



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PS-37-21 ed. 1, rev. 0
Procedură de sistem
EVALUAREA PERFORMATEI DE CALITATE A
ACTIVITATILOR STRUCTURILOR
ORGANIZATIEI

pag. 1 / 10

Aprobat:
PRIMAR

Ing. Pavel Vasile



Data: 04.10.2022

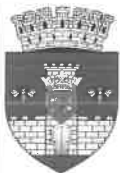
EVALUAREA PERFORMATEI DE CALITATE A ACTIVITATILOR
STRUCTURILOR ORGANIZATIEI
Cod: PS-37-21 ed. 1, rev.0

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
Avizat	Lăcătușu Eduard	Președinte Comisie Monitorizare	04.10.2022	
Verificat	Șalaru Mariana	Membru Comisie Monitorizare	04.10.2022	
	Hriscu Liliana	Responsabil SMI	04.10.2022	
Elaborat	Duta Gabriela	Consultant	10.06.2022	

Proprietate intelectuală

Documentele ce descriu procese, elemente și activități componente ale sistemului de management integrat Calitate-Control intern managerial, sunt proprietate exclusivă a Primăriei Municipiului Vaslui.

Orice multiplicare, difuzare sau utilizare parțială ori totală a acestor documente, fără aprobarea scrisă a Primarului Municipiului Vaslui, este interzisă.



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PS-37-21 ed. 1, rev. 0

Procedură de sistem

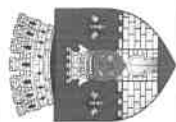
EVALUAREA PERFORMATEI DE CALITATE A
ACTIVITATILOR STRUCTURILOR
ORGANIZATIEI

pag. 2 / 10

FORMULAR DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR

Nr. cr.	Ediția/ Revizia	Data Ediției/ Reviziei	Pag. modificata	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului entitate organizatorică
1	1 / 0			Ediție inițială	
2	2/0	01.06.2022	Modificare integrală	Îmbunătățire Crearea unui sistem de management integrat calitate- control intern managerial	

F-S- 37-1-02 / rev. 1



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: P 7-21 ed. 1, rev. 0

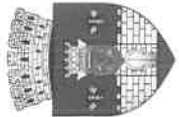
Procedură de sistem

EVALUAREA PERFORMATEI DE CALITATE A
ACTIVITĂȚILOR STRUCTURILOR ORGANIZAȚIEI

pag. 3 / 10

FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Entitate organizatorică	Conducător entitate organizatorică Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Avis favorabil		Avis nefavorabil Observații	Semnătura	Data
				Semnătura	Data			
1.	Direcția Economică	Boț Eugen			04.10.2022			
2	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin			04.10.2022			
3	Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism	Maței Ana Alexandrina	04.10.22		04.10.2022			
4	Direcția Investiții, management Proiecte și supraveghere video	Frențescu Corina			04.10.2022			
5	Serviciul Resurse Umane Organizare Securitate și Sănătate în Muncă	Șălaru Mariana			04.10.2022			
6	Birou Achiziții Publice	Vasilescu Petronela			04.10.2022			
7	Serviciul Administrație Publică Locală	Prelipean Iustin			4.10.2022			



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PS 7-21 ed. 1, rev. 0

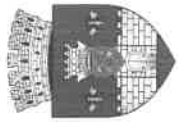
Procedură de sistem

EVALUAREA PERFORMATEI DE CALITATE A
ACTIVITĂȚILOR STRUCTURILOR
ORGANIZAȚIEI

pag. 4 / 10

LISTĂ DE DIFUZARE PROCEDURĂ

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Secretar	Lăcătușu Eduard	04.10.2022				
2	Direcția Economică	Boț Eugen	04.10.2022				
3	Serviciul Buget Contabilitate	Cozma Camelia Carmen	04.10.2022				
4	Serviciul Finanțe Publice Locale	Carabaș Alina Cristina	10.10.2022				
5	Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism	Maftei Ana Alexandrina	04.10.2022				
6	Serviciul Cadastru Agricultură Birou Patrimoniu	Amariuței Costel Cătălin	04.10.2022				
7	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin	04.10.2022				
8	Direcția de Investiții, implementare Proiecte și	Frențescu Corina	04.10.2022				



