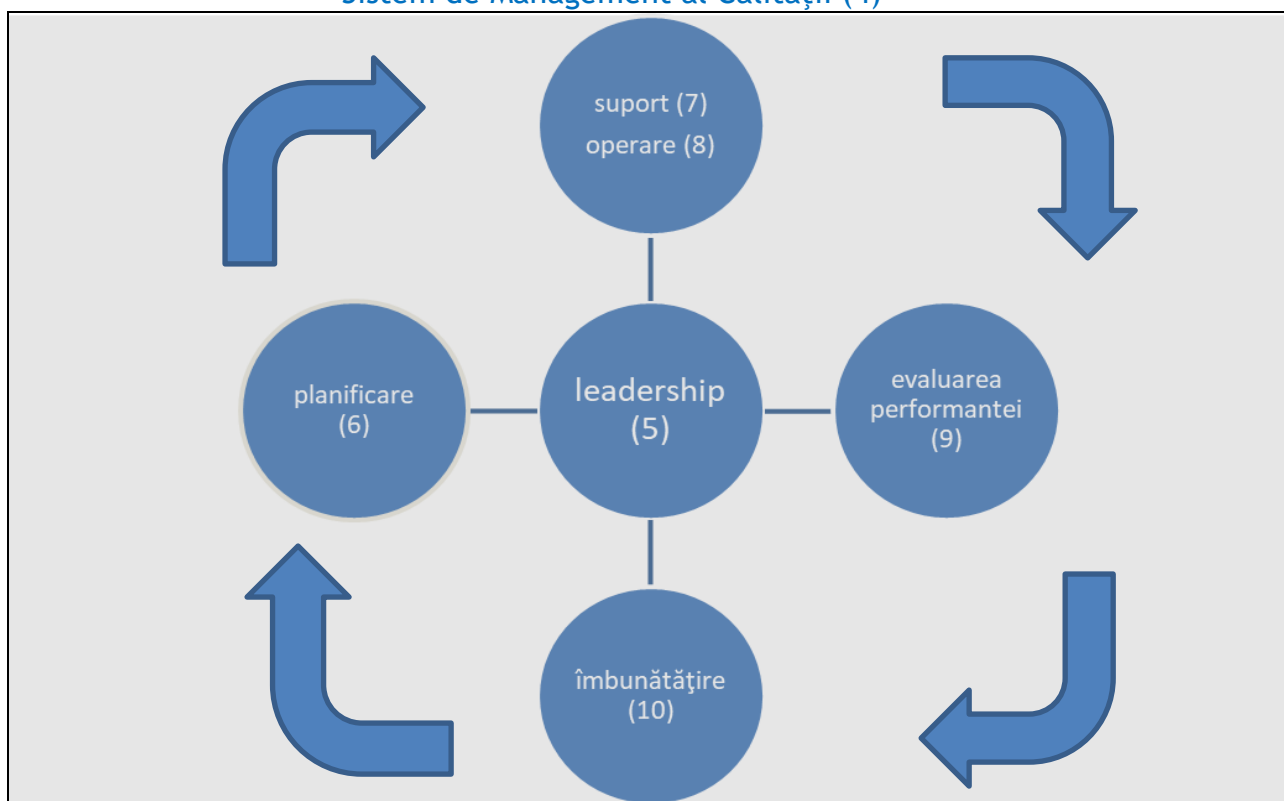
- Plan - planifică - definește obiectivele
- Do - execută ce s-a definit prin:
 - comunicarea obiectivelor părților interesate,
 - furnizarea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor
 - punerea în practică a procedurilor pentru atingerea obiectivelor
- Check - verifică - punerea în practica a indicatorilor și utilizarea lor pentru verificarea regulată a îndeplinirii obiectivelor definite.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 20 /52	

- Act - acționează - punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire și/sau de eliminare a neconformităților.
 - stabilește planul(/urile) de acțiune pentru corectarea eventualelor abateri față de obiective
 - punerea în practică a planului(/rilor) de acțiune pentru corectarea abaterilor față de obiectivele propuse.

Ciclul PDCA si gruparea proceselor conform SR EN ISO 9001:2015:

Sistem de Management al Calității (4)



Procesele incluse în SMC și prezentate în figura de mai sus, sunt structurate în 6 categorii:

- procese de leadership (5)
- procese de planificare (6)

<p style="text-align: center;">PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</p> 	<p>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII</p>	<p>MC-AIUD</p>	
		<p>Ed.: 1</p>	<p>Rev.: 0</p>
		<p>Pag. 21 /52</p>	

- procese suport (7)
 - procese de operare (8)
 - procese de măsurare, monitorizare, analiză și evaluare (evaluarea performanței) (9)
 - procese de îmbunătățire (10)
- prin procedurile aferente Sistemului de Management al Calității (prezentate în Centralizatorul Documentelor SMC - FP.01-02) s-a stabilit succesiunea și interacțiunea între procesele SMC
- Astfel, în fiecare procedură, elaborată ca descriere de proces, sunt precizate:
- ieșirile din procesele din amonte care sunt intrări în procesul descris de procedură
 - ieșirile din procesul descris de procedură care sunt intrări în procesele din aval
- prin informațiile documentate s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente
- sunt asigurate resursele necesare (personal, infrastructură, mediul de operare, cunoștințe organizaționale și resurse de monitorizare și măsurare) pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor; în cazul în care nu există resurse disponibile în cadrul instituției se apelează la furnizori externi
- pentru îmbunătățirea continuă a proceselor și a SMC:
- s-au stabilit obiective specifice ale calității
 - s-a stabilit ciclul P-D-C-A pentru fiecare proces inclus în SMC, astfel încât din descrierea de proces rezultă etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire
 - toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate
 - sunt implementate orice acțiuni necesare pentru a trata riscurile și oportunitățile asociate proceselor
 - sunt atribuite responsabilități și autorități pentru procesele instituției mai întâi prin determinarea activităților procesului și apoi prin determinarea persoanelor care vor efectua activitatea. În cadrul Primăriei Municipiului Aiud responsabilitățile și autoritățile sunt stabilite prin informații documentate astfel: prin organigramă, prin regulament intern, prin Hotărâri ale Consiliului Local, prin Decizii ale Primarului, prin fișe de post și prin procedurile documentate incluse în SMC și în SCIM

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 22 /52	

- sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Primăria Municipiului Aiud a proiectat, documentat, implementat și menține un Sistem de Management al Calității în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015.

Primăria Municipiului Aiud îmbunătățește și perfecționează continuu acest sistem. Sistemul de Management al Calității este structurat și adaptat domeniului specific de activitate al entității publice și anume servicii publice furnizate comunității locale și are la bază principiile standardului ISO 9001:2015:

- orientarea către cetățeni
- abordarea de tip proces
- crearea de lideri (leadership) care să conducă echipe
- implicarea personalului instituției din sfera serviciilor publice către cetățeni
- abordarea sistemică la nivelul conducerii
- îmbunătățirea continuă
- fundamentarea cu date și informații a deciziilor
- relații reciproc avantajoase cu furnizorii externi și alte părți interesate

5 Leadership

5.1 Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Primăria Municipiului Aiud, reprezentată prin Primar, se angajează să dezvolte și să mențină SMC (Sistemul de Management al Calității) eficace și eficient pentru realizarea de beneficii pentru părțile interesate prin stabilirea, menținerea și creșterea satisfacției cetățenilor, conformarea cu alte cerințe aplicabile, prin:

- a) asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calității;
- b) asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale instituției;
- c) asigurarea că procesele sistemului de management al calității din Primăria Municipiului Aiud sunt integrate și gestionate în procesele de operare ale entității publice;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 23 /52	

