



ROMANIA  
JUDEȚUL VASLUI  
MUNICIPIUL VASLUI  
PRIMĂRIA

Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT  
INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN  
MANAGERIAL

pag. 1/46

probat:  
Primar,  
Ing. Pavel Vasile

MUNICIPIUL  
VASLUI  
CIF  
3837532  
JUDEȚUL VASLUI

Data: 04.10.2022

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-  
CONTROL INTERN MANAGERIAL**

Cod: MSMI-37-1  
ed. 3, rev. 0

	Nume si prenume	Funcția	Data	Semnatura
Avizat	Lăcătușu Eduard	Președinte Comisie Monitorizare	04.10.2022	
	Șălaru Mariana	Membriu Comisie Monitorizare	04.10.2022	
	Hriscu Liliana	Responsabil SMI	04.10.2022	
Elaborat	Duță Gabriela	Consultant	27.06.2022	

**Proprietate intelectuala**

Documentele ce descriu procese, elemente si activitati componente ale sistemului de management integrat calitate-control intern managerial sunt proprietate exclusiva a Primariei Municipiului Vaslui.

Orice multiplicare, difuzare sau utilizare partiala ori totala a acestor documente, fara aprobarea scrisa a Primarului Municipiului Vaslui, este interzisa.



ROMANIA  
JUDEȚUL VASLUI  
MUNICIPIUL VASLUI  
PRIMĂRIA

Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0

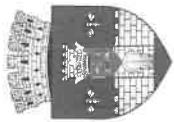
MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT  
INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN  
MANAGERIAL

pag. 2/47

FORMULAR DE EVIDENTA A MODIFICARILOR

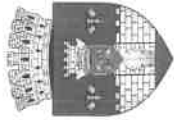
Nr. cr.	Editia/Revizia	Data Editiei/Reviziei	Pag. modificata	Descrierea modificarii	Semnatura conducatorului entitate organizatorica
1					
2					
3	3/0	15.06.2022	Modificare integrală	Îmbunătățire Crearea unui sistem de management integrat calitate-control intern managerial	

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



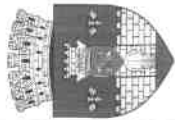
FORMULAR DE ANALIZA PROCEDURA

Nr. crt.	Entitate organizatorică	Conducător entitate organizatorică Nume și prenume	Inlocuitor 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	Maftai Ana Alexandrina			04.10.2022			
4	Direcția Investiții, management Proiecte și supraveghere video	Frențescu Corina	Ticușnițașu 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			04.10.2022			



LISTA DE DIFUZARE PROCEDURA

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 Agricol Birou Patrimoniu	Amariuței Costel Cătălin	4.10.2022				
7	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin	4.10.2022				
8	Direcția de Investiții, implementare Proiecte și	Frențescu Corina	05.10.2022		05.10.2022		



9	Supraveghere Video	Oniceanu Gheorghe	04.10.2022				
10	Biroul Supraveghere Video	Șălaru Mariana	04.10.2022				
11	Serviciul Resurse Umane Organizare Sănătate și Securitate în Muncă	Prelipcean Iustin	04.10.2022				
12	Serviciul Administrație Publică Locală 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	Compartimentul Managementul Calității	Hriscu Liliana	04.10.2022				



## CUPRINS

1. PREZENTAREA PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI VASLUI .....	7
2. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN MANAGERIAL ȘI DOMENIUL DE APLICARE.....	8
3. DEFINITII SI PRESURTARI .....	10
4. CONTEXTUL ORGANIZATIEI. ....	11
4.1 Elementele interne/externe relevante pentru directia strategica a organizatiei, care influenteaza rezultatele intentionate ale SMI: .....	11
4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate .....	12
4.3 Domeniul de aplicare a SMI .....	13
4.4 Sistemul de Management integrat calitate-control intern managerial si procesele sale .....	14
5. LEADERSHIP .....	15
5.1 LEADERSHIP SI ANGAJAMENT .....	16
5.2 Politica referitoare la sistemul de management integrat calitate-control intern managerial .....	17
5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati .....	17
6. PLANIFICARE .....	21
6.1 Acțiuni pentru abordarea riscurilor privite ca amenințări și oportunități ....	21
6.2 Obiectivele SMI și planificarea realizării lor .....	22
6.3 Planificarea schimbărilor .....	22
7. SUPORT .....	24
7.1 Resurse .....	24
7.2 Competenta .....	28
7.3 Constientizare .....	29
7.4. Comunicare .....	29
7.5 Informatii Documentate.....	30
8. OPERARE .....	32
8.1 Planificarea și controlul operațional .....	32
8.2 Determinarea cerințelor pentru serviciile oferite de entitatea publică .....	34
8.3 Proiectarea și dezvoltarea .....	35
8.4 Controlul produselor furnizate din exterior .....	35
8.5 Furnizarea de servicii.....	38
8.6 Eliberarea serviciilor oferite de entitatea publică .....	40
8.7 Controlul ieșirilor neconforme .....	40
9. EVALUAREA PERFORMANTEI .....	40
9.1 Monitorizare, masurare, analize si evaluare .....	40
9.2 Auditul intern .....	42
9.3 Analiza efectuată de management .....	43
10. ÎMBUNĂTĂȚIRE .....	45
10.1 Generalități .....	45
10.2 Neconformități/nereguli și acțiuni corective .....	45
10.3 Îmbunătățirea continuă .....	45
11. ANEXE .....	47



## 1. PREZENTAREA PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI VASLUI

Organizația noastră are o structură organizatorică adecvată asigurării unor servicii calitativ superioare. Dispunem de personal calificat și detinem în proprietate dotările necesare derulării activității.

Primăria Municipiului Vaslui își propune să rămână un partener apreciat în administrația publică locală.

Atenția noastră este focalizată asupra satisfacerii cerințelor și așteptărilor cetățenilor Municipiului Vaslui și a celorlalți parteneri, părți interesate, asupra respectării prevederilor legale și de reglementare aplicabile, stabilirii măsurilor necesare pentru implementarea, menținerea, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat: calitate - control intern managerial.

**Viziunea:** Primăria Municipiului Vaslui își propune să furnizeze servicii publice de calitate către cetățeni și toate părțile interesate, precum și depășirea așteptărilor acestora. Având ca prioritate cetățenii și toate părțile interesate, acționăm consecvent pe direcția înțelegerii cerințelor acestora, respectării cerințelor legale și de reglementare aplicabile, minimizării riscurilor. Respectul nostru față de cetățeni și părțile interesate se traduce în domeniul sistemelor de management prin proiectarea, implementarea, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a unui sistem de management integrat calitate - control intern managerial, în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 și OSGG 600/2018, sistem care ne propunem să funcționeze pentru un maxim de eficiență și eficacitate în desfășurarea proceselor/activităților instituției.

**Misiunea:** Realizarea unor servicii de administrație publică de calitate, în condiții de transparență, legalitate, profesionalism, eficacitate și eficiență care să satisfacă cerințele și așteptărilor prezente și viitoare ale cetățenilor și a celorlalte părți interesate relevante

**Valori :** Competență profesională, onestitate, responsabilitate, spirit de echipă, abilități de comunicare, creativitate, inventivitate, flexibilitate, performanță, etică, integritate.

**Strategia:** strategia de dezvoltare locală, este un instrument de management. Acest instrument este utilizat pentru a aborda problemele și oportunitățile cu care se confruntă comunitatea noastră, reprezentând o condiție esențială pentru asigurarea dezvoltării durabile a Municipiului Vaslui. Astfel în prim plan strategic se regăsește necesitatea structurării unei administrații locale eficiente, transparente și responsive la nevoile comunității, importanța activismului la nivelul cetățenilor, și, în fine, dezvoltarea unui mediu de afaceri bazat pe antreprenoriat, dinamism și implicare în viața comunității.

**Principalele obiective strategice generale, în domeniul sistemului de management integrat calitate-control intern managerial, asumate la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui, în contextul intern și extern, sunt următoarele:**

Asigurarea unui cadru transparent, echidistant în toate activitățile desfășurate, deschis și orientat către furnizarea de servicii publice de calitate, în vederea creșterii încrederii beneficiarilor și a celorlalte părți interesate de serviciile oferite de Primăria Municipiului Vaslui;

Creșterea performanțelor individuale ale personalului prin instruirea și conștientizarea permanentă a acestuia privind rolul fiecărui angajat în obținerea calității serviciilor prestate, cu orientare preponderentă către cetățean;



Creșterea eficienței și transparenței proceselor sistemului de management integrat calitate-control intern managerial printr-o noua abordare bazată pe legalitate, eficiență, eficacitate, transparență a tuturor activităților Primăriei Municipiului Vaslui; Consolidarea capacității instituționale și eficientizarea activităților Primăriei Municipiului Vaslui prin dezvoltarea capacității de funcționare într-un mediu digital avansat și reducerea birocrăției pentru cetățeni, prin furnizarea serviciilor publice electronice

Asigurarea continuității entității publice în realizarea obiectivelor stabilite, folosind un sistem de control intern managerial dinamic și performant

**Date de contact:**

*Adresa: str. Spiru Haret nr. 2, Vaslui,*

*Telefon: 0235313946*

## **2. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN MANAGERIAL ȘI DOMENIUL DE APLICARE**

Sistemul de management integrat calitate-control intern managerial dezvoltat și aplicat de PRIMĂRIA MUNICIPIULUI VASLUI asigură îndeplinirea efectivă a tuturor responsabilităților tehnice și de conducere privind derularea proceselor specifice domeniului de activitate al organizației.

Măsurile tehnice, organizatorice și de management stabilite asigură ca activitățile/procesele identificate se derulează în mod planificat, controlat, în conformitate cu reglementările proprii și legislația aplicabilă.

Sistemul de Management Integrat Calitate-Control intern Managerial dezvoltat și aplicat de PRIMĂRIA MUNICIPIULUI VASLUI are ca referință prevederile SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe și O.S.G.G nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice


### **Managementul calității**

Primarul Municipiului Vaslui adoptă un sistem de management al calității care poate ajuta entitatea publică la îmbunătățirea performanței sale. Menținerea funcțională și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat și a performanței globale a Primăriei Municipiului Vaslui se realizează în conformitate cu principiile: legalității, încrederii, previzibilității, proximității și proporționalității, deschiderii și transparenței, eficienței și eficacității, răspunderii și responsabilității, imparțialității și nediscriminării. Prin monitorizarea continuă a proceselor/activităților desfășurate, precum și prin evaluarea și analiza rezultatelor obținute, sunt identificate cauzele care generează abateri și neconformități față de cerințele specificate sau care pot conduce la nerealizarea obiectivelor. Acțiunile și măsurile inițiate pentru eliminarea acestora, au ca scop îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor/activităților desfășurate precum și a sistemului integrat calitate-control intern managerial implementat în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui.

### **Sistemul de control intern managerial:**

Primarul Municipiului Vaslui se angajează ca implementarea și menținerea sistemului integrat calitate-control intern managerial să devină o obligație pentru întregul



 <b>ROMANIA</b> <b>JUDEȚUL VASLUI</b> <b>MUNICIPIUL VASLUI</b> <b>PRIMĂRIA</b>	<b>Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0</b>	pag. 9/47
	<b>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT</b> <b>INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN</b> <b>MANAGERIAL</b>	

personal al entității publice, acesta necesitând dezvoltare permanentă pentru a răspunde scopului și cerințelor legale identificate.