	Supraveghere Video	Oniceanu Gheorghe					
9	Birou Supraveghere Video	Oniceanu Gheorghe	04.10.2022				
10	Serviciul Resurse Umane Organizare Sănătate și Securitate în Muncă	Șălaru Mariana	04.10.2022				
11	Serviciul Administrație Publică Locală	Prelipcean Iustin	4.10.2022				
12	S.P.C.L.E.P.	Dimitriu Dacian Ioan	04.10.2022				
13	Serviciul Audit Public	Ailioaiei Ciprian	10.10.2022				
14	Birou Tehnologia Informației	Bălțatu Radu	04.10.2022				
15	Birou Achiziții Publice	Vasilescu Petronela	04.10.2022				
16	Biroul Comunicare Relații Publice	Grigore Simona	10.10.2022				
17	Biroul Organizare Activități Culturale și sportive	Necula George Daniel	10.10.2022				
18	Compartiment Managementul Calității	Hriscu Liliana	04.10.2022				



CUPRINS

1. SCOP	7
2. DOMENIU de APLICARE	7
3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ	7
3.1. Reglementări internaționale.....	7
3.2. Legislație primară.....	7
3.3. Legislație secundară.....	7
3.4. Standarde de referință ale calității.....	7
3.5. Reglementări interne	7
4. DEFINIȚII și ABREVIERI	7
4.1. Definiții.....	7
4.2. Abrevieri	7
5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR	8
6. RESPONSABILITĂȚI	9
6.1. Primarul.....	9
6.2. Șefii structurilor organizatorice din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui.....	9
6.3. Persoanele, desemnate de șefii structurilor organizatorice, cu responsabilități privind monitorizarea calității.....	9
7. ANEXE	9
8. DIAGRAMA DE PROCES	10



1. SCOP

- 1.1 Stabilește reguli unitare pentru toate entitățile organizatorice în vederea monitorizării și măsurării activităților/proceselor;
- 1.2. Asigură furnizarea de informații corecte și complete pentru evaluarea acestora în scopul realizării analizei de management;
- 1.3. Crează premisele identificării modului de îmbunătățire al activităților specifice structurii organizatorice.

2. DOMENIU de APLICARE

- 2.1. Procedura se aplică, în cadrul tuturor compartimentelor din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui.

3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ

3.1. Reglementări internaționale

Nu este cazul .

3.2 Legislatie primara

- (1) Ordonanta Guvernului 119/1999 privind controlul intern managerial și controlul financiar preventiv , republicata, cu modificările și completările ulterioare

3.3 Legislatie secundara

- (1) Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice;

3.4 Standarde de referinta ale calității

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 ISO / TR 10013: 2003	Linii directoare pentru documentația sistemului de management al Calității

3.5 Reglementari interne

- (1) Regulamentul de Organizare și Funcționare a Primăriei Municipiului Vaslui ;
- (2) Regulamentul de Ordine Interioară

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Sunt utilizate definițiile din documentația de referință.

4.2. Abrevieri

Sunt utilizate abrevierile din “Lista abrevierilor utilizate în documentele sistemului de management integrat din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui. (anexă la Manualul SMI).



5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

Pentru procesul de monitorizare și măsurarea a proceselor/activităților derulate pentru furnizarea serviciilor sunt stabilite elementele ce vor sta la baza acestei monitorizări:

- gradul de atingere a obiectivelor anuale
- adecvarea resurselor
- evaluarea satisfacției clienților (beneficiarilor), tratarea reclamațiilor
- monitorizarea eficacității acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților pentru obținerea rezultatelor așteptate (atingerea obiectivelor SMI)

Anual, pornind de la obiectivele generale stabilite de Primarul Municipiului Vaslui structurile organizatorice stabilesc obiectivele operaționale specifice, stabilind țintele acestora, conform prevederilor procedurii de sistem Programe de management și obiectivele sistemului de management integrat calitate control intern managerial.

Adecvarea resurselor este unul din elementele ce sunt analizate periodic de către managementul organizației. Sunt analizate măsura în care au fost adecvate resursele umane (inclusiv privind conștientizarea personalului privind realizarea unor servicii de calitate), adecvarea infrastructurii necesare proceselor precum și mediul de operare al proceselor.

Monitorizarea eficacității acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților proceselor derulate va evidenția dacă au fost identificate riscuri semnificative și dacă au fost stabilite planuri de măsuri pentru a preveni și reduce efectele acestora asupra calității proceselor, dacă au fost stabilite oportunități pentru îmbunătățirea proceselor și dacă aceste acțiuni au fost planificate.

Planurile de măsuri trebuie să fie proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor (realizarea nivelului de calitate declarat)

Planurile de măsuri vor conține informații despre acțiunile propuse, responsabilii pentru implementare acestora, termenele de implementare (inclusiv dacă este cazul termene intermediare) precum și resursele necesare (vor fi identificate și bugetate după caz inclusiv resurse financiare).

Se vor documenta riscurile materializate pe perioada analizată, cauzele apariției acestora și modul de tratare a acestora. Se vor documenta oportunitățile identificate și implementate și eficacitatea acestora și se va evalua gradul în care acestea au crescut calitatea serviciilor furnizate către clienți (beneficiari).