- d) promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc prin asigurarea unei interacțiuni eficiente între procese, cu o abordare sistematică proiectată pentru a realiza un flux eficient de elemente de intrare și elemente de ieșire și pentru a realiza cooperarea în tratarea riscurilor și oportunităților ;
- e) asigurarea că resursele necesare (persoane, instrumente, echipamente, etc.) pentru sistemul de management al calității sunt disponibile și adecvate pentru monitorizarea volumului și programelor de lucru actuale și previzionate;
- f) comunicarea importanței și beneficiilor sistemului de management al calității și a respectării cerințelor acestuia;
- g) asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate prin monitorizarea elementelor sale de ieșire; atunci când sunt necesare acțiuni pentru a corecta sau a îmbunătăți sistemul sau procesele componente ale acestuia, managementul de la cel mai înalt nivel ar trebui să se asigure că indiferent ce acțiuni sunt necesare, acestea sunt atribuite corespunzător și sunt puse la dispoziție resurse;
- h) angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor din instituție pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității prin comunicarea cu acestea; asumarea de către managementul de la cel mai înalt nivel a rolului de suport al proiectelor atunci când sunt necesare îmbunătățiri și încurajarea angajaților și a altora, să participe ca membri în echipele de îmbunătățire;
- i) promovarea îmbunătățirii continue, asigurându-se în același timp că informațiile și recomandările din audituri, din alte evaluări și din analizele efectuate de management sunt comunicate persoanelor responsabile;
- j) susținerea și îndrumarea persoanelor din alte roluri manageriale relevante, pentru a le ajuta să își demonstreze leadershipul așa cum se aplică acestor zonele lor de responsabilitate.

5.1.2 Orientarea către cetățean

Primarul UAT Aiud demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către cetățeni prin a se asigura că:

- a) sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele cetățenilor, precum și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- b) sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția cetățenilor;
- c) este menținută orientarea către creșterea satisfacției cetățenilor

5.2 Politica

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 24 /52	

Primăria Municipiului Aiud a stabilit, implementat și menține o politică referitoare la calitate, conform Anexei 1 a prezentului Manual, care:

- a) este adecvată scopului și contextului instituției și susține direcția sa strategică;
- b) asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- c) include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- d) include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate este:

- a) disponibilă și menținută ca informație documentată având codificarea MC -01 -01 Anexa 1, rev. 1 conform Centralizatorului Documentelor SMC - FP.01-02
- b) comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul instituției prin instruirea personalului
- c) disponibilă părților interesate relevante, după caz, prin publicarea acesteia pe pagina web a instituției

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul instituției.

SMC a fost elaborat astfel încât să asigure o funcționare eficientă și flexibilă, în conformitate cu prevederile legale aferente și cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul de referință SR EN ISO 9001:2015.

Fiecare angajat al instituției este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Relațiile din cadrul instituției, responsabilitățile și autoritățile funcțiilor sunt stabilite în: Organigramă, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Regulamentul intern pentru aparatul de specialitate al primarului, Manualul sistemului de management al calității MC-Aiud, respectiv în Fișa de post.

Procedurile incluse în SMC, conform cerințelor din SR EN ISO 9001:2015, stabilesc responsabilitățile pentru fiecare element al procesului detaliat în cadrul procedurii și precizează responsabilitățile pentru supravegherea eficacității și eficienței proceselor. Persoanele care au aceste responsabilități au sarcina de a

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 25 /52	

analiza permanent posibilitățile de îmbunătățire a eficacității și eficienței proceselor.

Primarul:

- a. stabilește Politica privind calitatea și Obiectivele în domeniul calității și alocă resursele necesare aplicării acestora;
- b. stabilește responsabilități specifice compartimentelor care participă la proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- c. analizează periodic SMC în scopul evaluării eficienței, eficacității și necesității de îmbunătățire a acestuia, precum și pentru a se asigura că acesta se menține și este în continuare adecvat politicii și obiectivelor Primăriei Municipiului Aiud;
- d. asigură definirea responsabilităților și autorității pentru proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- e. asigură cunoașterea de către angajații Primăriei Municipiului Aiud a responsabilităților și autorității pentru proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- f. numește Responsabilul Calitate și îi stabilește responsabilitățile și limitele de competență;
- g. aprobă țintele indicatorilor de performanță pentru fiecare proces identificat în cadrul instituției și care este inclus în SMC;
- h. conduce analizele periodice ale SMC efectuate de management;
- i. aprobă Programul anual de instruire;
- j. aprobă Politica privind calitatea și obiectivele în domeniul calității și se asigură că sunt cunoscute de angajați;
- k. aprobă documentația aferentă SMC: MC, proceduri, și instrucțiuni de lucru;
- l. analizează petițiile cetățenilor și modul de rezolvare

Responsabilul Calitate are, în afara altor responsabilități, și responsabilitate și autoritate pentru:

- a. coordonarea activității de proiectare, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire a Sistemului de Management al Calității, în concordanță cu cerințele standardului de referință și cu obiectivele stabilite de conducerea Primăriei Municipiului Aiud
- b. a se asigura că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015
- c. a raporta conducerii Primăriei Municipiului Aiud despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire
- d. a se asigura că este promovată în cadrul instituției conștientizarea cerințelor cetățenilor la nivelul personalului implicat în realizarea serviciilor publice

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 26 /52	

- e. a raporta conducerii de la cel mai înalt nivel (Primarul) performanța sistemului de management al calității, pentru analizare, inclusiv recomandări pentru îmbunătățire
- f. asigurarea generării și colectării informațiilor și datelor care formează baza de cunoștințe pentru ședințele de analiza efectuată de management, incluzând nevoile de îmbunătățire
- g. a se asigura de existența conștiinței privind calitatea în diferite arii funcționale ale instituției
- h. rezolvarea diferitelor probleme legate de calitatea serviciilor și ale sistemului de management al calității
- i. reprezintă Primăria Municipiului Aiud în relații externe în problem privind Sistemul de Management al Calității
- j. elaborarea și actualizarea documentației SMC: MC, proceduri
- k. coordonarea implementării managementului calității, activitatea de elaborare, actualizare, verificarea procedurilor aferente SMC și identificarea procedurilor de proces elaborate și implementate în cadrul Sistemului de Control Intern Managerial în conformitate cu Ordinul 600/2018 care vor fi incluse în SMC pentru compartimentele implicate în realizarea serviciilor - conform FP.01-02 a
- l. inițierea și monitorizarea acțiunilor corective pentru îmbunătățirea SMC
- m. inițierea analizei efectuate de management, pregătirea Raportului informativ
- n. centralizarea informațiilor referitoare la evaluarea satisfacției cetățenilor și identificarea posibilităților de monitorizare a satisfacției cetățenilor
- o. face propuneri de îmbunătățire a documentelor SMC
- p. elaborarea Programului anual de instruire și a Programului de audit intern
- q. gestionarea registrului de riscuri și oportunități
- r. orice alte activități menționate în Procedurile din SMC menționate la capitolul 6. Responsabilități

Responsabili de proces/activități

- b. definesc indicatorii de performanță ai procesului coordonat, propun anual ținte și raportează gradul de realizare a acestor ținte
- c. identifică eventuale riscuri și oportunități legate de procesul în care sunt implicați; propun măsuri de tratare a riscului
- d. asigură documentarea referitor la procedurile proceselor coordonate
- e. contribuie la elaborarea, actualizarea procedurilor aferente activităților desfășurate
- f. răspund de funcționarea și implementarea SMC în cadrul direcțiilor/serviciilor/compartimentelor /birourilor în care activează
- g. verifică și se implică în implementarea acțiunilor corective în procesul de care răspund
- h. reprezintă persoanele audite (intern sau extern) în cadrul procesului pentru care sunt responsabili

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 27 /52	

- i. semnează lista de difuzare a documentației SMC
- j. informează RC despre funcționarea și eficiența SMC în cadrul direcțiilor/serviciilor/compartimentelor /birourilor în care activează

6 . Planificare

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Primăria Municipiului Aiud a determinat **riscurile si oportunitățile** pentru fiecare obiectiv specific care necesită a fi tratate pentru:

- a) a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatul/rezultatele intenționat/intenționate;
- b) a crește efectele dorite;
- c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) a realiza îmbunătățirea.

