

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: P037-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 1 / 11
	Procedură operațională	
	EVIDENȚA CLIEŢILOR	



Aprobat:
 Primar,
 Ing. Pavăl Vasile

Data: 13.10.2023

EVIDENȚA CLIEŢILOR
Cod: P037-05-29 ed. 2, rev. 2

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
Avizat	Lăcătușu Eduard	Președinte Comisie Monitorizare	13.10.2023	
Verificat	Cozma Carmen	Director Executiv Adjunct Direcția Economică	10.10.2023	
	Hriscu Liliana	Secretariat Tehnic Comisie Monitorizare	10.10.2023	
Elaborat	Nania-Crețu Lavinia	Consilier principal	10.10.2023	

Proprietate intelectuală

Documentele ce descriu procese, elemente și activități componente ale sistemului de management al calității sunt proprietate exclusivă a Primăriei Municipiului Vaslui.

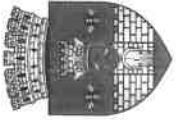
Orice multiplicare, difuzare sau utilizare parțială ori totală a acestor documente, fără aprobarea scrisă a Primarului Municipiului Vaslui, este interzisă.

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PO37-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 2 / 11
	Procedură operațională	
	EVIDENȚA CLIEŢILOR	

FORMULAR DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR

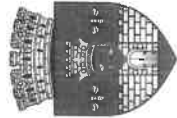
Nr. cr.	Ediția/Revizia	Data Ediției/Reviziei	Pag. modificata	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului entitate organizatorică
1	2 / 0	17.12.2018		Implementarea cerințelor conform SR EN ISO 9001:2015	
2	2 / 1	08.10.2020	Pg. nr. 6	Actualizare legislație	
3	2 / 2	13.10.2023	Pg. nr. 7	Implementarea cerințelor conform ISO 37001:2016	

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

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PO3.05-29 ed. 2, rev. 2		pag. 3 / 11
	Procedură operațională		
	EVIDENȚA CLIEŢILOR		

FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume şi prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data			
1.	Direcția Economică	Boț Eugen			13.10.2023			
2.	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin			13.10.2023			
3.	Direcția de Amenajare a Teritoriului şi Urbanism	Maftעי Alexandrina Ana			13.10.2023			
4.	Direcția de Investiții, Implementare Proiecte şi Supraveghere Video	Freñescu Corina			13.10.2023			
5.	Resurse Umane Organizare S.S.M.	Şălaru Mariana			13.10.2023			
6.	Biroul Achiziții Publice	Vasilescu Petronela			13.10.2023			
7.	Serviciul Administrație Publică Locală	Prelipcean Iustin	Olivia Miron		16.10.2023			



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PO3-05-29 ed. 2, rev. 2

Procedură operațională

EVIDENȚA CLIEŢILOR

pag. 4 / 11

LISTĂ DE DIFUZARE PROCEDURĂ

Nr. Ex.	Compartiment	Nume şi prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Direcţia Economică	Boţ Eugen	13.10.23				
2	Direcţia Economică	Cozma Carmen Camelia	13.10.23				
3	Serviciul Buget-Contabilitate	Andronic Cătălina	13.10.23				
4	Serviciul Buget-Contabilitate	Moroşanu Cătălina Maria	13.10.23				
5	Serviciul Buget-Contabilitate	Bodescu Ana	13.10.2023				
6	Serviciul Buget-Contabilitate	Necula Mihaela Oana	13.10.2023				
7	Serviciul Buget-Contabilitate	Nania-Creţu Mihaela-Lavinia	13.10.2023				
8	Serviciul Buget-Contabilitate	Ochiu Veruţa	23.10.2023				
9	Serviciul Buget-Contabilitate	Raţă Radu Cătălin	13.10.2023				
10	Serviciul Buget-Contabilitate	Moroşanu Mădălina	13.10.2023				
11	Serviciul Buget-Contabilitate	Chirica Eugenia	13.10.2023				
12	Serviciul Buget-Contabilitate	Stîngaciu Mihaela	13.10.2023				
13	Serviciul Buget-Contabilitate	Codreanu Cristina-Dana	13.10.23				
14	Serviciul Buget-Contabilitate	Lupu Elena	13.10.23				