Managementul integrat definește criteriile sub care se judecă orice disfuncționalitate apărută în sistemul de lucru al entității. Toții angajații Primăriei Municipiului Vaslui sunt conștientizați și responsabilizați cu privire la calitatea muncii lor, în efortul entității de a asigura calitatea globală cerută.

Nivelurile de autoritate, responsabilitățile și relațiile funcționale în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui sunt documentate în sistemul de management integrat, precum și în procedurile entității, respectiv în fișele posturilor.

Sistemul de control intern managerial al Primăriei Municipiului Vaslui este astfel conceput încât permite realizarea obiectivelor generale ale entității publice într-o manieră sigură, efectivă și eficientă.

#### **Etica și integritatea:**

În cadrul Primăriei Municipiului Vaslui se acordă prioritate implementării standardelor etice și morale în activitatea angajaților proprii și se adoptă măsurile necesare și potrivite acolo unde se identifică situații de abuz sau proastă administrare;

Primarul Municipiului Vaslui conștientizează nevoia respectării principiilor de bună practică, apreciază nevoia de raportare la standarde cât mai ridicate și dorește să vină în întâmpinarea demersurilor propriilor angajați. Exprimarea unei avertizări sau sesizări cu privire la comiterea unor fapte cu caracter neetic sau cu privire la nerespectarea legii trebuie făcută cu bună credință, angajatul îndeplinindu-și datoria față de angajator și față de activitățile realizate de entitatea publică, astfel încât, nu va fi tolerată nici o hârțuire a acestuia, inclusiv exercitarea de presiune informală.

#### **Managementul riscurilor:**

În cadrul Primăriei Municipiului Vaslui sunt adoptate cele mai bune practici de identificare, evaluare și control eficient al riscurilor, pentru a se asigura că acestea sunt reduse la un nivel acceptabil, care nu afectează modul de funcționare sau calitatea activităților desfășurate, în conformitate cu cerințele comune ale O.S.G.G nr. 600/2018 și SR EN ISO 9001: 2015

Ținerea sub control a riscurilor (de natura vulnerabilităților) și aducerea lor la nivelul de toleranță fixat în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui asigură o bază solidă în luarea deciziilor, fiind parte integrantă în toate procesele organizaționale, având caracter dinamic, iterativ, răspunzând la schimbare. Pornind de la complexitatea activității sale, entitatea se poate confrunta cu riscuri provenite din zone variate și domenii diferite interne/externe. Riscurile interne pot fi în domeniul financiar, al resurselor umane, al gestionării informațiilor, al achizițiilor publice, etc.. Modul în care vor fi gestionate și abordate aceste riscuri prezintă o importanță majoră pentru succesul entității. Toți angajații trebuie să înțeleagă natura riscului și să accepte responsabilitatea pentru riscurile asociate zonei lor de acțiune/autoritate.

Manualul detaliază politica Primăriei Municipiului Vaslui în domeniul calității și controlului intern managerial, având ca referință standardele de control intern managerial conform Ordinului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, precum și cu cerințele Standardului SR EN ISO 9001:2015. Manualul Sistemului integrat calitate-control intern managerial definește procesele din cadrul entității și interacțiunile dintre ele, structura organizatorică,



responsabilitățile persoanelor implicate, procedurile utilizate pentru a asigura că îndeplinirea obiectivelor stabilite în politica Primăriei Municipiului Vaslui se face într-o manieră planificată

Manualul Sistemului Integrat de Management, conceput și aplicat în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui are ca principale scopuri:

demonstrarea abilităților entității de a desfășura în mod controlat, sistematic și transparent procesele/activitățile specifice în vederea satisfacerii necesităților și așteptărilor cetățenilor/furnizorilor, în condiții de eficiență și eficacitate, în acord cu reglementările legale în vigoare;

comunicarea politicii, a obiectivelor, procedurilor și cerințelor referitoare la calitate și control intern managerial adoptate de conducerea Primăriei Municipiului Vaslui tuturor angajaților, beneficiarilor (cetățenilor) și altor părți interesate;

implementarea, menținerea și îmbunătățirea unui sistem de calitate și control intern managerial; prevederea unui control îmbunătățit al practicilor;

furnizarea unui tablou general al sistemului de management integrat, servind totodată ca document de bază și instrument de lucru pentru menținerea, îmbunătățirea, asigurarea integralității sistemului de management integrat calitate-control intern managerial în cazul modificărilor; furnizarea bazelor documentate pentru auditarea sistemului de management integrat calitate-control intern managerial;

instruirea personalului cu privire la cerințele sistemului de management integrat calitate-control intern managerial;

prezentarea sistemului de management integrat calitate-control intern managerial în scopuri externe;

demonstrarea conformității sistemului de management al calității cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, respectiv a conformității controlului intern managerial în relațiile cu entitățile ierarhic superioare, etc.

Manualul Sistemului de Management; procedurile de sistem și procedurile operaționale documentează sistemul de management Integrat proiectat, aplicat și menținut în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui, astfel încât să fie satisfăcute cerințele beneficiarilor și îmbunătățite continuu performanțele în zona satisfacerii nevoilor cetățenilor/furnizorilor.

Sistemul de Management Integrat Calitate-Control intern Managerial dezvoltat și aplicat de PRIMĂRIA MUNICIPIULUI VASLUI se aplică domeniului Administrație publică locală.

Prevederile Manualului sistemului de management integrat calitate-control intern managerial se aplică la toate nivelurile proceselor, compartimentelor și funcțiilor din cadrul entității și pentru toate activitățile desfășurate în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui.

### 3. DEFINITII SI PRESURTARI

Prezentul document utilizează termenii definiți în SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;

**SMI:** Sistemul de Management Integrat calitate-control intern managerial

**PS:** Procedura de Sistem

**PO:** Procedura Operațională

**RMSMI:** Reprezentantul Managementului al sistemului de Management Integrat calitate-control intern managerial

**EO** Entitate Organizatională



RMM Resurse de Monitorizare Si Masurare

**OBSERVATIE:** alte prescurtari, in afara de cele cu caracter general precizate mai sus, se explicitizeaza in procedurile in care se regasesc

#### 4. CONTEXTUL ORGANIZATIEI.

##### 4.1 Elementele interne/externe relevante pentru directia strategica a organizatiei, care influenteaza rezultatele intentionate ale SMI:

Primăria Municipiului Vaslui are ca obiect de activitate conform documentelor statutare Servicii de administrație publică locală.

Primăria Municipiului Vaslui determină riscurile ca vulnerabilități și oportunități pentru activitățile interne prin prisma contextului organizațional (analiza SWOT, riscuri interne și externe) și cele legate de procesele principale. Contextul intern al entității publice reprezintă o sumă de factori interni care pot afecta calitatea serviciilor publice oferite.

Acest mediu de lucru complex pe care entitatea îl are la dispoziție pentru a realiza serviciile, conține factori precum: angajații, infrastructura (disponibilă vs. necesară) desfășurării activității, modul de organizare, obiectivele, feedback beneficiari/cetățeni, rezultatele auditurilor și ale altor evaluări externe (audituri de terță parte, controale din partea autorităților), etc.

Contextul extern al entității publice reprezintă o sumă de factori din exterior care interacționează cu aceasta și care pot afecta calitatea serviciilor publice oferite, cum ar fi: cei cu care entitatea interacționează permanent pe parcursul desfășurării activității (furnizori, beneficiari/cetățeni, autorități, etc.), reglementări aplicabile domeniului, etc.

Contextul politic este reprezentat de factorii de ordin politic care pot influența activitatea entității publice, atât prin deciziile adoptate cât și prin instabilitatea legislativă, cauzată de modificările și completările frecvente ale legislației.

Puncte tari	Puncte slabe
Adoptarea de către conducerea entității publice a politicii de implementare și dezvoltare a sistemului de management care să furnizeze o asigurare rezonabilă că obiectivele sunt îndeplinite și comunicarea acestei politici personalului Primăriei Municipiului Vaslui; Gestionarea eficientă a documentației specifice sistemului de management al calității prin integrarea acesteia cu documentația specifică sistemului de control intern managerial; Susținerea de către conducerea entității publice a inițiativelor destinate îmbunătățirii activităților desfășurate și luarea măsurilor corective ce se impun în urma executării controalelor și auditurilor; Multiculturalitatea; Transparența în activitățile desfășurate;	Supraîncărcarea cu sarcini a angajaților și perceperea acțiunilor și responsabilităților în domeniul managementului calității și controlului intern managerial ca și sarcini suplimentare; Neconștientizarea de către întreg personalul a faptului că, fiecare angajat, indiferent de nivelul ierarhic, este responsabil de efectuarea un anumit tip de control; Personal insuficient pentru desfășurarea unor activități care necesită o pregătire profesională aplicată (urbanism, construcții, ridicări



Puncte tari	Puncte slabe
Comunicarea externă realizată în timp util; Oferirea de servicii online; Respectarea angajamentelor contractuale; Viață culturală bogată prin organizarea de manifestări cultural-educative, sportive; Structură IT disponibilă, Rețea școlară bine dezvoltată și dotată; Activități ale autorității în domeniul asistenței sociale realizate de Direcția de Asistență Socială Vaslui;	topo-cadastru); Infrastructură parțial dezvoltată/ lipsa locurilor/ parcarilor supraetajate;
Oportunități	Amenințări
Existența unor reguli minime de management definite de standardele de calitate și de cele de control intern managerial, care acoperă și răspund necesităților de proiectare, implementare și dezvoltare a sistemului de management integrat calitate-control intern managerial Posibilitatea atragerii de fonduri externe pentru finanțarea proiectelor de investiții și creșterea confortului comunității; Dezvoltarea activității de comunicare/sesizare cu cetățenii prin Servicii digitalizate ; Existența zonelor împădurite creează potențialul dezvoltării unor trasee de agrement - pietonale, piste de biciclete, dezvoltarea ciclismului ca mod alternativ de deplasare, complementare ransportului public; Poziționarea geografică pentru dezvoltarea de servicii logistice; Continuarea programelor de cooperare economică cu țările limitrofe	Existența unei culturi organizaționale slab dezvoltate care nu susține procesele de management performant; Modificări legislative frecvente; Îmbătrânirea populației, exodul tinerilor; Implicarea factorilor politici în activitatea entității; Contextul situației epidemiologice generate de virusul SARS-CoV-2, situație ce grevează BVC al Municipiului Vaslui și realizarea la termene a obiectivelor propuse;

#### 4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

Performanța activităților specifice Primăriei Municipiului Vaslui depinde de înțelegerea și satisfacerea necesităților și așteptărilor curente și viitoare ale actualilor și potențialilor cetățeni/beneficiari, precum și de înțelegerea și considerarea necesităților și așteptărilor altor părți interesate.