Primăria Municipiului Aiud a identificat în cadrul procesului de identificare, analiză, monitorizare a riscurilor:

- a) acțiunea de tratare a riscurilor și oportunităților prevăzută în P.02 ;
- b) modul în care:
 - i. să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management al calității
 - ii. sa evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

De asemenea, Primăria Municipiului Aiud la planificarea sistemului de management al calității, a luat în considerare determinarea riscurilor și oportunităților, obligațiile de conformare și alte subiecte și cerințe, care sunt necesare a fi tratate pentru:

- A se asigura că SMC își poate realiza rezultatele intenționate
- A preveni și a reduce efectele nedorite, inclusiv posibilitatea ca instituția să fie afectată de condițiile de calitate externe
- A realiza îmbunătățirea continuă

Primăria Municipiului Aiud menține informații documentate referitoare la riscurile și oportunitățile necesar a fi tratate, conform registrului de riscuri. Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.02-Analiza riscurilor și oportunităților.

6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 28 /52	

Pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la serviciile furnizate, a cerințelor cetățenilor, a funcționării și îmbunătățirii continue a SMC implementat, conducerea instituției a stabilit obiectivele calității pentru nivelurile relevante ale instituției, astfel ca acestea să fie măsurabile și în concordanță cu „Politica în domeniul calității”.

Obiectivele calității sunt elementele cheie în domeniul calității, atingerea lor având ca scop îmbunătățirea abilității instituției de a satisface necesitățile cetățenilor și a altor părți interesate.

Obiectivele generale ale Primarului Municipiului Aiud urmărite în mod continuu sunt:

- Implementarea eficientă și eficace a Sistemului de Management al Calității în cadrul Primăriei Municipiului Aiud;
- Obținerea certificării SMC conform SR EN ISO 9001:2015;
- Menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității;
- Asigurarea satisfacerii cerințelor cetățenilor la standarde performante, prin furnizarea de servicii publice conforme, de calitate, cu respectarea prevederilor reglementărilor în vigoare;
- Asigurarea unei legături active privind problemele calității cu toate părțile interesate: cetățeni, angajați, instituții publice, organisme de certificare, etc.
- Îmbunătățirea performanței în realizarea serviciilor publice prin introducerea de noi tehnici și prin instruirea și perfecționarea personalului;
- Asigurarea motivării angajaților prin înțelegerea și satisfacerea nevoilor și așteptărilor acestora.

Întregul personal al instituției are obligația de a lua toate măsurile ce se impun pentru îndeplinirea obiectivelor calității.

Primarul are sarcina de a analiza cel puțin o dată pe an modul în care sunt îndeplinite obiectivele în domeniul calității.

Obiectivele referitoare la calitate trebuie:

- Să fie consecvente cu politica referitoare la calitate;
- Să fie măsurabile;
- Să ia în considerare cerințele aplicabile;
- Să fie relevante pentru conformitatea serviciilor și pentru creșterea satisfacției cetățenilor/ părților interesate;
- Să fie monitorizate;
- Să fie comunicate;
- Să fie actualizate, după caz.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 29 /52	

Atunci când instituția planifică modul în care să-și realizeze obiectivele referitoare la calitate trebuie să determine: ce se va face; ce resurse vor fi necesare; cine va fi responsabil; când se va finaliza; cum se vor evalua rezultatele.

Primăria Municipiului Aiud menține informații documentate referitoare la obiectivele în domeniul calității.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.03 - Obiectivele calității .

Obiectivele generale vor fi detaliate, stabilite, transmise și cunoscute la toate nivelurile relevante pentru a putea fi analizate la intervalele planificate.

6.3 Planificarea schimbărilor

Atunci când Primăria Municipiului Aiud determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calității, schimbările trebuie efectuate într-un mod planificat, luându-se în considerare:

- a) scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- b) integritatea sistemului de management al calității;
- c) disponibilitatea resurselor;
- d) alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

7 Suport

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

Primarul Municipiului Aiud asigură alocarea resurselor umane și materiale pentru:

- implementarea și menținerea SMC și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia
- creșterea satisfacției cetățenilor prin îndeplinirea cerințelor și așteptărilor lor
- atingerea obiectivelor stabilite;
- pentru desfășurarea proceselor în condiții optime;
- pentru satisfacerea propriului personal și al colaboratorilor săi

Resursele necesare pentru desfășurarea proceselor din instituție:

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 30 /52	

- resurse umane;
- resurse financiare;
- echipamente;
- logistică;
- servicii informaționale;
- instruirii/specializări;
- infrastructură organizațională

Primăria Municipiului Aiud determină și asigură necesarul de resurse pentru a implementa și menține Sistemul de management integrat al calității și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestui sistem, creșterea satisfacției cetățenilor săi prin îndeplinirea cerințelor lor, conformarea cu cerințele legale și alte cerințe.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură resursele necesare pentru implementarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a Sistemului de management al calității incluzând: instruirii, resurse umane, abilități specializate, resurse financiare, tehnologice, servicii informaționale, infrastructură organizațională etc.

Cerințele privind resursele sunt determinate în timpul planificării calității. Resursele se referă la resursele necesare îmbunătățirii sistemului de management al calității, precum și cele necesare îndeplinirii cerințelor cetățenilor și asigurării satisfacției acestora.

Fiecare responsabil de proces are ca sarcină utilizarea la întreaga capacitate a resurselor existente pentru funcționarea eficientă a procesului pe care îl gestionează. De asemenea, fiecare responsabil de proces are ca sarcină identificarea și propunerea de noi resurse pentru îndeplinirea obiectivelor care îi revin în cadrul politicii organizaționale privind calitatea.

7.1.2 Personal

Primăria Municipiului Aiud determină și pune la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calității și pentru operarea și controlul proceselor sale.

Întreg personalul care efectuează activități ce influențează calitatea serviciului este competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței în activitate.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 31 /52	

Înregistrările privind competența personalului Primăriei Municipiului Aiud sunt cuprinse în fișele de post, certificatele și diplomele ce sunt incluse în dosarul fiecărui angajat.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.07-Resurse umane. Cunoștințe organizaționale.Competență. Conștientizare.

Managementul resurselor umane are în vedere îmbunătățirea eficacității și eficienței instituției, inclusiv a SMC, prin implicarea și susținerea personalului. Pentru a ajuta la realizarea obiectivelor de îmbunătățire a performanței, instituția încurajează implicarea și dezvoltarea personalului prin:

- definirea responsabilităților și autorităților personalului;
- stabilirea obiectivelor individuale și de echipă;
- facilitarea implicării în stabilirea obiectivelor și în luarea deciziilor;
- facilitarea unei comunicări deschise, în ambele sensuri, a informației;
- furnizarea instruirii permanente;
- crearea condițiilor care să încurajeze inovația și aportul personal;
- asigurarea lucrului în echipă;
- comunicarea sugestiilor și opiniilor;
- menținerea competenței și perfecționarea propriului personal este cel mai important deziderat al conducerii Primăriei Municipiului Aiud.

7.1.3 Infrastructura

Infrastructura instituției - zona de amplasament, spații de lucru, aparatură, echipamente, inclusiv hardware și software, servicii și structuri de suport - este definită, adaptată și întreținută în permanență pentru menținerea performanțelor și disponibilității în scopul îndeplinirii nevoilor cetățenilor precum și a obiectivelor conducerii.

Birourile sunt dotate cu mobilier, tehnică de telecomunicație (telefon, fax, telefonie mobilă) tehnică de calcul (computere), birotică (copiatoare, imprimante). Toate aceste utilități îndeplinesc toate normele de securitate și ergonomice cerute de domeniul de activitate.