	ROMANIA	Cod: PO37-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 5 / 11
	JUDEȚUL VASLUI	Procedură operațională	
	MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	EVIDENȚA CLIEȚILOR	

CUPRINS

1. SCOP	6
2. DOMENIU de APLICARE	6
3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ	6
4. DEFINIȚII și ABREVIERI.....	7
5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR.....	7
5.1. Generalități.....	7
5.2. Documente utilizate	7
5.3. Resurse necesare.....	8
5.4. Modul de lucru.....	8
5.4.1. PLANIFICAREA OPERAȚIUNILOR ȘI A ACȚIUNILOR ACTIVITĂȚII	8
5.4.2. DERULAREA OPERAȚIUNILOR ȘI ACȚIUNILOR.....	9
5.4.3. VALORIFICAREA REZULTATELOR ACTIVITĂȚII	9
6. RESPONSABILITĂȚI	10
7. ANEXE	10
8. DIAGRAMA de PROCES.....	11

	ROMANIA	Cod: PO37-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 6 / 11
	JUDEȚUL VASLUI	Procedură operațională	
	MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	EVIDENȚA CLIENȚILOR	

1. SCOP

La nivelul Municipiului Vaslui numărul clienților este mare și pentru cunoașterea analitică a acțiunilor care se întreprind se impune o evidență riguroasă în vederea cuprinderii acestora în cadrul bugetului pe capitole de venituri, subcapitole și paragrafe etc

2. DOMENIU de APLICARE

Procedura se aplică în cadrul Municipiului Vaslui ca unitate administrativ teritorială, la activitatea autofinanțată.

3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ

3.1. Reglementări internaționale

Nu este cazul.

3.2 Legislație primară

- (1) Legea nr.500/2002 privind finanțele publice cu modificările și completările ulterioare;
- (2) Legea nr. 273/2006 privind finanțele publice locale cu modificările și completările ulterioare;
- (3) Legea contabilității nr.82/1991 republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- (4) Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal cu modificările și completările ulterioare;
- (5) Legea nr.207/2015 privind Codul de procedură fiscală cu modificările și completările ulterioare;
- (6) Decretul nr. 209/1976 privind aprobarea Regulamentului operațiunilor de casă;
- (7) Legea nr.70/2015 pentru întărirea disciplinei financiare privind operațiunile de încasări și plăți în numerar și pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.193/2002 privind introducerea sistemelor moderne de plată.
- (8) Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.57/2019 privind Codul Administrativ.

3.3 Legislație secundară

Hotărâri ale Consiliului Local

3.4 Standarde de referință 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

	ROMANIA	Cod: P037-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 7 / 11
	JUDEȚUL VASLUI	Procedură operațională	
	MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	EVIDENȚA CLIENTILOR	

3.5 Standarde de referință anti-mită

ISO 37001:2016 - Sisteme de management anti-mită. Cerințe cu ghid de utilizare.

3.6 Reglementari interne

- (1) Regulamentul de Organizare și Funcționare al Municipiului Vaslui;
- (2) Regulamentul de Ordine Interioară;
- (3) Manualul de elaborare a bugetului Consiliului Local Vaslui.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții din standarde

Sunt utilizate definițiile din documentele de referință.

4.3. Abrevieri

Sunt utilizate abrevierile din “Lista abrevierilor utilizate în documentele sistemului de management al calității din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui ” (anexă la Manualul Calității).

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

5.1. Generalități

Evidența clienților din chirii și concesiuni presupune înregistrarea cronologică a documentelor pe baza cărora se crează obligația de plată a clientului.