Evaluarea gradului de satisfacție al clienților (beneficiarilor) și tratarea reclamațiilor se va face periodic, iar anual se va realiza o informare statistică stabilind gradul de satisfacție al acestora. Aceasta evaluare satatistică va lua în calcul numărul de documente administrative emise, termenul mediu ponderat, în care acestea au fost emise și numărul de documente ce au fost emise depășind termenul legal aplicabil acestora. Se va analiza și numărul mediu de revenire la solicitare realizată de către client (beneficiar) până la soluționarea cererii inițiale. Se va analiza cauza acestor reveniri și acolo unde este cazul se vor stabili măsuri de îmbunătățire.

Situația generală, la finalul anului, va fi transmisă către RSMI, aceasta situație fiind unul din elementele de intrare ale analizei de management.



6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Primarul

6.1.1 Aloca resursele necesare desfasurarii activitatilor/proceselor Sistemului de management integrat calitate-control internmanagerial, din cadrul Primariei Municipiului Vaslui

6.2. Șefii structurilor organizatorice din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui

6.2.1. Răspund de organizarea și funcționarea întregii activități de monitorizare a calității activităților realizate;

6.2.2. Întocmesc Raportul sinteză privind calitatea activității;

6.2.3. Transmit situația centralizată către RSMI în vederea realizării raportului anual privind sistemul de management integrat

6.3 Persoanele, desemnate de șefii structurilor organizatorice, cu responsabilități privind monitorizarea calității



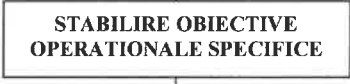
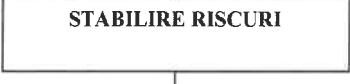
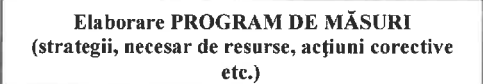



6.3.1. Realizează situațiile privind calitatea serviciilor realizate

7. ANEXE

Nr. anexă	Conținut	Cod formular
1	Raport sinteză privind calitatea activității	F-S-37-21-01, rev. 0



8. DIAGAMA DE PROCES

Cine (responsabilități)	Ce (logigramă)	Cum (documente)	Unde (înregistrări)
E: RMQ V: RMO A: Primar	 START	PS37-21	
E: RMO, SEFI EO A: PRIMAR	 STABILIRE OBIECTIVE GENERALE	PS37-21	
E: E: RMO, SEFI EO A: PRIMAR	 STABILIRE OBIECTIVE OPERATIONALE SPECIFICE	PS37-21	
E: E: RMO, SEFI EO A: PRIMAR	 STABILIRE RISCURI	PS37-21	
E: E: RMO, SEFI EO A: PRIMAR	 Elaborare PROGRAM DE MĂSURI (strategii, necesar de resurse, acțiuni corective etc.)	PS37-21	
E: E: RMO, SEFI EO A: PRIMAR	 MONITORIZARE EFICACITATE ACTIUNI TRATARE RISCURI	PS37-21	
E: RMQ V: RMQ A: PRIMAR	 EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A CLIENTILOR SI TRATAREA RECLAMATIILOR	PS37-21	
	 STOP		



Raport sinteză privind calitatea activității

1.	Rezultatul auditurilor interne din entitate organizatorica.....
1.1	Concluziile auditurilor interne la nivel entitate organizatorica.....
2	Stadiul si eficienta implementarii corectiilor, actiunilor corective
2.1	Analiza implementării și eficacității corecțiilor, acțiunilor corective stabilite cu ocazia auditurilor interne, diverse programe din cadrul entitate organizatorica.....
3	Evaluările conformării proceselor derulate în cadrul entității organizatorice cu cerințele legelui și cu cele de reglementare aplicabile, în domeniul calitate-control intern managerial
3.1	Evaluarea conformării la nivel entitate organizatorica.....
4	Funcționarea proceselor
4.1	Măsura în care au fost îndeplinite obiectivele SMI
4.2	Stadiul realizării programului de management în perioada.....
4.3	Analiza realizării indicatorilor proceselor SMI în perioada.....
4.4	Analiza realizării programului de măsuri pentru diminuarea efectelor adverse identificate cu ocazia controalelor operaționale
4.5	Eficacitatea acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților
4.6	Adecvarea resurselor
5	Informații privind performanța și eficacitatea SMI, inclusiv:
5.1	Satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
5.2	Analiza feedbackului de la client din anul.....
5.3	Prezentarea stadiului de realizare a sondajului de opinie extern
5.4	Situația reclamațiilor/sesizarilor