Menținerea infrastructurii este responsabilitatea managementului. Funcție de necesități, dar cel puțin o dată pe an, la analiza efectuată de management, este analizată conformitatea acesteia. Monitorizarea resurselor infrastructurale - inclusiv activitățile de investiție și întreținerea acestora este reglementată în procedura P.09 - *Mentenanța echipamentelor*.

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 32 /52	

Primăria Municipiului Aiud determină, pune la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor.

Pentru crearea și menținerea unui mediu de lucru adecvat se are în vedere o combinație de factori fizici și umani cum ar fi:

- sociali (nediscriminare, atmosferă calmă fără confruntări);
- psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională)
- fizici (temperatura, căldura, umiditate, iluminare, aerisire, igiena, zgomot)

Instituția determină și controlează mediul de lucru astfel încât acesta să nu afecteze conformitatea serviciului. Spațiile sunt prevăzute cu încălzire centrală (iarna) și instalații de climatizare (vara).

Identificarea necesarului de îmbunătățire a mediului de lucru reprezintă o preocupare permanentă a conducerii.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1 Generalități

Primăria Municipiului Aiud determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea serviciilor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Primăria Municipiului Aiud asigură ca resursele puse la dispoziție sunt:

- a) adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- b) menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Se pastrează informații documentate corespunzătoare ca dovadă a adecvarii resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

7.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor

Toate resursele de măsurare și monitorizare care sunt utilizate în cadrul Primăriei Municipiului Aiud și care pot influența calitatea serviciilor sunt verificate periodic.

Primăria Municipiului Aiud dispune și aplică proceduri și instrucțiuni operative pentru managementul resurselor de măsurare și de monitorizare, în scopul ca acestea să fie:

- Alese în mod corespunzător și coerent cu caracteristicile mărimilor de măsurat;

<p style="text-align: center;">PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</p> 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 33 /52	

- Identificate în mod oportun, clasificate, validate, inventariate și personalizate odată cu achiziția lor;
- Protejate de riscul deprecierii și a deteriorării în timpul utilizării lor, în timpul reparației și al depozitarii.

Personalul care utilizează astfel de resurse este întotdeauna corespunzător instruit. Este păstrată întotdeauna întreaga documentație a verificărilor efectuate.

În caz de anomalie în funcționarea echipamentelor de măsură și de monitorizare, dincolo de însemnarea imediată a acestora, sunt întreprinse activități de identificare a posibilelor urmări ale acestei stări de fapt.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.10 - Resurse de măsurare și monitorizare.

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Primăria Municipiului Aiud determină cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor.

Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, instituția ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care poate să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

Personalul care efectuează activități care influențează calitatea serviciului trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (proprietate intelectuală; cunoștințe obținute din experiență; lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes; împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate; rezultatele îmbunătățirilor proceselor și serviciilor, etc.);
- surse externe (standarde, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți /furnizori externi etc).

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.07 - Resurse umane. Cunoștințe organizaționale.Competență. Conștientizare

7.2 Competența

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 34 /52	

Cursurile de formare se pot desfășura atât în interiorul Primăriei Municipiului Aiud (de exemplu pentru noii angajați, instruirii referitoare la postul pe care îl ocupă), cât și în exterior (în cazul perfecționării în domeniul de activitate). Toate instruirile și perfecționările, fie interne sau externe, vor fi înregistrate și arhivate de Responsabilul Resurse Umane în dosarele individuale ale salariaților.

Eficacitatea formării este evaluată de Șeful Serviciului/Biroului. În funcție de rezultatele obținute de angajat, se poate propune avansarea în grad/clasă sau, din contră, reluarea procesului de instruire.

Personalul Primăriei Municipiului Aiud este considerat calificat în funcție de:

- Nivelul inițial de cunoștințe - diplome de studii, certificări, atestări etc.
- Experiența profesională - funcții deținute anterior
- Activitățile practice ce pot fi întreprinse
- Formarea complementară (atât internă cât și externă) din cadrul instituției

Personalul nou angajat, indiferent de natura pregătirii, va fi instruit cu privire la următoarele aspecte:

- Cunoașterea instituției și a activităților
- Politica privind calitatea
- Prezentarea generală a sistemului calității
- Reglementările în vigoare cu privire la conduita și sarcinile de serviciu

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.07 -Resurse umane. Cunoștințe organizaționale.Competență. Conștientizare.

7.3 Conștientizare

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că persoanele care lucrează sub controlul instituției sunt conștientizate referitor la:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management al calității.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.07 -Resurse umane. Cunoștințe organizaționale.Competență. Conștientizare.

7.4 Comunicare

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 35 /52	

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

- despre ce se comunică;
- când se comunică;
- cu cine se comunică;
- cum se comunică;
- cine comunică.

Pentru a putea îmbunătăți fluxul informațional dintre Servicii/birouri/compartimente, personalul instituției și cel cu părțile externe în legătură cu sistemul de management, sunt definite canalele de comunicație.

Majoritatea comunicărilor cu părțile externe sunt făcute în legătură cu încadrarea în termenii legali ai realizării serviciilor către cetățeni, furnizarea răspunsurilor la petiții/sesizări. În cadrul instituției sunt stabilite și menținute modalități de comunicare internă între diferite funcții ale sistemului, precum și modul de comunicare externă cu cetățenii și furnizorii, astfel încât să se asigure o gestiune eficientă a tuturor informațiilor utile SMC.

7.4.1 Comunicare internă

Primăria Municipiului Aiud:

- Comunică intern informațiile relevante pentru sistemul de management al calității, între diferitele niveluri și funcții ale instituției, inclusiv modificări la SMC, după caz;
- Asigură că procesele sale de comunicare dau posibilitatea persoanelor care prestează servicii sub controlul instituției să contribuie la îmbunătățirea continuă.

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă SMC conducerea Primăriei Municipiului Aiud acordă o importanță deosebită comunicării interne ca mijloc de transmitere, cunoaștere și înțelegere de către angajați a Politicii și obiectivelor calității.

Modalitățile de comunicare:

- se comunică verbal sau în scris, iar informațiile se transmit sub forma deciziilor, a rapoartelor, a programelor de îmbunătățire, a procedurilor, etc.
- pentru comunicarea în interiorul instituției există o infrastructură constituită din telefoane fixe și mobile, intranet accesibile întregului personal, care permit comunicarea în ambele sensuri.
- 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.
- comunicarea directă se face de asemenea, prin viu grai, în special pentru dispoziții lucrative cu privire la stadiul activității, cât și în timpul ședințelor.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 36 /52	

7.4.2 Comunicare externă

Primăria Municipiului Aiud comunică extern informațiile relevante pentru sistemul de management al calității, așa cum s-a stabilit prin procesele de comunicare ale instituției și cum se cere prin obligațiile sale de conformare.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.08 -Comunicare, consultare.

7.5 informații documentate

7.5.1. Generalități

Informațiile documentate sunt acele informații care necesită a fi controlate și menținute în cadrul instituției împreună cu mediul care le conțin. Acestea pot fi sub formă de orice documente și înregistrări, care fac dovada derulării proceselor, așa cum au fost planificate și a obținerii rezultatelor așteptate.

Sistemul de management al calității este documentat conform prevederilor SR EN ISO 9001:2015 și include:

- informații documentate cerute de standardele de referință;
- informații documentate determinate de instituție ca fiind necesare pentru eficacitatea sistemului de management al calității.

Volumul informațiilor documentate necesare sistemului de management al calității este stabilit în funcție de:

- tipul activităților, proceselor și serviciilor;
- complexitatea proceselor și interacțiunile acestora;
- competenței persoanelor.