Compartimentele de specialitate care urmăresc derularea contractelor cu furnizorii, prezintă compartimentului buget contabilitate borderoul cu facturile emise către clienți care dovedesc realizarea fizică a serviciului facturat, contractele încheiate, în baza hotărârilor de consiliul local.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Lista și proveniența documentelor

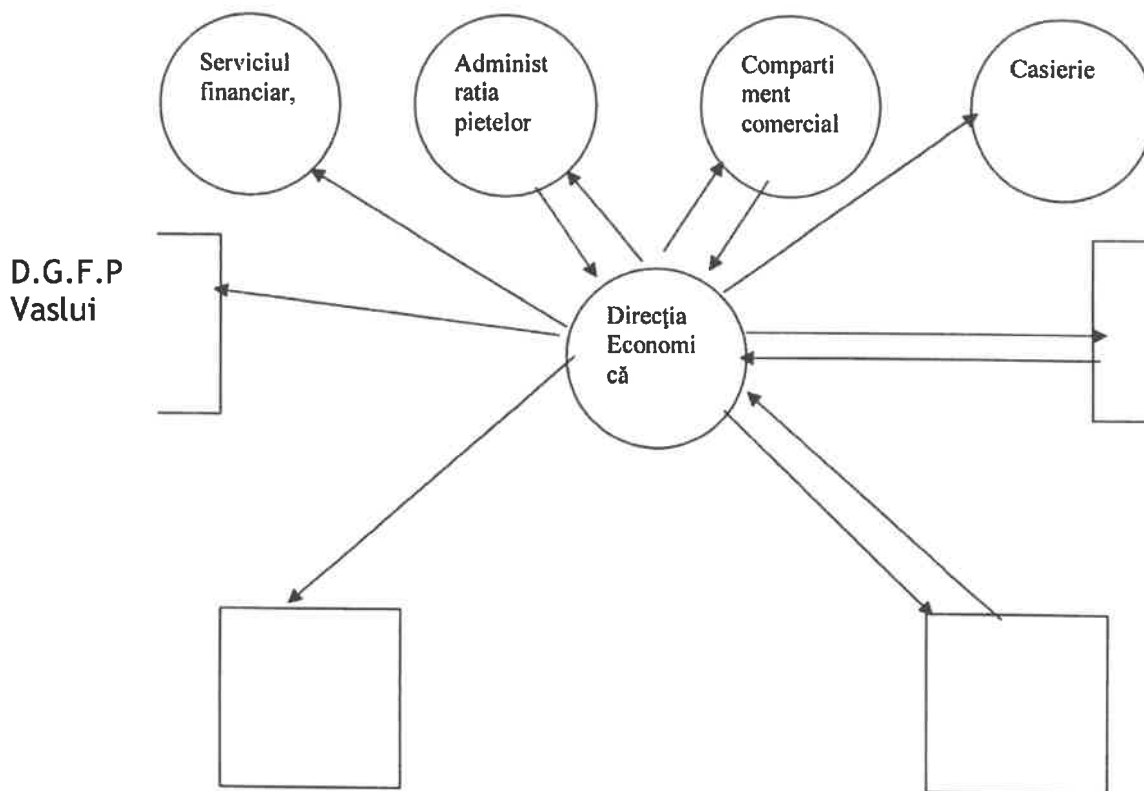
- Factura emisă
 - Contractul de închiriere
 - Chitanța
 - Registrul de casă
 - Ordin de plată
 - Extras de cont emis de Trezorerie
- ANEXE
- Borderouri

CONȚINUTUL ȘI ROLUL DOCUMENTELOR

Documentele care atestă sau din care reies obligații de plată certe, vizate de compartimentele de specialitate, presupun că există contracte de închiriere în baza cărora s-a emis factura.