Astfel, părțile interesate relevante ale Primăriei Municipiului Vaslui sunt:

- Cetățenii/beneficiarii serviciilor oferite de Primăria Municipiului Vaslui;
- Societatea în sensul comunității și publicului;
- ONG-urile partenere în dezvoltarea unor proiecte comune în interesul cetățenilor
- Personalul angajat în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui;
- Furnizori de bunuri pentru desfășurarea curentă a activităților și pentru dezvoltarea permanentă a serviciilor publice oferite;



- autoritățile și instituțiile statului pe domeniile de activitate specifice (tribunal, poliție, parchet, unități medicale, unități de învățământ; unități de cult, cultură, etc).

Cetățenii/beneficiarii interesați de activitatea entității sunt persoanele din cadrul comunității locale ale căror interese trebuie deservite de către entitate.

Personalul angajat în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui reprezintă cel mai important capital. Pentru ca acesta să funcționeze în condiții optime de lucru, conducerea entității publice asigură atmosferă de muncă, know-how-ul și motivația acestuia. Entitatea a identificat necesitățile și așteptările personalului în domeniul recunoașterii activității desfășurate, satisfacției profesionale, competențelor și dezvoltării cunoștințelor, pentru a asigura o implicare și o motivare maxim posibilă.

Furnizorii de bunuri ai entității utilizează, conform legislației, pentru produsele/ serviciile/ lucrările necesare desfășurării activităților specifice, achizițiile publice prin SICAP.

Primăria Municipiului Vaslui reprezentând autoritatea contractantă, invită ofertanții al căror obiect de activitate corespunde cerințelor caietelor de sarcini elaborate/ cerințelor pentru achizițiile directe necesare, să depună oferte în scopul atribuirii contractului pentru prestarea serviciilor/ execuția lucrărilor sau furnizarea produselor.

Primăria Municipiului Vaslui este conștientă de obligația față de societate, de mediul prezent și viitor și își asumă responsabilitatea în materie de economisire a resurselor naturale și energetice, protecția mediului, securitatea și sănătatea muncii, adăugarea de valoare serviciilor de administrație publică locală și adaptarea permanentă a acestora nevoilor cetățenilor/beneficiarilor.

În cadrul relațiilor sale cu societatea civilă, Primăria Municipiului Vaslui: identifică standardele reglementările, cerințele autorităților; identifică impactul actual și potențial al serviciilor publice oferite, al proceselor și activităților asupra mediului și societății civile; identifică partenerii de dialog inclusiv societatea civilă, strategiile de colaborare, negocierea aspectelor de interes general, etc.

Primăria Municipiului Vaslui este organizată și funcționează potrivit prevederilor O.U.G. nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare și a actelor normative subsecvente ce reglementează activitatea acesteia.

În contextul în care entitatea publică își desfășoară activitatea aceasta trebuie să respecte cadrul normativ aplicabil domeniilor de activități pe care le desfășoară astfel încât să fie asigurată derularea activităților fără sincope și fără atragerea de repercusiuni (amenzi, blocări ale activității, ridicări ale autorizațiilor de funcționare, etc.).


ONG-urile/Asociațiile și fundațiile constituite conform legii, care îndeplinesc condițiile prevăzute de Legea nr. 350/2005 privind regimul finanțărilor nerambursabile din fonduri publice alocate pentru activități nonprofit de interes general, cu modificările și completările ulterioare, sunt considerate parte interesată relevantă, acestea fiind invitate să depună proiectele în scopul atribuirii contractelor de finanțare nerambursabilă, pentru domeniile de activitate ale entității publice.

#### **4.3 Domeniul de aplicare a SMI**

##### *Administrație publică locală*

#### **Cerinte neaplicabile:**

Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor (clauza 8.3 din SR EN ISO 9001:2015)

 <b>ROMANIA</b> <b>JUDEȚUL VASLUI</b> <b>MUNICIPIUL VASLUI</b> <b>PRIMĂRIA</b>	<b>Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0</b>	pag. 14/47
	<b>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT</b> <b>INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN</b> <b>MANAGERIAL</b>	

Activitatea organizatiei nu implica procesul de PROIECTARE-DEZVOLTARE. Specificatiile privind prestarea serviciilor din domeniul de activitate al organizatiei sunt integral documentate prin reglementari si norme emise de autoritati.

**Activitatile externalizate:**

- servicii de mentenanță IT
- servicii mentenanță echipamente
- consultanță pe diferite domenii;
- medicina muncii.

**Autoritatea si capacitatea organizatiei de a exercita control si influenta:**

In procedurile SMI si contractele incheiate sunt stabilite prevederi referitoare la modul in care sunt controlate si/ sau influentate produsele si serviciile aprovizionate si modul in care sunt controlate procesele externalizate.

Controlul aplicat proceselor externalizate consta in:

- evaluarea subcontractantilor inainte de incheiere contractelor;
- stabilirea , prin clauze contractuale, a obligatiilor subcontractantilor, a modalitatilor de control pe parcursul derularii contractului si a conditiilor de receptie;
- stabilirea obligatiilor subcontractantilor referitoare la protectia mediului, SSO prin Conventii de Mediu, Conventii de Lucrari (dupa cum este aplicabil);
- alte metode determinate de conducerea organizatiei.

**Unitatile organizatorice si delimitarile fizice (adresele) in care se aplica SMI**

Sediul Social al PRIMARIA MUNICIPIULUI VASLUI Spiru Haret , nr.2

**Domeniul de certificare :** *Administratie publica locala*

**4.4 Sistemul de Management integrat calitate-control intern managerial si procesele sale**

Sistemul de management integrat calitate-control intern managerial este orientat către obținerea rezultatelor, în raport cu obiectivele propuse, pentru satisfacerea necesităților, așteptărilor și cerințelor tuturor părților interesate.

Primăria Municipiului Vaslui a stabilit, documentat și menține permanent un sistem integrat de management integrat în concordanță cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 și cu prevederile O.S.G.G. nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

Pentru aceasta:

- au fost determinate procesele necesare pentru sistemul de management integrat și modul de aplicare a lor în cadrul entității publice;
- a fost determinată succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- au fost determinate criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că execuția și controlul acestor procese sunt eficiente;
- s-au luat măsuri pentru a se asigura disponibilitatea resurselor și informațiilor documentate
- necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese;



- s-au luat măsuri pentru monitorizarea, măsurarea și analizarea acestor procese în vederea îmbunătățirii lor continue;
- s-au implementat acțiunile necesare pentru realizarea rezultatelor planificate și pentru
- îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Procesele sistemului de management al calității din cadrul entității și interacțiunea dintre acestea se identifică în Harta proceselor SMI, anexa nr. 3

**Procesele SMI, determinate la nivelul organizației sunt clasificate în următoarele categorii:**

**Procese de management și de administrare SMI** - sunt acele procese care asigură, prin implicarea directă și constantă a conducerii, o eficacitate și eficiență sporită a SMI.

Procesele de management și administrare SMI sunt orientate pe planificarea și analiza SMI, comunicarea internă și externă și alocarea resurselor.

**Procese de realizare a produsului**

**-procese de baza** - sunt acele procese care definesc afacerea și servesc direct la crearea de valoare;

Procesele de baza sunt descrise în Proceduri operationale specifice fiecărei activități, prin care se identifică:

Elementele procesului - proprietar, intrări, ieșiri, indicatori de proces

Managementul procesului - concretizarea ciclului Planifică-Derulează-Controlează-Actionează;

Resursele necesare;

Riscuri și oportunități asociate procesului.

**-procese suport pentru realizarea produsului** - sunt acele procese care contribuie la realizarea lucrărilor / prestarea serviciilor; în această categorie intra procesele care sprijină și asigură condițiile necesare derulării optime a proceselor de baza.

**Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire** - sunt acele procese utilizate de organizație pentru :

- demonstrarea conformității serviciului prestat și a activităților derulate;
- analiza datelor în vederea fundamentării deciziilor;
- evaluarea eficacității SMI;
- măsurarea satisfacției clienților;
- îmbunătățirea continuă a performanțelor organizației.

Procesele determinate la nivelul PRIMĂRII MUNICIPIULUI VASLUI se regăsesc în „Lista proceselor SMI” (Anexa 2) .

„Lista proceselor SMI” precizează (pentru fiecare proces determinat) : cerința din SR EN ISO 9001:2015, Tipul de proces, proprietar, mod de documentare.

Criteriile și metodele necesare pentru a se asigura eficacitatea proceselor sunt precizate în procedurile SMI, instrucțiunile și normativele specifice domeniului de activitate al organizației, precum și în contractele încheiate cu furnizorii de produse, lucrări sau servicii.

## 5. LEADERSHIP



## 5.1 LEADERSHIP SI ANGAJAMENT

### 5.1.1 Leadership și angajament pentru sistemul de management integrat calitate-control intern managerial

Primăria Municipiului Vaslui, reprezentată prin Primar, se angajează să dezvolte și să mențină Sistemul de management integrat calitate-control intern managerial integrat eficient și eficient, pentru realizarea de beneficii pentru părțile interesate prin stabilirea, menținerea și creșterea satisfacției cetățenilor/beneficiarilor, conformarea cu legislația, precum și cu alte cerințe aplicabile, prin:

- asigurarea că politica și obiectivele entității publice sunt compatibile cu contextul și direcția strategică;
- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului integrat de management;
- asigurarea că cerințele sistemului integrat calitate-control intern managerial sunt integrate în procesele de operare ale entității publice;
- promovarea abordării pe baza de proces și a gândirii/acțiunii pe bază de risc;
- asigurarea ca resursele necesare pentru sistemul de management integrat sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficient și a conformării cu cerințele sistemului de management integrat;
- asigurarea că sistemul de management integrat obține rezultatele așteptate/previzionate;
- angrenarea, direcționarea și susținerea angajaților entității publice pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management integrat;
- promovarea îmbunătățirii proceselor, serviciilor de administrație publică locală;
- susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate.

Angajamentul în domeniul calității și controlului intern managerial este afișat în locurile stabilite după aprobarea manualului sistemului integrat de management. Prevederile angajamentului în domeniul managementului integrat calitate-control intern managerial, precum și cele ale manualului sunt implementate și menținute pe baza unui program de dezvoltare, elaborat de Comisia de monitorizare și aprobat de către Primarul Municipiului Vaslui.

Se va determina eficacitatea sistemului integrat calitate-control intern managerial integrat prin organizarea și desfășurarea de audituri interne și în conformitate cu Legea nr. 672/2002 privind auditul public intern, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Managementul de la cel mai înalt nivel prezintă dovezi privind angajamentul său pentru dezvoltarea sistemului integrat calitate-control intern managerial și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin:

- comunicarea în cadrul entității a importanței respectării cerințelor legale și a cerințelor standardelor aplicabile domeniului;
- stabilirea politicii în domeniul sistemului de management integrat;
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele calității și controlului intern managerial, precum și urmărirea atingerii lor;
- efectuarea analizei de management, în scopul identificării proceselor și a eficacității sistemului de management integrat;
- asigurarea disponibilității resurselor pentru realizarea obiectivelor stabilite;





- stabilirea măsurilor de îmbunătățire continuă a proceselor/activităților și a sistemului de management integrat.

Conducerea entității a formulat politicile și a stabilit obiectivele principale cu privire la proiectarea, implementarea, certificarea, menținerea și îmbunătățirea unui sistem de management integrat.