7.5.2. Creare și actualizare

Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate în cadrul Primăriei Municipiului Aiud, managementul instituției ține seama de următoarele aspecte:

- identificarea și descrierea (titlu, data, autor și/sau număr de referință);
- formatul (limba, versiune, software, grafica) și mediul suport (hârtie, electronic);
- analizarea și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

În cadrul Primăriei Municipiului Aiud documentele incluse în SMC sunt:

- politica, obiectivele, programele sistemului de management, referitoare la calitate,;
- manualul SM al calității;
- proceduri, instrucțiuni, înregistrări și alte documente, necesare planificării, operării și controlului eficace a proceselor din instituție;
- documente organizatorice: Regulament de Organizare și Funcționare (ROF), Regulament de Ordine Interioară (ROI), Fișe de post, (FP);

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 37 /52	

- documentații tehnice: specificații tehnice, fise tehnice, caiete de sarcini întocmite de departamente și servicii care realizează proceduri de achiziții;
- reglementări, standarde, acte normative, legi, ordonanțe, hotărâri, norme, aplicabile administrației publice centrale și locale ;
- documentații furnizate de alte părți interesate: documente tehnice, schițe, caiete de sarcini, proiecte, etc.

7.5.3. Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate cerute de sistemul de management al calității sunt controlate pentru a se asigura că:

- sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- sunt protejate adecvat în funcție de rolul și importanța lor (împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării).

Pentru ținerea sub control a informațiilor documentate în cadrul Primăriei Municipiului Aiud sunt întreprinse următoarele acțiuni:

- difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- controlul modificărilor, controlul versiunilor;
- păstrare și eliminare.

Informațiile documentate de origine externă determinate ca fiind necesare pentru planificarea și operarea, sistemului de management al calității sunt identificate și controlate.

Informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității sunt protejate împotriva modificărilor neautorizate, deteriorărilor și pierderilor.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.01 - Controlul informațiilor documentate.

8 Operare

8.1 Planificare și control operațional

În cadrul planificării proceselor necesare pentru a satisface cerințele pentru realizarea serviciilor, Primăria Municipiului Aiud ia în considerare următoarele:

- cerințele pentru serviciile furnizate cetățenilor;
- criteriile de funcționare pentru procese și criteriile de acceptare a serviciilor;
- resursele necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru servicii;
- modul de implementare a controlului proceselor în conformitate cu criteriile stabilite;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 38 /52	

- înregistrările necesare care fac dovada că procesele s-au efectuat conform celor planificate și pentru a demonstra conformitatea serviciilor cu cerințele.

Procesele externalizate sunt controlate sau influențate prin cerințe contractuale, acorduri și evaluări periodice.

Tipul și amploarea controalelor operaționale s-au stabilit în funcție de natura operațiilor, de riscuri și oportunități, de obligațiile de conformare.

Controlul operațional se execută conform manualului sistemului de management al calității, procedurilor elaborate pentru SMC și procedurilor operaționale din cadrul Sistemului de Control Intern Managerial - SCIM.

Controalele operaționale se realizează asupra serviciilor, echipamentelor, serviciilor achiziționate, asupra contractorilor și a altor factori externi (părți interesate).

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.11 - Planificare și control operațional.

8.2. CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

8.2.1. Comunicarea cu cetățeanul

Primăria Municipiului Aiud stabilește și implementează modalități eficiente pentru comunicarea permanentă cu cetățenii și celelalte părți interesate în legătură cu:

- informațiile referitoare la servicii;
- răspunsuri la petiții, reclamații și sesizări;
- obținerea feedback-ului cetățenilor referitor la servicii;
- tratarea sau controlul proprietății clientului;

Cetățenii/alte părți interesate pot obține informații prin intermediul paginii web a primăriei - www.aiud.ro astfel:

Portal Web

Prin intranet și internet se pot obține informații despre:

- Situația taxelor și impozitelor
- Date despre evenimente locale
- Situația documentelor aflate în registratură
- Informații generale despre oraș sau primărie

Call Center 0258861428 pot obține informații despre:

- Situația taxelor și impozitelor
- Date despre evenimente locale
- Situația documentelor aflate în registratură

Info chioșc pot accesa direct date despre:

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 39 /52	

- Situația taxelor și impozitelor
- Date despre evenimente locale
- Situația documentelor aflate în registratură
- Informații generale despre oraș sau primărie

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru servicii

În cadrul Biroului Comunicare și Relații Publice din Primărie sunt elaborate proceduri operaționale pe baza cărora sunt stabilite:

- Colectarea, prelucrarea și furnizarea informațiilor publice
- Emiterea autorizațiilor și acordurilor de funcționare
- Organizarea activității de primire a cetățenilor în audiență

a. cerințele pentru servicii sunt definite clar, inclusiv:

- cerințe legale și reglementate aplicabile;
- cerințele specificate de către cetățeni;
- cerințele neprecizate de cetățeni, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, când sunt cunoscute;

b. UAT Aiud își poate respecta declarațiile sale referitoare la serviciile de interes public local oferite comunității

Cerințele determinate sunt date de intrare pentru analiza solicitărilor formulate de cetățeni și, în conformitate cu prevederile legislației aplicabile și a procedurilor stabilite în SCIM se emit soluții și răspuns la sesizări/reclamații sau se elaborează documentele solicitate de cetățeni.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii


Primăria Municipiului Aiud, înainte de angajamentul față de cetățean, se asigură că există capacitatea de a satisface cerințele pentru serviciile ce vor fi oferite acestora.

Această analiză include referințe cu privire la:

- cerințele specificate de cetățeni
- cerințele nespecificate de cetățeni, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, când sunt cunoscute;
- cerințele suplimentare determinate de UAT Aiud pornind de la legislația aplicabilă în domeniul administrației publice;
- cerințele legale și reglementate aplicabile serviciilor;
- cerințele din solicitări/cereri care diferă de cele exprimate anterior.

Analiza cerințelor se face în cadrul compartimentelor din aparatul de specialitate al primarului care au atribuții în furnizarea serviciilor către cetățeni, iar prestarea serviciilor se face pe baza proceselor/activităților descrise în procedurile operaționale din SCIM.

Când cetățeanul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, acestea sunt confirmate înainte de acceptare.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 40 /52	

Sunt păstrate informații documentate referitoare la: rezultatele analizei, orice noi cerințe referitoare la servicii.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.12 -Cerințe pentru produse și servicii.

8.3. Proiectare și dezvoltare

În cadrul Primăriei Municipiului Aiud activitatea de proiectare - dezvoltare se referă la următoarele procese:

- elaborarea, avizarea și aprobarea hotărârilor Consiliului Local și
- managementul Proiectelor/Programelor derulate prin fonduri ale Uniunii Europene

8.3.1 Planificarea proiectării

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare, Primăria Municipiului Aiud prin responsabilii de proces din cadrul celor două compartimente, ia considerare:

- a) natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- b) etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectării și dezvoltării;
- c) activitățile necesare de verificare și validare ale proiectării și dezvoltării;
- d) responsabilitățile și autoritățile implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- e) resursele interne și externe necesare pentru proiectare și dezvoltare;
- f) necesitatea de control a interfețelor între persoanele implicate în procesul de proiectare și dezvoltare ;
- g) necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor în procesul de proiectare și dezvoltare;
- h) cerințe pentru furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor;
- i) nivelul de control al procesului de proiectare și dezvoltare, așteptat de clienți și alte părți interesate relevante;
- j) informații documentate necesare.

8.3.2. Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

Atunci când determină cerințele referitoare la produsele și serviciile proiectate și dezvoltate se ia în considerare:

- a) cerințe funcționale și de performanță;
- b) cerințe legale și reglementate;
- c) informații provenite de la proiecte similare anterioare, când este aplicabil;
- d) standarde,
- e) alte cerințe pentru proiectare și dezvoltare pe care entitatea publică s-a angajat să le implementeze;
- f) consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii produselor și serviciilor.