	Cod: PO37-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 8 / 11
	Procedură operațională	
	EVIDENȚA CLIENȚILOR	

5.2.2. Circuitul documentelor



5.3. Resurse necesare

Resurse materiale: birouri, scaune, linie telefonică, conexiune internet, aplicația informatică, echipamente informatice (calculatoare personale, imprimante, copiator), consumabile (hârtie, plicuri, cartușe pentru imprimante, dosare), alte rechizite necesare.
Resurse umane: 1 consilier, 1 șef birou; 1 director executiv.

Resurse financiare: sumele de bani necesare prevăzute în bugetul local aprobat, cheltuielilor de funcționare și anume:

- Achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității;
- Acoperirea c/v serviciilor de întreținere a logisticii;
- Plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea de întocmire a Bugetului;
- Sumele necesare altor tipuri de cheltuieli proprii activității Direcției Economice.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. PLANIFICAREA OPERAȚIUNILOR ȘI A ACȚIUNILOR ACTIVITĂȚII

Realizarea obiectivelor entității publice presupune din partea acesteia întocmirea de planuri de acțiune prin care se pun față în față activitățile necesare cu resursele posibile sau disponibile de alocat, încât riscurile de a nu realiza obiectivele să fie minime.

	ROMANIA	Cod: P037-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 9 / 11
	JUDEȚUL VASLUI	Procedură operațională	
	MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	EVIDENȚA CLIENTILOR	

5.4.2. DERULAREA OPERAȚIUNILOR ȘI ACȚIUNILOR

ACȚIUNE DESFĂȘURATĂ DE :	ACȚIUNE:
Consilier	• Primirea documentelor de la compartimentele de specialitate; • Verificarea existenței vizelor de "certificat în privința realității regularității și legalității"; • Înregistrarea în programul de contabilitate a borderourilor cu facturile emise către clienți; • Înregistrarea chitanțelor cu încasarea chirilor; • Primirea extraselor de cont de la Trezorerie; • Înregistrarea în programul de contabilitate a operațiunilor consemnate în extrasele de cont; • Editare din programul de contabilitate a rapoartelor lunare - borderou, facturi, jurnale, note contabile etc; • Analiza soldurilor pe fiecare client, punctaje, confirmări, convorbiri telefonice; • Participarea la lucrările de închidere a lunii, balanța și raportările trimestriale, bilanț și situații anexe.

5.4.3. VALORIFICAREA REZULTATELOR ACTIVITĂȚII

Este orientată către următoarele direcții :

a) Analiza gradului de realizare a indicatorilor de performanță asociați activității;
Principiul eficienței impune în administrație necesitatea executării de către salariați, numai a sarcinilor prevăzute în fișa postului.

Principiul economicității presupune minimizare a costurilor alocate pentru realizarea acțiunii de control financiar preventiv.

Managementul evaluează performanțele, constatând eventualele abateri de la obiective, în scopul luării măsurilor corective ce se impun.

b) Identificarea măsurilor de îmbunătățire

Competența și performanța trebuiesc susținute de instrumente adecvate, care vor cuprinde

- tehnica de calcul;
- software-urile;
- metodele de lucru;
- inițiative personale;
- participare la cursuri suplimentare obligatorii de perfecționare a pregătirii profesionale.

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PO37-05-29 ed. 2, rev. 2	pag. 10 / 11
	Procedură operațională	
	EVIDENȚA CLIEŢILOR	

Nivelul de competență necesar este cel care constituie premisa performanței.

6. RESPONSABILITĂȚI

NR CRT	COMPARTIMENTUL(POSTUL/ ACȚIUNEA (OPERATIUNEA)	CONSILIER
1.	Înregistrarea corectă și la timp a documentelor privind evidența clienților	Ap.
2.	Încasarea clienților	Ap,
3.	Analiza periodică a componenței soldurilor	Ap,
4.	Confruntări/punctaje pe sold	Ap.
5	Confirmarea soldurilor la sfârșitul anului	Au
6	Arhivarea documentelor	Ab

7. ANEXE

Conform legislației în domeniu

Enumerare anexe	Conținut	Cod formular
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		



8. DIAGRAMA de PROCES