#### 5.1.2 Orientarea spre cetățean/beneficiar

Primarul Municipiului Vaslui demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către cetățean prin a se asigura că:

sunt determinate, înțelese și satisfăcute, în mod consecvent, cerințele cetățeanului, precum și cerințele legale și reglementările aplicabile;

sunt determinate și tratate riscurile (vulnerabilitățile și oportunitățile) care pot influența conformitatea serviciilor publice și capacitatea de a crește satisfacția cetățeanului;

este menținută orientarea către creșterea satisfacției cetățeanului/beneficiarului

#### 5.2 Politica referitoare la sistemul de management integrat calitate-control intern managerial

Politica adoptată urmărește îmbunătățirea capacității SMI de a realiza creșterea calității serviciilor prestate.

**Politica Primăriei municipiului Vaslui în domeniul sistemul de management integrat calitate-control intern managerial :**

- este un document public, este adecvată misiunii organizației, include angajamentul conducerii și asigură cadrul de stabilire, monitorizare și analiză a obiectivelor generale;
- corespunde naturii, dimensiunilor și activităților organizației;
- include un angajament de îmbunătățire continuă a eficacității SMI, de conformare cu cerințele legale și alte cerințe aplicabile la care organizația subscrie.

Politica Primăriei Municipiului Vaslui în domeniul sistemul de management integrat calitate-control intern managerial este comunicată tuturor persoanelor care lucrează pentru sau în numele organizației, prin difuzarea în toate entitățile organizatorice și către toți partenerii.

Personalul Primăriei municipiului Vaslui are obligația de a prezenta și de a se asigura în permanență ca această politică este înțeleasă și aplicată.

Politica Primăriei municipiului Vaslui în domeniul sistemul de management integrat calitate-control intern managerial este inclusă în tematica de instruire anuală a personalului.

#### 5.3 Roluri organizatorice, responsabilități și autorități

Primarul asigură elaborarea, aprobarea, aplicarea și perfecționarea structurii organizatorice, reglementărilor metodologice, procedurilor și criteriilor de evaluare, pentru a satisface cerințele generale de calitate, precum și cele de control intern managerial. Fiecare angajat al entității publice este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Relațiile din cadrul entității publice, responsabilitățile și autoritățile funcțiilor sunt stabilite în: Organigramă, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Manualul sistemului de management integrat, procedurile de sistem, procedurile operaționale, respectiv în Fișele de post. Procedurile documentate stabilesc responsabilii și precizează acțiunile pentru supravegherea eficacității și eficienței proceselor. Persoanele care au aceste



responsabilități au sarcina de a analiza permanent posibilitățile de îmbunătățire a eficacității și eficienței proceselor.

Responsabilul SMI la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui este reprezentantul conducerii entității publice privind sistemul de management integrat calitate-control intern managerial și are responsabilitate și autoritate pentru:

- a se asigura că procesele necesare sistemului de management integrat sunt stabilite și menținute în conformitate cu referințele,
- a raporta conducerii despre funcționarea sistemului de management integrat și despre orice necesitate de îmbunătățire,
- a se asigura că este promovată în cadrul entității publice conștientizarea cerințelor cetățenilor/ beneficiarilor,
- a reprezenta conducerea în relațiile cu terții privind sistemului de management integrat,
- a raporta Primarului Municipiului Vaslui și Președintelui Comisiei de monitorizare
- performanța sistemului integrat calitate-control intern managerial integrat, pentru analizare, inclusiv formularea de recomandări pentru îmbunătățire,
- a asigura generarea și colectarea informațiilor și datelor care formează baza de cunoștințe pentru ședințele de analiză ale managementului, incluzând nevoile de îmbunătățire,
- a se asigura de existența conștiinței privind calitatea în diferite arii funcționale ale entității publice, rezolvarea diferitelor probleme legate de calitatea serviciilor publice oferite și ale sistemului integrat de management.

În vederea organizării procesului privind implementarea sistemului de control intern managerial este constituită o Comisie de monitorizare formată din personalul de la primul nivel de conducere (conducătorii/coordonatorii de compartimente), care este coordonată de președinte, persoană ce deține funcție de conducere, pentru desfășurarea activităților de implementare și dezvoltare a sistemului de control intern managerial la nivelul entității. Astfel, atribuțiile și responsabilitățile membrilor Comisiei de monitorizare, sunt în principal următoarele:

- a) monitorizează, coordonează și îndrumă metodologic permanent activitatea de control intern managerial din cadrul entității publice în vederea implementării regulilor minimale de management cuprinse în standardele de control intern managerial;
- b) elaborează și supune spre aprobare conducătorului entității publice „Programul de dezvoltare a sistemului de control intern managerial”;
- c) coordonează procesul de elaborare a obiectivelor generale și specifice, precum și a indicatorilor de performanță ai entității publice;
- d) coordonează inventarierea activităților procedurabile din cadrul entității publice pe domenii de activitate, precum și elaborarea/revizia procedurilor de sistem/operationale;
- e) identifică, inventariază și stabilește măsurile de control pentru asigurarea diminuării riscurilor asociate funcțiilor sensibile și prezintă conducătorului entității publice spre aprobare „Inventarul și politica de gestionare a funcțiilor sensibile”;
- f) coordonează procesul de management al riscurilor;
- g) analizează și prioritizează riscurile semnificative prin stabilirea profilului de risc și a limitei de toleranță la risc, și le supune, anual, spre aprobare conducătorului entității publice;



h) analizează, avizează și supune spre aprobare conducătorului entității publice „Registrul de riscuri pe entitate” și „Planul privind implementarea măsurilor de control pentru riscurile semnificative”;

i) monitorizează și coordonează permanent activitățile de punere în aplicare a măsurilor de control al riscurilor;

j) propune conducătorului entității publice noi acțiuni sau revizuirii de termene, atunci când apar disfuncții în implementarea măsurilor de control al riscurilor;

k) propune conducătorului entității publice raportarea riscurilor care nu pot fi controlate prin măsuri interne, pe cale ierarhică, până la entitatea publică care poate asigura managementul acestora;

l) analizează, avizează și supune spre aprobare conducătorului entității publice raportările și informările/situațiile centralizatoare prevăzute de legislația în domeniu. Atribuțiile și responsabilitățile Președintelui Comisiei de monitorizare, sunt în principal următoarele:

a) conduce ședințele Comisiei de monitorizare;

b) emite ordinea de zi, și după caz, hotărârile ședințelor;

c) analizează și avizează „Programul de dezvoltare a sistemului de control intern managerial”;

d) analizează și avizează procedurile de sistem/operationale;

e) analizează și avizează „Registrul de riscuri pe entitate” și „Planul de implementare a măsurilor de control”;

f) analizează și aprobă „Informarea privind desfășurarea procesului de gestionare a riscurilor”;

g) analizează și aprobă „Informarea privind monitorizarea performanțelor”;

h) analizează și aprobă „Situția sintetică a rezultatelor autoevaluării”;

i) analizează și aprobă „Situția centralizatoare privind stadiul implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la data de 31.12.20xx”;

j) avizează „Raportul asupra sistemului de control intern managerial la data de 31 decembrie 20xx”.

Atribuțiile și responsabilitățile Secretariatului tehnic al Comisiei de monitorizare, sunt în principal următoarele:

- elaborează proiectele ordinii de zi ale ședințelor Comisiei de monitorizare pe bază precizărilor președintelui;
- transmite ordinea de zi a ședinței, precum și documentele care fac obiectul analizelor în cadrul ședinței Comisiei de monitorizare, tuturor membrilor acesteia;
- pregătește documentele de lucru pentru ședințele Comisiei de monitorizare și întreprinde măsurile organizatorice necesare pentru desfășurarea în condiții corespunzătoare acestora;
- elaborează minutele și după caz, hotărârile ședințelor, pe care le transmite, după aprobare, tuturor membrilor acesteia/persoanelor interesate;
- analizează conformitatea procedurilor de sistem/operationale cu reglementările în domeniu și ține evidența acestora;
- elaborează „Registrul de riscuri pe entitate” pe baza registrelor de riscuri primite de la conducătorii/coordonatorii de compartimente;



- elaborează „Planul de implementare a măsurilor de control al riscurilor semnificative”, pe baza măsurilor de control transmise de către conducătorii/coordonatorii de compartimente;
- elaborează „Informarea privind desfășurarea procesului de gestionare a riscurilor”, pe baza rapoartelor anuale privind desfășurarea procesului de gestionare a riscurilor de la nivelul structurilor din cadrul entității publice;
- elaborează „Informarea anuală privind monitorizarea performanțelor” pe baza rapoartelor transmise de către conducătorii/coordonatorii de compartimente;
- elaborează „Situția sintetică a rezultatelor autoevaluării” pe baza rapoartelor transmise de către conducătorii structurilor /ordonatorii terțiari acreditate și o supune avizării Comisiei de monitorizare/conducerii entității;
- elaborează „Situția centralizatoare privind stadiul implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial la data de 31.12.20xx” în baza rapoartelor anuale transmise către conducătorii structurilor/ordonatorii terțiari de credite și o supune avizării Comisiei de monitorizare/conducerii entității;
- elaborează „Raportul asupra sistemului de control intern managerial la data de 31 decembrie 20xx” și-l supune avizării Comisiei de monitorizare și aprobării Primarului Municipiului Vaslui.

#### **PRIMARUL MUNICIPIULUI VASLUI**

**Are responsabilitate** privind coordonarea întregii activități a organizației, stabilește strategia privind obiectivele SMI și asigură analiza și îmbunătățirea continuă.

**Indeplinește** responsabilitățile specifice, conform documentelor SMI și în acest sens:

Conduce sistemul de Management Integrat Calitate- Control Intern Managerial în cadrul Primăriei municipiului Vaslui asigurând condițiile organizatorice și resursele necesare implementării, funcționării și îmbunătățirii acestuia,

Stabilește politica și obiectivele organizației în domeniul SMI;

Mentine o structură organizatorică aptă să îndeplinească toate funcțiile sistemului de Management integrat calitate-control intern managerial adoptat, conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015 , O.S.G.G. nr. 600/2018 și reglementărilor legale aplicabile.

Aproba măsurile de tratare a riscurilor incluse în planuri specifice;

Conduce ședințele de analiză efectuate de management asupra eficacității SMI.

#### **Directorii de direcții/sefii entităților organizatorice**

**Asigura** aplicarea SMI în activitățile pe care le conduc, identifică și înregistrează orice probleme aparute.

**Participă** la auditurile interne și/sau externe și asigură toate condițiile necesare echipei de audit pentru derularea corespunzătoare a acțiunii.

**Propun** programe / cursuri de pregătire a personalului în toate domeniile ce pot influența performanța activităților desfășurate în cadrul EO

**Asigura** întocmirea fișelor de post pentru personalul din subordine și introducerea în acestea a atribuțiilor și responsabilităților necesare respectării sistemului de Management al Calității.

#### **Responsabili de proces din Primăria municipiului Vaslui**



Raspund de aplicarea Sistemului de management integrat calitate-control intern managerial in procesele pe care le conduc;

Monitorizeaza si coordoneaza procesele, conform procedurilor / instructiunilor aplicabile.

Informeaza seful ierarhic despre aparitia problemelor referitoare la calitate si propun actiuni corective, dupa caz.