<p style="text-align: center;">PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</p> 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 41 /52	

Cerințele incomplete, ambigue sau contradictorii sunt rezolvate de responsabilul procesului de proiectare împreună cu șeful ierarhic superior. Dacă nu se pot rezolva, cerințele incomplete, se va convoca pentru analiză și Primarul împreună cu cei răspunzători de impunerea acestora.

În cazul unor date incomplete, ambigue sau contradictorii, acestea sunt rezolvate, de Coordonatorii celor două compartimente implicate în procesul proiectării.

Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării care sunt în conflict sunt rezolvate înainte de începerea proiectării și dezvoltării.

Identificarea cerințelor legale și a reglementărilor aplicabile este asigurată de Responsabilul de proces din cadrul celor două Compartimente.

8.3.3. Controlul proiectării și dezvoltării

Funcțiile responsabile, aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- a) sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor de a satisface cerințele, de a identifica orice problemă și a propune acțiunile necesare. La aceste analize participă personalul din cele două compartimente implicate în etapa de proiectare analizată. Rezultatele analizelor se consemnează în, *Planul de proiectare*. Dacă în urma analizei Proiectul este conform cu cerințele specificate, se trece la etapa de verificare. În cazul existenței unor probleme se stabilesc acțiunile necesare și responsabilii pentru implementarea lor;
- c) sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura ca elementele de ieșire ale proiectării satisfac cerințele elementelor de intrare. Verificările se fac pentru fiecare etapă de proiectare. Rezultatele verificărilor, precum și acțiunile stabilite în urma acestora, se consemnează în *Planul de proiectare*. În cazul constatării unor rezultate necorespunzătoare la verificarea Proiectului, se stabilesc noi soluții și acțiuni necesare, care urmează același traseu ca și proiectul inițial;
- d) sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată. Rezultatele validării, precum și acțiunile stabilite în urma acesteia, se consemnează în *Planul de proiectare*. Proiectul validat este transmis spre aprobare Consiliului Local în cazul Proiectelor de Hotărâri de Consiliu Local sau Administratorului Public în cazul Proiectelor finanțate prin Fonduri UE, pentru a fi pus în aplicare;
- e) sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare;
- f) sunt păstrate informații documentate ale acestor activități.

8.3.4. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Datele de ieșire ale proiectării și dezvoltării, sunt analizate pentru a se asigura că:

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 42 /52	

- a) satisfac cerințele elementelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
- c) includ sau fac referire la cerințe pentru monitorizare și măsurare, după caz, și criteriile de acceptare;
- d) precizează caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

8.3.5. Modificări ale proiectării și dezvoltării

Funcțiile responsabile identifică, analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior proiectării și dezvoltării produselor și serviciilor, atât cât este necesar pentru a se asigura că nu există niciun impact negativ asupra conformității cu cerințele.

Modificarea proiectului urmează același traseu de analiză, verificare și validare ca și proiectul inițial, fiind aprobate de șefii ierarhic superiori din compartimentul care realizează Proiectul.

Modificările se efectuează numai de către elaboratorul proiectului sau cu acceptul acestuia.

Identificarea modificărilor se face prin marcarea în proiect.

Modificările identificate, precum și acțiunile stabilite în urma analizei acestora, se consemnează în *Planul de proiectare*.

Se păstrează informații documentate referitoare la:

- a) modificările proiectării și dezvoltării;
- b) rezultatele analizelor;
- c) autorizarea modificărilor;
- d) acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Primăria Municipiului Aiud se asigură că produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conform cu cerințele.

Primăria Municipiului Aiud determină:

- a) Care procese interne interacționează cu procesele furnizate din exterior și efectul acestei furnizări asupra performanței operaționale
- b) Care dintre materialele, componentele sau serviciile furnizate din exterior fac parte din serviciul final sau sunt critice pentru furnizarea serviciului
- c) Cerințele și controalele specifice care vor fi aplicate pentru furnizarea din exterior, în funcție de efectul pe care îl pot avea asupra operațiunilor și performanței entității publice

Primăria Municipiului Aiud determină și aplică criteriile pentru evaluarea, selectarea monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 43 /52	

baza capabilității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele.

Sunt păstrate informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări.

8.4.2. Tipul și amploarea controlului

Pentru ca procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior să nu influențeze negativ capabilitatea de a furniza consecvent cetățenilor săi servicii conforme Primăria Municipiului Aiud se asigură că:

- procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management integrat;
- sunt definite atât controalele pe care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat;
- sunt luate în considerare:-impactul potential al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capabilității instituției de a satisface consecvent cerințele cetățenilor și cerințele legale și reglementate aplicabile și - eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Primăria Municipiului Aiud se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorii săi externi și le comunică acestora cerințele pentru:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea produselor și serviciilor;
- aprobarea eliberării produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- interacțiunile furnizorilor externi cu instituția;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi aplicate de instituție;
- activitățile de verificare sau validare pe care entitatea publică intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

Supravegherea furnizorilor se efectuează continuu pe baza următoarelor elemente:

- calitatea produselor/serviciilor aprovizionate;
- reacțiile la reclamațiile transmise;
- modul de remediere a deficiențelor constatate;
- termene de livrare și alte angajamente.

Reevaluarea furnizorilor se face numai în situația în care produsele/serviciile livrate de furnizori au generat reclamații, sau atunci când au fost identificate cel puțin două situații de neconformități la recepția produselor/serviciilor/lucrărilor.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 44 /52	

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.14 - Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.

8.5. PRODUCȚIA ȘI FURNIZAREA DE SERVICII

8.5.1. Controlul producției și al furnizării de servicii

Procesele de realizare a serviciilor din cadrul Primăriei Municipiului Aiud sunt planificate și se efectuează în condiții controlate.

Politicele entității publice referitoare la controlul producției, sunt următoarele:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
 - o caracteristicile serviciilor care urmează să fie furnizate
 - o Rezultatele care urmează să fie obținute
- disponibilitatea și utilizarea procedurilor, dacă este cazul;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru servicii
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor (echipamente adecvate, activități de asistență tehnică);
- disponibilitatea și utilizarea personalului competent, calificat corespunzător, astfel încât să fie asigurate permanent capacitățile / aptitudinile corespunzătoare realizării serviciilor;
- mentenanța corespunzătoare a echipamentelor, pentru a asigura capacitatea permanentă a proceselor;
- utilizarea unui sistem de comunicare operativ și viabil;
- Implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- Menținerea sub control a neconformităților;
- Elaborarea și păstrarea înregistrărilor care demonstrează că toate etapele de realizare a serviciului și de verificare au fost efectuate;
- Implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare

Misiunea Primăriei Municipiului Aiud este de a fi permanent în slujba comunității locale pentru a oferi servicii publice de calitate, în condiții de transparență, legalitate, competență și eficiență.

Pentru a-și îndeplini această misiune, la elaborarea planificării realizării serviciului se au în vedere următoarele aspecte:

- care sunt etapele de realizării serviciului?
- există resurse suficiente?
- personalul deține competențele necesare?

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Atunci când este cazul, Primăria Municipiului Aiud, identifică și înregistrează sursa oricărui serviciu care face parte din serviciul furnizat, inclusiv responsabilitatea

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 45 /52	

personală pentru verificare și pentru alte activități efectuate pe tot parcursul procesului de realizare a serviciului, în scopul de a se asigura trasabilitatea în caz de neconformități, de reclamații ale cetățenilor și de răspundere juridică.

Produselor aprovizionate sunt identificate prin etichete în raport cu comanda și cu documentele însoțitoare de certificare a calității.

Produsele neconforme sunt identificate și sunt etichetate cu denumirea “Produce neconform”.

Identificarea pe flux și finală a serviciilor.

Trasabilitatea este asigurată printr-un sistem de reguli / informații care permit regăsirea: materialelor / produselor aprovizionate și încorporate în servicii, persoanelor implicate în realizarea proceselor și în acceptarea / respingerea produselor.

8.5.3. Proprietatea care aparține cetățenilor sau furnizorilor externi

Primăria Municipiului Aiud tratează cu grijă proprietatea care aparține cetățenilor sau furnizorilor externi pe perioada în care aceasta se afla sub controlul ei sau este utilizată de ea.

Primăria Municipiului Aiud identifică, verifică, protejează și pune în siguranță proprietatea cetățenilor sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată în servicii.

Atunci când proprietatea unui cetățean sau a unui furnizor extern este pierdută deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, instituția raportează acest lucru cetățeanului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

Proprietatea unui cetățean sau a unui furnizor extern poate include materiale, componente, scule și echipamente, spații, proprietatea intelectuală și date personale.

8.5.4. Păstrare

Primăria Municipiului Aiud identifică resursele necesare pentru păstrarea produselor aprovizionate în perioada în care sunt sub control instituției.

Produsele neconforme se identifică în mod corespunzător și se dispun măsuri pentru rezolvarea neconformităților.

Primăria Municipiului Aiud păstrează elementele de ieșire pe parcursul furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele.

Păstrarea poate să includă identificarea, manipularea, controlul contaminării, ambalarea, depozitarea, transmiterea sau transportul și protejarea.

Documentele furnizate de cetățeni în vederea obținerii unui serviciu/produs de la Primărie sunt păstrate doar pe perioada realizării serviciului. După această perioadă, documentele sunt arhivate în condițiile reglementate de legislația în

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 46 /52	

vigoare și conform prevederilor din PS.08- Arhivarea documentelor în cadrul Primăriei Municipiului Aiud, elaborată în cadrul SCIM.

8.5.5. Activități post-livrare

Primăria Municipiului Aiud îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu serviciile.

Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute, se iau în considerare:

- a) cerințele legale și reglementate;
- b) consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- c) natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor și serviciilor sale;
- d) cerințele cetățeanului și părților interesate
- e) feedbackul de la cetățean și de la alte părți interesate

Activitățile de post-livrare includ acțiuni supuse prevederilor referitoare la garanție, obligații contractuale, servicii suplimentare.

8.5.6. Controlul modificărilor

Primăria Municipiului Aiud controlează și analizează modificările referitoare la produse sau la furnizarea serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele și păstrează informații documentate care descriu rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.15 - Producția și furnizarea de servicii.

8.6. Eliberarea serviciilor

Eliberarea produselor și serviciilor către cetățean nu se produce înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de o autoritate relevantă și atunci când este accesat de cetățean.

Se păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor, informații ce includ:

- dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- identificarea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 47 /52	

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.15 - Producția și furnizarea de servicii.

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Primăria Municipiului Aiud se asigură în mod continuu că serviciile considerate neconforme sunt identificate și controlate astfel încât acestea să nu fie oferite cetățenilor/clientilor, pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

În cadrul SMC a fost elaborată procedura „Conformitate și acțiune corectivă” P.06

În situația în care un serviciu realizat pentru cetățeni/clienti este neconform se va aplica unul din următoarele moduri:

- a) Corecție
- b) Izolare, reținere sau suspendarea furnizării serviciului;
- c) Informarea clientului
- d) Obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare

Conformitatea cu cerințele trebuie verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

Înregistrările referitoare la serviciile neconforme sunt prezentate în procedura „Conformitate și acțiune corectivă” P.06 și se păstrează în cadrul entității publice prin arhivare.

9. Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

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 să 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

Funcțiile responsabile se asigură că resursele de monitorizare și măsurare sunt etalonate, verificate, sunt utilizate și întreținute, în mod corespunzător.

Se evaluează periodic performanța și eficacitatea SMC în cadrul analizelor efectuate de management.

Se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 48 /52	

rezultatelor monitorizării, măsurării, analizelor și evaluării.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.16 - Monitorizare, măsurare, evaluare.

9.1.2. Satisfacția cetățeanului

Ca o măsură a performanței SMC, Primăria Municipiului Aiud monitorizează informațiile privind percepția cetățenilor privind serviciile furnizate.

Ca modalitate de evaluare a gradului de satisfacție a clienților/cetățenilor Primăria Municipiului Aiud apelează la:

- chestionare de evaluare, pentru cetățeni și alte părți interesate
- recepționarea datelor înscrise în „Registru de evidență sesizări /reclamații/Petiții” și a sesizărilor sosite la „Cutia Primarului”
- sondaje efectuate prin comunicarea în mod direct cu cetățenii

Monitorizarea satisfacției clienților/cetățenilor pe baza de *Chestionarul cetățeanului-formular cod FP.17-01*, se face cel puțin o dată pe an.

Chestionarele se vor completa de cetățeni la birourile/serviciile care furnizează servicii către comunitate prin grija responsabilului de activitate. Chestionarele se vor completa în prima parte a anului de cel puțin un număr de 30 de cetățeni.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.17 - Monitorizarea satisfacției cetățeanului.Tratarea reclamațiilor.

9.1.3. Analiză și evaluare

Primăria Municipiului Aiud analizează și evaluează informațiile provenite din monitorizare și măsurare. Analiza se face în scopul evaluării performanței SMC și ajută la determinarea cauzelor, problemelor existente sau potențiale, servind ca ghid pentru deciziile care privesc acțiunile necesare pentru îmbunătățire.

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

- conformitatea serviciilor;
- gradul de satisfacție al cetățenilor;
- performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățire pentru SMC.

Datele prelucrate sunt centralizate, sunt analizate în raport cu obiectivele SMC în cadrul analizelor efectuate de management. În urma analizei datelor se pot identifica oportunități pentru stabilirea de acțiuni de îmbunătățire, corecție, prevenire, dar și eventuale oportunități de extindere și dezvoltare a instituției.

9.2. AUDIT INTERN

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 49 /52	

În cadrul Primăriei Municipiului Aiud se desfășoară audituri interne la intervale planificate, pentru a furniza informații referitoare la faptul că SMC:

- este conform cu cerințele sistemului de management al calității și cu cerințele ISO 9001:2015,
- este implementat și menținut în mod eficace.

În cadrul Primăriei Municipiului Aiud:

- se planifică, stabilește, implementează și menține un program de audit intern care include frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare, și iau în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează instituția și rezultatele auditurilor precedente;
- se definesc criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- se selectează auditori astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- se întreprind corecții și acțiuni corective adecvate fără întârziere nejustificată;
- se păstrează informații documentate ca dovada a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.04 -Audit intern.

9.3. Analiza efectuată de management

9.3.1. Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul său de management al calității și mediului pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficace.

9.3.2. 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 sistemul de management al calității;
- informații despre măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
- informații despre satisfacția cetățeanului și feedbackul de la părțile interesate relevante;
- informații despre performanța proceselor și conformitatea serviciilor;
- 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;

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 50 /52	

- 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.

9.3.3. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management 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.

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

Detalii privind procesul de analiza efectuată de management este prezentată în procedura P.05 - Analiza de management.

10. Îmbunătățire

10.1. Generalități

Primăria Municipiului Aiud determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele cetățeanului și pentru a crește satisfacția cetățeanului și obținerea rezultatelor intenționate ale SMC. Acestea includ:

- îmbunătățirea serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității SMC.

Îmbunătățirea poate include: corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, modificări radicale, inovare și reorganizare.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, Responsabilii de Proces din cadrul Primăriei Municipiului Aiud întreprind următoarele acțiuni:

- acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin: examinare și analizare, determinarea cauzelor, determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
- acțiuni de implementare a oricăror măsuri necesare;
- analizarea eficacității acțiunilor corective întreprinse;

<p style="text-align: center;">PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD</p> 	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII	MC-AIUD	
		Ed.: 1	Rev.: 0
		Pag. 51 /52	

- actualizarea riscurilor și oportunităților determinate în timpul planificării dacă este necesar;
- efectuarea unor modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate în raport cu cât de semnificative sunt efectele neconformităților.