Participa la identificarea cauzelor ce determina aparitia neconformitatilor, stabilesc solutii pentru eliminarea acestora, inclusiv sub aspectul preventiv.

Asigura aplicarea, in termenul prescris, a corectiilor, actiunilor corective stabilite si a masurilor de prevenire a materializarii riscurilor identificate.

### **Responsabil SMI**

Elaboreaza, actualizeaza si gestioneaza documentatia Sistemului de management integrat calitate-control intern managerial al organizatiei.

Informeaza conducerea despre aparitia problemelor si propune actiuni corective.

Urmareste solutionarea tuturor actiunilor corective stabilite, evalueaza eficacitatea acestora si consemneaza rezultatele in Raportul privind gradul de implementare a SMI.

Efectueaza instruirea a personalului in domeniul SMI.

Coordoneaza analiza proceselor derulate in cadrul Primariei Municipiului Vaslui, identificarea si evaluarea riscurilor asociate.

### **Raspunderea pentru aplicarea SMI**

Eficacitatea SMI, aplicat in cadrul organizatiei noastre, se bazeaza pe integrarea cerintelor de sistem in activitatea intregului personal.

**Fiecare angajat raspunde personal de:**

derularea proceselor in domeniul sau de activitate, in conformitate cu procedurile/ instructiunile aplicabile;

comunicarea prompta a problemelor de calitate constatate in activitatea proprie .

## **6. PLANIFICARE**

### **6.1 Acțiuni pentru abordarea riscurilor privite ca amenințări și oportunități**

Evenimentele care pot afecta realizarea obiectivelor constituie riscuri care trebuie identificate. Managementul are obligația de a identifica riscurile și de a întreprinde acele acțiuni care plasează și mențin riscurile în limite acceptabile. Trebuie menținut un echilibru între nivelul acceptabil al riscurilor și costurile pe care le implică aceste acțiuni. Sunt planificate acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților determinate, precum și modul în care sunt integrate aceste acțiuni în procesele sistemului de management integrat și, de asemenea, cum este evaluată eficacitatea lor. Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor privite ca amenințări și oportunități sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității serviciilor de administrație publică locală oferite.

Strategia de gestionare a riscurilor include: acceptarea, monitorizarea, transferul, externalizarea, tratarea. Oportunitățile pot conduce la: adoptarea de noi practici, lansarea de noi servicii, abordarea de noi clienți/parteneri, dezvoltarea de parteneriate, utilizarea de noi tehnologii și alte posibilități de dorit și viabile pentru a trata necesitățile entității publice sau ale clienților săi, cetățenii. După implementarea acțiunilor de tratare a riscurilor privite ca amenințări sau oportunități, acestea sunt



monitorizate, rezultatele fiind înregistrate și analizate astfel încât să poată fi determinată eficacitatea lor. Frecvența analizării riscurilor pe procese este de 1 an. S-a documentat procedura MANAGEMENTUL RISCURILOR, Cod: PS 37-6 și procedura Continuitatea activității, Cod: PO-37-06-75 pentru a gestiona corespunzător și unitar întreruperile care pot să afecteze major procesele desfășurate în cadrul entității.

## 6.2 Obiectivele SMI și planificarea realizării lor

Obiectivele, ca și politica, sunt stabilite pentru a furniza o direcție care să orienteze entitatea publică. Acestea determină rezultatele dorite și ajută entitatea publică să-și utilizeze resursele pentru obținerea acestor rezultate. Primarul se asigură că obiectivele SMI sunt stabilite atât la nivelul său, cât și la nivelurile și funcțiile relevante ale entității publice. Obiectivele sunt comunicate, pentru a fi cunoscute de întreg personalul entității. Pentru a se realiza obiectivele stabilite, se desfășoară activități adecvate, cărora este necesar să li se aloce resurse. Expresia valorică a resurselor se reflectă în bugetul de venituri și cheltuieli. Obiectivele, activitățile eșalonate în timp, alocarea responsabililor, a termenelor și resursele aferente constituie Programe de management SMI, conform prevederilor procedurii PROGRAME de MANAGEMENT și OBIECTIVELE SISTEMULUI de MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN MANAGERIAL, Cod: PS 37-5.

Programul de management SMI este elaborat pentru funcții și niveluri relevante ale Primăriei Municipiului Vaslui. Monitorizarea realizării obiectivelor se face de către fiecare conducător de structură cu obligativitatea analizei și raportării monitorizării reprezentantului managementului cu frecvența stabilită.

Planificarea constituie un element fundamental al sistemului de management integrat, deoarece, prin program, se stabilește baza de referință în raport cu care se exercită acțiunile și operațiunile previzionate. Activitățile prin care se realizează obiectivele (individuale, specifice și generale) sunt transpuse în sarcini (componenta elementară), atribuțiuni și funcțiuni (componente agregate) și sunt atribuite, spre efectuare, componentelor structurale ale entității publice (posturi și compartimente). Aceasta conduce la definirea unei structuri organizatorice adecvate îndeplinirii obiectivelor. Controlul intern managerial ca și managementul calității nu pot opera în afara unui plan și a unei structuri organizatorice adecvate.

Controlul intern managerial are următoarele obiective generale:

- realizarea, la un nivel corespunzător de calitate, a atribuțiilor instituțiilor publice, stabilite în concordanță cu propria lor misiune, în condiții de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență;
- protejarea fondurilor publice împotriva pierderilor datorate erorii, risipei, abuzului sau fraudei;
- respectarea legii, a reglementărilor și deciziilor conducerii;
- dezvoltarea și întreținerea unor sisteme de colectare, stocare, prelucrare, actualizare și difuzare a datelor și informațiilor financiare și de conducere, precum și a unor sisteme și proceduri de informare publică adecvată prin rapoarte periodice.

## 6.3 Planificarea schimbărilor



Primarul se asigură că planificarea în cadrul sistemului integrat calitate-control intern managerial integrat este efectuată astfel încât să fie îndeplinite atât cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, cât și cele ale O.S.G.G. nr. 600/2018 privind Codul controlului intern managerial al entităților publice.

Planificarea este compatibilă cu toate condițiile cerute de referențiale și ia în considerare următoarele activități:

- actualizarea metodelor utilizate pentru a asigura un nivel ridicat de calitate a serviciilor prestate;
- identificarea condițiilor referitoare la calitate și stabilirea de etape și metode de verificare și evaluare a acestora;
- evaluarea permanentă a satisfacerii cerințelor reglementate, a cerințelor și așteptărilor părților interesate;
- stabilirea unor criterii, inclusiv cele subiective, de evaluare a performanței serviciilor prestate.

Dacă entitatea publică determină nevoia de schimbare a sistemului de management integrat, schimbarea este efectuată într-o manieră planificată și sistematică. Atunci când se fac schimbări în cadrul sistemului integrat calitate-control intern managerial se iau în considerare:

- scopul și potențialele consecințe;
- integritatea sistemului;
- disponibilitatea de resurse;
- responsabilități și autorități, conform prevederilor procedurii Managementul schimbărilor, cod PS-37-20.

Primarul dispune, ținând cont de particularitățile cadrului legal de organizare și funcționare, precum și de standardele controlului intern managerial și de cerințele privind managementul calității, măsurile necesare pentru elaborarea și sau dezvoltarea sistemului de management integrat, inclusiv a procedurilor documentate pe activități/procese.

Obiectivele, acțiunile, responsabilitățile, termenele, precum și alte componente ale măsurilor respective se cuprind în programul de dezvoltare, elaborat și actualizat anual la nivelul entității publice. În program se evidențiază, în mod distinct, și acțiunile de perfecționare profesională, atât pentru persoanele cu funcții de conducere, cât și pentru cele de execuție. Planificarea sistemului de management integrat are în vedere modul în care sunt îndeplinite politica, obiectivele, dacă sunt alocate resursele necesare, dacă este asigurată identificarea, definirea și realizarea proceselor/activităților, pentru realizarea obiectivelor, dacă integritatea sistemului este menținută atunci când au loc schimbări, dacă este elaborată documentația necesară.

În scopul satisfacerii condițiilor specificate se realizează/iau în considerare următoarele activități:

- stabilirea obiectivelor specifice SMART;
- programarea și efectuarea auditurilor interne; programarea instruirilor;
- planificarea analizelor efectuate de management;
- identificarea și asigurarea proceselor/activităților, resurselor și a competențelor necesare realizării obiectivelor stabilite;
- elaborarea de proceduri documentate compatibile cu activitățile specifice desfășurate;



- efectuarea de analize și verificări adecvate în diferitele faze ale desfășurării activităților;
- menținerea de înregistrări prin care să fie aduse dovezi obiective asupra modului de realizare a activităților.

În cadrul entității fiecare structură își planifică modul de realizare a proceselor/activităților precum și modul de monitorizare a performanțelor.

Elementele de intrare pentru planificare sunt:

- strategia Primăriei Municipiului Vaslui și obiectivele definite (generale, specifice și individuale);
- necesitățile și așteptările cetățenilor și a altor părți interesate; evaluarea datelor referitoare la performanțele serviciilor și proceselor;
- datele rezultate din experiența anterioară.

Elementele de ieșire ale planificării sunt:

- necesarul de cunoștințe și abilități;
- resursele necesare (financiare, umane, infrastructură, etc.);
- responsabilități și autorități privind aplicarea unor planuri sau programe de îmbunătățire; necesitățile privind documentația și înregistrările sistemului de management integrat .

Pentru a putea urmări evoluția stadiului îndeplinirii obiectivelor sistemului de management integrat se elaborează de către Comisia de monitorizare Programul de dezvoltare, acesta reprezentând instrumentul pentru atingerea obiectivelor sistemului de management integrat.

Acestea definesc:

- principalele acțiuni și măsuri ce se impun pentru atingerea obiectivelor sistemului de management integrat;
- persoanele responsabile la fiecare nivel ierarhic cu funcțiile relevante din cadrul entității; resursele financiare, umane și tehnice necesare;
- termenele de inițiere și cele de realizare a acțiunilor propuse.

Implementarea Programului de dezvoltare este asigurată de către conducătorii structurilor nominalizate în program. Aceștia vor întocmi un raport privitor la stadiul realizării acțiunilor /măsurilor, în care se vor face referiri la etapele parcurse, resursele consumate, motivații privind eventualele nerespectări ale cerințelor privind alocarea de responsabilități, timp și resurse și propuneri de revizuire/îmbunătățire. Planificarea se materializează în: planuri de dezvoltare, planuri de resurse umane, planuri de sănătate și securitatea muncii, de mentenanță, audituri, bugete de venituri și cheltuieli, programe/grafice de lucru, etc., în care sunt menționate atribuții și responsabilități pentru desfășurarea și îmbunătățirea activității entității.

Planificarea în cadrul sistemului de management integrat sunt analizate în mod continuu și revizuite ori de câteori este necesar pentru a fi conforme noilor cerințe.

## 7. SUPORT

### 7.1 Resurse





Resursele asigurate se referă la:

- **Resurse umane** care constituie partea cea mai importantă a entității, resurse care sunt selectate pe baza capacității de a satisface cerințele fișelor postului privind experiența și calificarea profesională.
- **Resurse materiale** care cuprind materiale, echipamente și spații corespunzătoare pentru: necesități operaționale și logistice, facilități necesare pentru evaluarea performanței, documentația operațională, standarde și reglementări naționale și internaționale cu privire la natura activităților desfășurate de entitatea publică.
- **Resurse financiare** care sunt asigurate prin Bugetul de venituri și cheltuieli al Primăriei Municipiului Vaslui, aprobate prin hotărâri de consiliu local potrivit prevederilor Legii nr. 273/2006 a finanțelor publice locale, cu modificările și completările ulterioare și a Legilor anuale ale bugetului de stat.

### 7.1.1 Generalități

Primăria Municipiului Vaslui a stabilit și asigurat resursele necesare, inclusiv resursele furnizate din exterior, pentru:

- implementarea, menținerea și continua îmbunătățire a eficacității Sistemului de Management Integrat;
- respectarea legalității și creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor.

### 7.1.2 Personalul entității publice

Pentru dezvoltarea personalului, se asigură o instruire continuă, prin cursuri de formare și perfecționare profesională de specialitate, potrivit Planului anual de formare profesională aprobat la nivelul entității. Personalul care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile publice are competența necesară obținută pe baza educației, instruirii, abilităților și experienței corespunzătoare.

Dosarul fiecărei persoane angajate în entitatea publică cuprinde următoarele documente obligatorii:

- cerere de angajare;
- cazier judiciar;
- copii acte personale; copii actede studii;
- copii dovezi aferente competențelor; fișa postului;
- decizii;
- adeverință de la medicul de medicina muncii cu precizarea „apt pentru muncă”; contract de muncă și acte adiționale;
- fișa/raport de evaluare a performanțelor profesionale individuale anuale ale fiecărui angajat;
- adeverințe de vechime anterioare locului de muncă prezent;
- adeverința de vechime, la încheierea Contractului de muncă.

Declanșatorul procesului de resurse umane este nevoia de a angaja oameni cu anumite roluri, astfel încât managementul să poată atinge obiectivele propuse. La finalizarea procedurii de recrutare și cu respectarea prevederilor Legii nr. 53/2002 Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare și a actelor normative conexe, prin grija Biroului managementul resurselor umane, se asigură înregistrarea legală a salariatului în



Registrul de evidență a salariaților - REVISAL/baza de date a Agenției Naționale a Funcționarilor Publici. Evaluarea profesională a personalului se realizează potrivit Anexei nr. 6 la OUG nr. 57 /2019 Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare. Gestiunea funcțiilor publice/funcționarilor numiți, a personalului contractual, la nivelul entității se realizează de către Biroul managementul resurselor umane.

După caz, aceștia completează pe fișele/rapoartele de evaluare, recomandări în ceea ce privește necesitatea instruirii. După ce fișele/rapoartele sunt semnate, acestea sunt transmise Biroului managementul resurselor umane, care gestionează resursele umane la nivelul entității publice și le arhivează.

Pentru această cerință au fost detaliate următoarele proceduri:

- PO37-05-01 Promovare personal contractual
- PO37-05-02 Promovarea functionarilor publici
- PO37-05-03 Gestionarea dosarelor profesionale
- PO37-05-04 Recrutarea personalului
- PO37-05-05 Fundamentarea cheltuielilor cu salariile pentru elaborarea cheltuielilor de buget
- PO37-05-08 REVISAL
- PS37-12 Instruire personal
- PO37-05-11 Evidenta prezentei, invoirilor si concediilor
- PO37-05-12 Stabilirea drepturilor salariale
- PO37-05-13 Formarea profesionala a functionarilor publici
- PO37-05-14 Sanatatea si Securitatea in munca
- PO37-05-15 Etica si codul de conduita

### 7.1.3 Infrastructura

Primarul municipiului Vaslui asigura infrastructura necesara derularii corespunzatoare a activitatilor ce concura la realizarea contractelor, astfel incat sa fie indeplinite cerintele de calitate si performanta convenite cu clientul, precum si conditiile referitoare la dotarea tehnica, structura de personal si functionarea SMI .

Infrastructura Primariei municipiului Vaslui include:

cladiri si spatii de lucru (inclusiv utilitatile asociate);  
birotica si echipamente de telecomunicatie adecvate;  
utilaje, aparatura si echipamente de lucru;  
echipamente de protectie;

servicii suport (mijloace de transport pentru personalul propriu).

Fiecare element al infrastructurii este supus unui program adecvat de mentenanta.

Depozitele pentru produsele aprovizionate, materiale si echipamente sunt dotate cu mijloace de manipulare adecvate pentru a asigura integritatea produselor pe perioada manipularii si depozitarii.

Autovehiculele folosite sunt adecvate operatiilor ce trebuie executate si sunt reparate si verificate periodic conform cerintelor, pentru a fi siguri ca sunt in perfecta stare de functionare si apte sa realizeze operatiile in conditii de siguranta.

Primaria este dotata si cu o infrastructura de comunicare (telefoane fixe, telefoane mobile, faxuri si instalatii de teleconferinta).

### 7.1.4 Mediul pentru functionarea proceselor



Organizatia asigura respectarea intocmai a tuturor cerintelor legislatiei privind securitatea si sanatatea in munca si protectia mediului, in vigoare, astfel incat activitatile sa se desfasoare in siguranta si in mod adecvat, fara impunerea solicitarilor fizice si psihice care nu sunt necesare.

La evaluarea nivelului de risc asociat locului de munca se tine cont de factorii umani care influenteaza mediul de lucru si eficienta personalului fata de sarcinile pe care urmeaza sa le indeplineasca.

Prin indeplinirea masurilor stabilite se raspunde cerintelor referitoare la:

securitate, inclusiv utilizarea echipamentelor de protectie;  
ergonomie;

amplasarea corespunzatoare a locurilor de munca;

claritatea si frecventa comunicarii;

limitele si durata timpului de lucru ;

incalzire, umiditate, iluminat, circulatia aerului;

igiena, curatenie, zgomot, vibratii si poluare.

Periodic are loc consultarea personalului pe probleme de sanatate si securitate ocupationala. Opiniile angajatilor, propunerile de imbunatatire formulate de acestia sunt analizate de conducerea organizatiei care va dispune (dupa caz) punerea lor in practica.

Conducerea primariei acorda un interes deosebit asigurarii unui mediu de lucru procalitate, cu o influenta pozitiva asupra motivarii, satisfactiei si performantei personalului, urmarind prin aceasta cresterea performantelor organizatiei.

O astfel de abordare se bazeaza pe urmatoarele principii:

recunoasterea importantei factorului uman in obtinerea performantelor propuse;

incurajarea initiativei si favorizarea unui climat de lucru creativ ;

comunicarea deschisa, fara rezerve, a problemelor aparute in desfasurarea activitatii (cand se comit erori fata de practicile stabilite , comunicarea lor este incurajata in mod special);

prevenirea automulțumirii si implicarea fiecarui angajat in actiunea de imbunatatire a activitatilor.

#### **7.1.5 Resurse de monitorizare si masurare**

Pentru toate monitorizarile si masurarile efectuate pe parcursul derularii proceselor se utilizează echipamente de masurare și monitorizare adecvate, la care este cunoscută precizia de măsurare și corespund cu specificatiile.

Evidenta echipamentelor de măsurare si monitorare din dotare este tinută centralizat de către responsabilul RMM la nivel primarie.

Responsabilul RMM coordonează achiziția echipamentelor de măsurare si monitorare necesare în conformitate cu planurile întocmite și aprobate de conducere.

Verificarea echipamentelor de măsurare si monitorare din dotarea primariei este făcută prin contractare cu laboratoare specializate acreditate.

Inregistrările rezultate din activitatea de control a echipamentelor de măsurare si monitorare sunt păstrate de responsabilul RMM.

In cazul in care, cu ocazia verificarilor periodice, echipamentul de masurare este gasit necorespunzator, este evaluată valabilitatea măsurătorilor efectuate și sunt stabilite măsurile necesare.

#### **7.1.6 Cunostinte organizationale**



Primăria Municipiului Vaslui a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor prestate, conform cerințelor posturilor din entitatea publică în raport cu Organigrama (Anexa 1) și Regulamentul de Organizare și Funcționare. De asemenea, stabilește, menține și pune la dispoziție cunoștințele necesare (proprietatea intelectuală, lecții învățate, etc.), pentru desfășurarea activităților în mod economic, eficient și eficace. Când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, entitatea publică ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute. Cunoștințele organizaționale sunt specifice entității publice și se obțin în general prin experiența personalului angajat. Acestea sunt informații utilizate și împărtășite pentru a realiza obiectivele entității publice.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

surse interne (de exemplu proprietate intelectuală; cunoștințe obținute din experiență; lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes; captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate; rezultatele îmbunătățirilor proceselor și serviciilor);


surse externe (de exemplu standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la cetățeni/beneficiari sau de la furnizori).

## 7.2 Competenta

Primăria Municipiului Vaslui se asigură ca personalul care lucrează sub controlul organizației și care desfășoară activități care pot influența performanța și eficacitatea SMI este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței. Conducerea entității ia măsuri pentru:

- determinarea competenței necesare a personalului care, lucrând în cadrul entității publice îi poate afecta performanța de calitate;
- asigurarea că aceste persoane sunt competente din punct de vedere al educației, instruirii și experienței;
- asigurarea competenței necesare și evaluarea eficacității acțiunilor întreprinse.
- instruirea personalului propriu prin efectuarea de instruire periodice interne și/sau externe, pentru a obține competența necesară;
- măsurarea și identificarea nivelului de competență dobândit ca urmare a cursurilor sau instruirilor se asigură prin evaluări ale performanțelor profesionale pentru stabilirea eficacității acțiunilor întreprinse (evaluare angajat);
- păstrarea corespunzătoare a informațiilor documentate referitoare la instruire și alte activități, experiența și competența personalului (prin alte activități se înțelege îndrumarea, recalificarea, angajarea sau contractarea de persoane competente, etc.).

În baza instruirilor declarate ca necesare se țin cursuri individuale sau colective, interne sau externe, de tip informare, instruire, perfecționare. Cursurile de informare sunt destinate întregului personal și aprofundează subiecte cu caracter general inerente cerințelor sistemului integrat de management, politici, noilor proiecte care implică întregul personal. Cursurile de instruire urmăresc aprofundarea tematicii referitoare la activitățile desfășurate de personalul implicat în însușirea procedurilor aplicabile și la potențialele consecințe ale abaterii de la acestea sau la dezvoltarea de noi competențe și la realizarea unei calificări speciale.

 <b>ROMANIA</b> <b>JUDEȚUL VASLUI</b> <b>MUNICIPIUL VASLUI</b> <b>PRIMĂRIA</b>	<b>Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0</b>	pag. 29/47
	<b>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN MANAGERIAL</b>	

Cursurile de perfecționare servesc la dobândirea unei potențiale capacități operative legate de o anumită activitate, și sunt efectuate, de cele mai multe ori, pe posturile de lucru, de către personal specializat, fiind destinate în primul rând noilor angajați sau personalului care primește noi sarcini. Aceste trei tipuri de instruire se adaugă instruirii non documentate care constă în conștientizarea și transmiterea de informații. În căutarea și alegerea lectorilor pentru instruire, interni, externi sunt luate în considerare eventualele semnalări făcute de responsabilii pentru necesarul de specialitate și de comunicare care poate fi realizat de către instituțiile cu care responsabilul SMI ține legătura. Toate informațiile referitoare la activitatea de instruire sunt înregistrate, arhivate și actualizate în dosarele profesionale ale salariaților de către Biroul managementul resurselor umane.