Se păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

- natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- rezultatele oricărei acțiuni corective.

Detalii privind acest proces sunt prezentate în procedura P.06 - Neconformitate și acțiune corectivă.

10.3. Îmbunătățirea continuă

Primăria Municipiului Aiud își îmbunătățește continuu eficacitatea sistemului de management al calității.

Primăria Municipiului Aiud ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue și a dezvoltării.

Instituția ia în considerare continua schimbare precum și posibilitatea unor schimbări bruște care pot influența procesele sale de bază dar și sistemul de management proiectat și implementat.



Titlul proiectului, codul MySms/codul proiectului: „Performanță și eficiență în administrație prin implementarea unui management competitiv”, 471/119560

Editorul materialului: Primăria Municipiului Aiud

Data publicării: iulie 2019

„Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”;

„Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României”.

Material gratuit



DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Politica Primăriei Municipiului Aiud în domeniul calității este de a furniza servicii la cele mai înalte standarde de calitate cetățenilor și celorlalte părți interesate relevante în vederea obținerii satisfacției și încrederii acestora în administrația publică locală, în condiții de eficiență și eficacitate conform cerințelor legale și de reglementare aplicabile.

Această politică a fost elaborată astfel încât să fie în concordanță cu reforma și modernizarea continuă a administrației publice din România, fiind bazată pe principiul îmbunătățirii performanțelor și având orientarea spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor prezente și viitoare ale cetățenilor și a celorlalte părți interesate relevante.

Principalele obiective asumate în acest sens sunt:

1. Menținerea certificării Sistemului de Management al Calității conform standardului SR EN ISO 9001:2015 și evidențierea instituției prin calitate, performanță și excelență;
2. Asigurarea unui cadru transparent, echidistant în toate activitățile desfășurate, deschis și orientat către furnizarea de servicii publice de calitate, în vederea creșterii încrederii cetățenilor și a celorlalte părți interesate de serviciile oferite de Primăria Municipiului Aiud;
3. Îndeplinirea, anticiparea și depășirea cerințelor cetățenilor și a celorlalte părți interesate privind serviciile furnizate, implicit îmbunătățirea imaginii instituției prin orientarea către nevoile comunității Aiud, aplicând în toate activitățile criteriile de eficiență, eficacitate și îmbunătățire continuă a serviciilor oferite;
4. Îmbunătățirea continuă a eficienței și eficacității Sistemului de Management al Calității implementat în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015 la nivelul Primăriei Municipiului Aiud, prin aplicarea principiului lui Deming (Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează) tuturor proceselor ce se derulează în instituție;
5. Dezvoltarea organizațională în vederea menținerii și îmbunătățirii performanțelor acesteia, ținând în permanență cont de cerințele cetățenilor și a celorlalte părți interesate conform cerințelor legale și de reglementare aplicabile;
6. Instruirea și conștientizarea permanentă a angajaților în scopul îndeplinirii obiectivelor stabilite, precum și creșterea nivelului de cultură în domeniul calității;
7. Identificarea și tratarea riscurilor în vederea prevenirii/reducerii efectelor acestora.

Pentru a duce la îndeplinire aceste obiective este nevoie de implicarea tuturor angajaților, prin asumarea responsabilităților în îndeplinirea politicii stabilite, aplicabile în activitățile fiecăruia dintre noi, fiind necesar atât respectul față de beneficiarii direcți și celelalte părți interesate relevante, cât și respectul față de noi înșine.

Mă voi implica constant și în mod activ pentru aplicarea prezentei politici asigurând resursele umane, materiale și financiare necesare îndeplinirii obiectivelor stabilite.

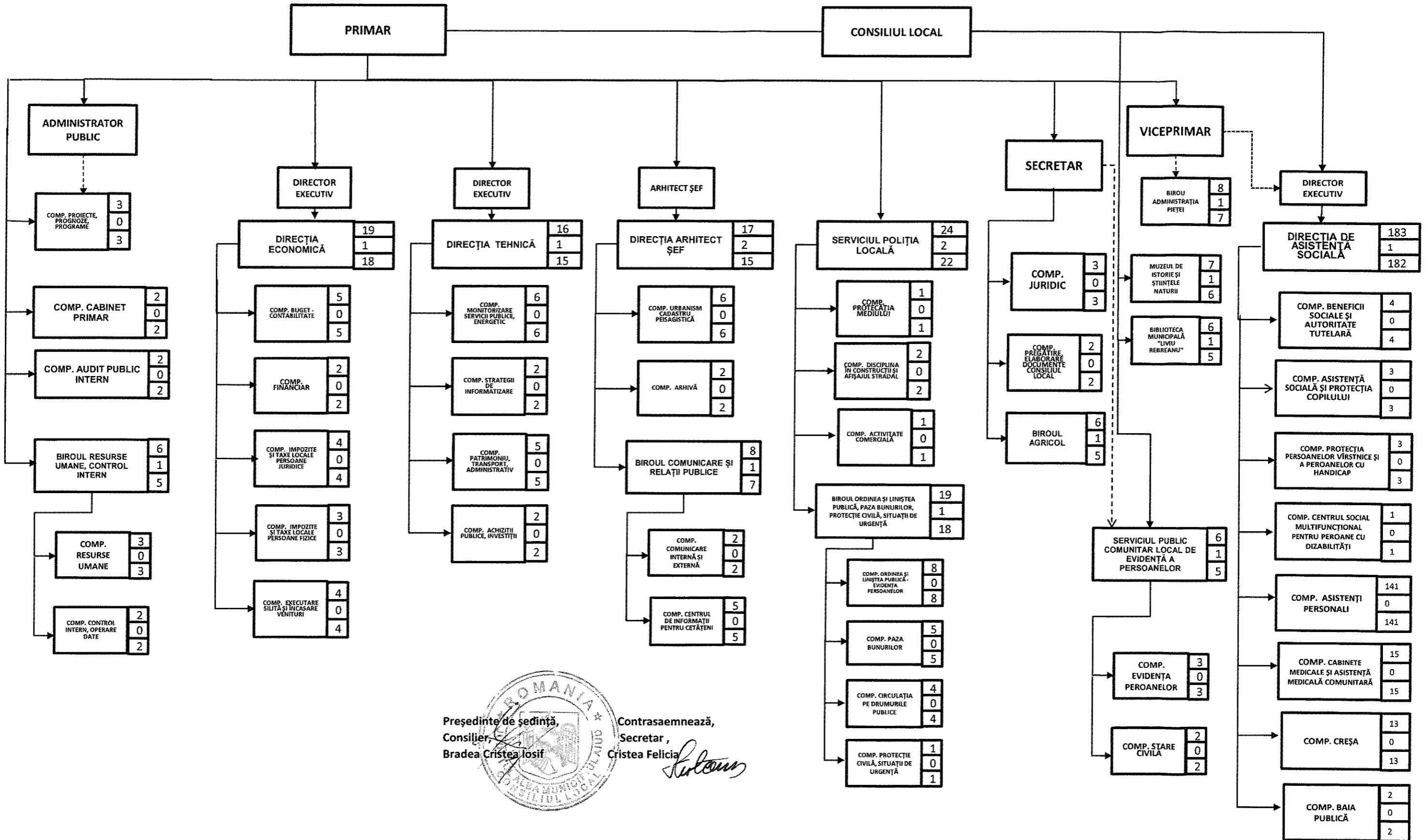
Obiectivele stabilite în domeniul asigurării calității sunt transpuse în Programul de Management anual cu ținte, acțiuni, responsabili și termene de realizare.

29.03.2019

PRIMAR

Iulia Adriana Oana Badea





Președinte de ședință,
 Consilier,
 Bradea Cristea Iosif

Contrasemnează,
 Secretar,
 Cristea Felicia



[Handwritten signature]

MANUALUL CALITĂȚII MC -AIUD
ANEXA 3 – Harta proceselor