Este documentată procedura PO37-05-10 Monitorizarea performanțelor salariaților.

### 7.3 Conștientizare

Persoanele care lucrează în cadrul entității publice, sunt permanent conștientizate referitor la:

- obiective,
- contribuția acestora la eficacitatea sistemului de management integrat, inclusiv beneficiile în urma îmbunătățirii performanțelor,
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului integrat calitate-control intern managerial integrat.

### 7.4. Comunicare

#### 7.4.1 Comunicare internă

Primarul Municipiului Vaslui se asigură că în entitatea publică sunt stabilite căi de comunicare interne și externe relevante pentru sistemul de management integrat, prin care se aduce la cunoștința întregului personal:

- politica de calitate,
- obiectivele calității,
- cerințele și informațiile privind eficacitatea sistemului integrat de management,
- nevoile cetățenilor/beneficiarilor etc..

Comunicarea internă se realizează prin ședințe și întâlniri de lucru, note și decizii scrise, rețeaua informatică proprie și prin convorbiri telefonice. Pentru a contribui la dialogul angajat - angajator pentru toți angajații, entitatea publică asigură comunicarea internă a informațiilor privind respectarea drepturilor angajatului la locul de muncă și a legislației/cerințelor de alt tip asociate, prin ședințe, instruirii, note interne, difuzări de documente/înregistrări.

În entitatea publică angajații se pot reuni în sindicate, legal constituite asigurându-se astfel un dialog cu angajatorul la cel mai înalt nivel. Primarul și-a propus să mențină un mediu de lucru cooperant și deschis, care să stimuleze personalul, să-l conștientizeze în ceea ce face, pentru a realiza împreună obiectivele declarate ale entității publice.

Detalii privind acest proces sunt precizate în procedura: PO37-04-01 Comunicare

#### 7.4.2 Comunicarea cu mediul extern

Comunicările oficiale ale Primăriei Municipiului Vaslui sunt realizate prin mijloacele media existente: site-ul oficial al Primăriei, pagina oficială de facebook a primăriei,



mijloacele media scrise si comunicările .

Fiecare departament comunica cu mediul extern prin intermediul aplicatiilor Web la nivelul fiecărei structuri, telefonic, prin corespondența și verbal. Datele de contact, a fiecarui departament pot fi accesate la secțiunea destinată acestora pe site-ul Primăriei , iar informații suplimentare despre fiecare structură se găsesc în ROF.

Comunicare cu mediul extern conține următoarele:

Accesul publicului la informații:

La nivelul Primăriei Municipiului Vaslui este documentată Procedura de Sistem privind comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și deschis și asigurarea transparenței decizionale, procedură care poate fi consultată pe site-ul primăriei și care ne dă informații cu privire la comunicările realizate conform Legii 544/2001 și a Legii 52/2003. - PS37-14 Comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și deschis și asigurarea transparenței decizionale.

Comunicarea prin intermediul canalelor electronice

În cadrul contextului global tot mai complex, autoritățile locale trebuie să formuleze și să implementeze politici publice mult mai rapid, pentru a ține astfel pasul cu dezvoltarea comunităților. În același timp, cetățenii au așteptări tot mai crescute în ceea ce privește transparența și răspunderea celor care au responsabilitatea guvernării. Pentru a răspunde acestei nevoi și așteptărilor cetățenilor lor, Primaria Municipiului Vaslui folosește tehnologii digitale modern.

Intalnirile cu cetățenii

Un alt instrument util și unul foarte important este comunicarea cu cetățenii față în față. Intalnirile directe cu cetățenii și dezbaterile publice. De asemenea atât Primarul/Viceprimarii cât și secretarul au program de audiențe iar cetățenii se pot înscrie la secretariatul primăriei.

Comunicarea cu mass-media

Conform prevederilor procedurii -PO37-04-02 Organizarea conferințelor de presa, la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui sunt programate conferințe de presă, în scopul informării cetățenilor.

## 7.5 Informații Documentate

### 7.5.1 Generalități

Documentele Sistemului de management integrat calitate-control intern managerial aplicat în Primăria Municipiului Vaslui sunt:

- Politica referitoare la sistemul de management integrat calitate-control intern managerial adoptată de conducerea organizației;
- Obiectivele SMI ;
- Programul de Management SMI ;
- Manualul Sistemului de management integrat calitate-control intern managerial (documentul cuprinde descrierea domeniului și a elementelor SMI, interacțiunile lor și trimiteri la documentele conexe);
- Proceduri de Sistem (PS37-xx) ;
- Proceduri operationale (PO37-xx-xx)
- Inregistrările /evidențe obiective specifice.
- Documentația SMI este analizată periodic (anual) și este revizuită ori de câte ori este necesar.



### 7.5.2 Creare si actualizare

Primaria Municipiului Vaslui a stabilit, prin procedura "Controlul Documentelor", cod PS37-3 masurile necesare pentru :

- asigurarea ca informatiile si documentatiile specifice, necesare desfasurarii activitatilor sunt disponibile la locul si momentul potrivit;
- definirea clara si completa a metodelor si responsabilitatilor privind identificarea, analizarea, aprobarea, editarea, modificarea, difuzarea si retragerea documentelor SMI.

In cadrul Primaria Municipiului Vaslui sunt tinute sub control atat documentele SMI intocmite de personalul organizatiei, cat si cele de provenienta externa cum ar fi acte normative, prescriptii, documentatiile furnizorilor si / sau clientilor.

Documentele interne (elaborate in cadrul organizatiei) sunt tinute sub control de EO emitente prin:

- difuzarea controlata ( in format electronic sau suport hartie-solicitari explicite ale tertilor);
- pastrarea in conditii adecvate a versiunii originale a documentelor difuzate si a unei copii martor a fiecarei actualizari;
- identificarea stadiului reviziei in vigoare pentru prevenirea utilizarii unor documente perimate;
- retragerea prompta a documentelor iesite din uz ( preluarea, marcarea corespunzatoare sau distrugerea acestora);
- identificarea corespunzatoare a documentelor perimate pastrate in scopuri juridice si/sau de conservare a cunostintelor.

Modificarea documentelor se face prin reeditare partiala sau totala, sau prin identificarea modificarii direct pe document sau in anexe corespunzatoare, daca in procedura specifica de elaborare / actualizare a documentului nu este precizat altfel.

Filiera de avizare, verificare si aprobare a modificarilor este aceeași cu cea a documentului initial.

Documentatia de provenienta externa, formata din reglementari legislative, standarde, normative si alte reglementari (inclusiv documentatia transmisa de furnizor sau client) isi pastreaza clasificarea acordata de emitent. Documentatia de provenienta externa este tinuta sub control prin:

- mentinerea identificarii acordate de emitent,
- difuzarea controlata,
- asigurarea protectiei intelectuale.

### 7.5.3 Controlul informatiilor documentate pastrate

Primaria Municipiului Vaslui a stabilit, prin procedura „Controlul inregistrarilor”, cod PS-37-4, masurile necesare pentru asigurarea ca inregistrarile care contin date relevante pentru demonstrarea conformitatii cu conditiile specificate si functionarea eficienta a Sistemului de management integrat calitate-control intern managerial sunt emise, si pastrate in conditii controlate.

Masurile adoptate se refera la identificarea, colectarea, indexarea, accesul, indosarierea, arhivarea, pastrarea si distrugerea inregistrarilor referitoare la functionarea SMI.

Toate inregistrarile emise sunt lizibile, identificate si indexate pentru asigurarea regasirii prompte a acestora.



Distrugerea înregistrărilor este făcută în conformitate cu cerințele procedurate.

## 8. OPERARE

### 8.1 Planificarea și controlul operațional

Funcția de control este necesară desfășurării procesului managerial al entității pentru a se putea constata în ce măsură au fost îndeplinite obiectivele propuse în cadrul funcției de planificare, în situația în care mediul extern a evoluat conform ipotezelor de lucru folosite în formularea acestor obiective.

În situația în care mediul extern a evoluat mult mai dinamic decât s-a anticipat, este importantă realizarea unor adaptări la noile condiții. Astfel, conform reglementărilor în domeniu, respectiv O.G. nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare și O.S.G.G. nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, fiecare entitate publică este responsabilă pentru implementarea și autoevaluarea unui sistem de control intern managerial bazat pe standardele de control intern managerial. Totodată, misiunea entității publice este de a satisface cerințele cetățenilor/beneficiarilor prin realizarea unor servicii publice de calitate.

Din această perspectivă, este importantă exercitarea unei funcții de control a calității acestor servicii realizate, prin raportarea lor la o serie de standarde interne sau impuse de către mediul extern politic, juridic sau competițional. Prin acte normative adoptate, s-au creat premisele alinierii culturii manageriale a entităților publice din România la bunele practici internaționale și la sistemul de valori europene în materie de control financiar public intern, bazat pe standardele COSO.

Cu alte cuvinte, statul a renunțat la o parte din atribuțiile sale de control, pe care le-a transferat, a restrâns formele de control exercitate prin structuri de sine-stătătoare, accentul punându-se pe îmbunătățirea sistemelor de control intern managerial ale entităților publice, funcția sancționării intervenind numai în cazuri deosebite, reglementate prin lege.

Elementele pilon ale controlului operațional sunt:

- organizarea: ansamblul de măsuri, metode, tehnici și operațiuni care să conducă la realizarea obiectivelor propuse (metode de lucru, reguli de aplicat pentru executarea activităților atribuite și autorități conferite);
- răspunderea managerială;
- armonizare: auditul intern și analiza de management;
- proces operațional: aspectul procesual.

Controlul este prezent pe toate palierele Primăriei Municipiului Vaslui și se manifestă sub forma autocontrolului, controlului în lanț (pe faze ale procesului) și a controlului ierarhic.

Din punctul de vedere al momentului în care se exercită, controlul este concomitent (operativ), ex-ante (feed - forward) și ex-post (feed - back). Printre activitățile de control curente se regăsesc: observarea, compararea, aprobarea, raportarea, coordonarea, verificarea, analiza, autorizarea, supervizarea, examinarea, separarea funcțiilor și monitorizarea. În afara activităților de control integrate în linia de management, pot fi organizate controale specializate, efectuate de componente structurale anume constituite (comisii, compartimente de control etc), a căror





activitate se desfășoară în baza unui plan conceput prin luarea în considerare a riscurilor. Este disponibilă procedura Control operațional, cod PO-37-06-74.

#### 8.1.1 Cerințele controlului intern managerial

Cerințele generale și specifice de control intern managerial sunt, în principal, următoarele:

a) **cerințe generale:**

- asigurarea îndeplinirii obiectivelor generale prin evaluarea sistematică și menținerea la un nivel considerat acceptabil a riscurilor asociate obiectivelor, programelor, proiectelor sau operațiunilor;
- asigurarea unei atitudini cooperante a personalului de conducere și de execuție, acesta având obligația să răspundă în orice moment solicitărilor conducerii și să sprijine efectiv controlul intern managerial;
- asigurarea integrității și competenței personalului de conducere și de execuție, a cunoașterii și înțelegerii de către acesta a importanței și rolului controlului intern managerial;
- stabilirea obiectivelor specifice ale controlului intern managerial, astfel încât acestea să fie adecvate, cuprinzătoare, rezonabile și integrate misiunii instituției și obiectivelor dansamblu ale acesteia;
- supravegherea continuă de către personalul de conducere a tuturor activităților și îndeplinirea de către personalul de conducere a obligației de a acționa corectiv, prompt și responsabil ori de câte ori se constată încălcări ale legalității și regularității în efectuarea unor operațiuni sau în realizarea unor activități în mod neeconomic, ineficace sau ineficient;

b) **cerințe specifice:**

- reflectarea în documente scrise a organizării controlului intern managerial, a tuturor operațiunilor instituției și a tuturor evenimentelor semnificative, precum și înregistrarea și păstrarea în mod adecvat a documentelor, astfel încât acestea să fie disponibile cu promptitudine pentru a fi examinate de către cei în drept;
- înregistrarea de îndată și în mod corect a tuturor operațiunilor și evenimentelor semnificative;
- asigurarea aprobării și efectuării operațiunilor exclusiv de către persoane special împuternicite în acest sens;
- separarea atribuțiilor privind efectuarea de operațiuni între persoane, astfel încât atribuțiile de aprobare, control și înregistrare să fie, într-o măsură adecvată, încredințate unor persoane diferite;
- asigurarea unei conduceri competente la toate nivelurile;
- accesarea resurselor și documentelor numai de către persoane îndreptățite și responsabile în legătură cu utilizarea și păstrarea lor.


Primarul Municipiului Vaslui își asumă anual Raportul asupra sistemului de control intern managerial la nivelul UAT Municipiul Vaslui.

#### 8.1.2 Principiile controlului intern managerial

Controlul intern se realizează în baza mai multor principii:

Principiul organizării care implică organizarea adecvată a fiecărei entități;

Principiul autocontrolului care presupune că procedurile să cuprindă și elemente de autocontrol menite să descopere neregularitățile. Procedurile de autocontrol înseamnă:

 <p style="text-align: center;"><b>ROMANIA</b> <b>JUDEȚUL VASLUI</b> <b>MUNICIPIUL VASLUI</b> <b>PRIMĂRIA</b></p>	<b>Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0</b>	pag. 34/47
	<b>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN MANAGERIAL</b>	

verificarea unor informații prin alte date furnizate de diverse documente, respectiv controlul reciproc, adică verificări, corelări ale informațiilor obținute din două surse. Principiul permanenței implică stabilitate pentru procedurile documentate în contextul în care este eliminată rigiditatea și este asigurată adaptarea la schimbările interne și externe apărute.

Principiul universalității care presupune proceduri documentate: pentru toți angajații din entitate; pentru toate activele și pasivele deținute.

Principiul informării presupune ca informația rezultată ca urmare a aplicării procedurilor documentate să îndeplinească două calități: să fie verificabilă și să fie utilă;

Principiul armoniei constă în adaptarea continuă a controlului intern managerial, avându-se în vedere: riscurile care pot afecta obiectivele prestabilite și costurile implicate de introducerea procedurilor de control intern, comparativ cu costurile deficiențelor produse ca urmare a neefectuării controlului intern.

Principiul calității personalului. Controlul intern managerial de calitate implică personal calificat, care se distinge prin competența profesională și moralitate și beneficiază de formare profesională permanentă.

## **8.2 Determinarea cerințelor pentru serviciile oferite de entitatea publică**

### **8.2.1 Comunicarea cu cetățenii/beneficiarii**

Beneficiarii serviciilor de administrație publică locală sunt persoanele din comunitate care solicită: întocmirea și eliberarea actelor de stare civilă, întocmirea și eliberarea actelor de proprietate, calculul și plata impozitelor și taxelor locale datorate bugetului local, întocmirea autorizațiilor și certificatelor din domeniul urbanismului, agricol, etc., beneficierea de protecție și asistență socială (persoane defavorizate, marginalizate, vârstnice, persoane singure și familii aflate în dificultate, adulți și copii cu dizabilități, copii abuzați, maltratați, cu risc de abandonare) beneficierea de siguranță și pază pe raza UATM Vaslui, etc.

Comunicarea cu cetățenii, beneficiarii ai serviciilor oferite de administrația vasluiană constă în:

- transmiterea corectă și completă, pe canale accesibile, a informațiilor despre serviciile oferite prin afișare, publicații în cotidienele locale, web și alte mijloace mass-media;
- tratarea petițiilor, cererilor, sesizărilor, solicitărilor, a problemelor depistate în furnizarea serviciilor;
- primirea și analiza feedback-ului de la beneficiar, inclusiv a reclamațiilor acestuia și utilizarea concluziilor în procesul de îmbunătățire a calității serviciilor oferite.

Căile de comunicare cu cetățenii, beneficiarii ai serviciilor prin care sunt identificate cerințele acestora sunt: contact direct, adrese scrise, telefon, fax, e-mail, etc.

Entitatea a stabilit și implementat modalități eficiente de comunicare cu cetățenii, beneficiarii ai serviciilor oferite, referitoare la:

- informații despre serviciile publice oferite;
- feedback-ul de la cetățeni/beneficiarii, sub formă de nemulțumiri sau exprimări ale satisfacției față de serviciile oferite;
- cerințe pentru evenimente neprevăzute.

Pentru a răspunde acestor cerințe s-a identificat/detaliat procedura PO37-09-01, Măsurarea satisfacției clienților



#### 8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la serviciile oferite de entitatea publică

În cadrul analizei cerințelor beneficiarilor, Primăria Municipiului Vaslui stabilește:

- cerințele cetățenilor, beneficiari ai serviciilor oferite de entitatea publică, inclusiv activitățile de post-servicii (unde este cazul),
- orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de către entitatea publică.

În vederea îndeplinirii obiectivelor sale - furnizarea de servicii publice, care să îndeplinească cerințele cetățenilor - entitatea publică determină:

- nevoi specificate de cetățeni/beneficiari;
- nevoi și cerințe nespecificate de beneficiar, dar absolut necesare pentru utilizarea legală a serviciului solicitat;
- cerințele legale și de reglementare referitoare la serviciile prestate; orice alte cerințe suplimentare determinate de instituție.

Accesul la legislația aplicabilă în cadrul entității se face prin prelucrarea acesteia, pe domenii de către persoanele responsabile, pe baza studierii actelor normative comunicate de Serviciul juridic, dar și din oficiu, cunoașterea legislației fiind o atribuție de serviciu. Diseminarea informațiilor privitoare la modificările legislative reprezintă o obligație pentru orice angajat care intră în posesia respectivelor informații.

#### 8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la serviciile oferite de entitatea publică

Cerințele referitoare la furnizarea serviciilor publice sunt în marea lor majoritate, prevăzute în actele normative care reglementează domeniile de activitate specifice administrației publice - O.U.G nr. 57/2019 Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, și nu numai. Există și cazuri în care cerințele referitoare la servicii sunt specificate de către cetățeni/beneficiari în momentul completării cererii. Analiza acestor cerințe se realizează periodic în cadrul entității pentru a se stabili dacă aceasta are capacitatea de a îndeplini strategia, respectând legislația în vigoare.

### 8.3 Proiectarea și dezvoltarea

Această clauză din standardul de referință SR EN ISO 9001:2015 nu se aplică în cadrul Primăriei Municipiului Vaslui.

### 8.4 Controlul produselor furnizate din exterior

#### 8.4.1 Generalități

Bunurile furnizate din exterior privesc produse/servicii/lucrări pe care entitatea publică nu și le poate produce singură, dar de care are nevoie în desfășurarea curentă a activităților și în atingerea obiectivelor prestabilite. Primăria Municipiului Vaslui se asigură permanent că produsele, serviciile și lucrările furnizate prestate/executate din exterior sunt conforme cu cerințele specificate. Tipul și amploarea controlului asupra furnizorului/prestatorului/executantului și asupra produsului/serviciului/lucrării achiziționat(e) este dependent de efectul acestuia asupra realizării ulterioare a serviciilor publice destinate cetățenilor/beneficiarilor. Entitatea publică își selectează și evaluează furnizorii/prestatorii/executanții pe baza capacității lor de a furniza produse/presta servicii/executa lucrări. Criteriile de selectare și evaluare a furnizorilor/prestatorilor/executanților sunt conforme cerințelor legislației în vigoare în domeniul achizițiilor publice și adaptate modului de proiectare a ofertelor postate în SICAP.



#### 8.4.2 Tipul și amploarea controlului produselor furnizate din exterior

Primăria Municipiului Vaslui a stabilit și implementat controalele de verificare necesare pentru a se asigura că produsul/serviciul/lucrarea achiziționat(ă) corespunde cerințelor specificate, respectiv exclude din procedura de atribuire a contractului de achiziție publică/acordului-cadru orice operator economic care se află în oricare dintre următoarele situații:

a) a încălcat obligațiile stabilite potrivit art 51 din Legea nr. 98/2016 (reglementările obligatorii în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă, stabilite prin legislația adoptată la nivelul Uniunii Europene, legislația națională, prin acorduri colective sau prin tratatele, convențiile și acordurile internaționale în aceste domenii, care trebuie respectate pe parcursul executării contractului de achiziție publică ori să indice instituțiile competente de la care operatorii economici pot obține informații detaliate privind reglementările respective), iar autoritatea contractantă poate demonstra acest lucru prin orice mijloc de probă adecvat, cum ar fi decizii ale autorităților competente prin care se constată încălcarea acestor obligații;

b) se află în procedura insolvenței sau în lichidare, în supraveghere judiciară sau în încetarea activității. Nu se exclude din procedura de atribuire un operator economic împotriva căruia s-a deschis procedura generală de insolvență atunci când, pe baza informațiilor și/sau documentelor prezentate de operatorul economic în cauză, stabilește că acesta are capacitatea de a executa contractul de achiziție publică/acordul-cadru. Aceasta presupune că respectivul operator economic se află fie în faza de observație și a adoptat măsurile necesare pentru a întocmi un plan de reorganizare fezabil, ce permite continuarea, de o manieră sustenabilă a activității curente, fie este în cadrul fazei de reorganizare judiciară și respectă integral graficul de implementare a planului de reorganizare aprobat de instanță.

c) a comis o abatere profesională gravă care îi pune în discuție integritatea, iar autoritatea contractantă poate demonstra acest lucru prin orice mijloc de probă adecvat, cum ar fi o decizie a unei instanțe judecătorești sau a unei autorități administrative, orice abatere comisă de operatorul economic care afectează reputația profesională a acestuia, cum ar fi încălcări ale regulilor de concurență de tip cartel care vizează trucarea licitațiilor sau încălcări ale drepturilor de proprietate intelectuală, săvârșită cu intenție sau din culpă gravă.

d) are suficiente indicii rezonabile/informații concrete pentru a considera că operatorul economic a încheiat cu alți operatori economici acorduri care vizează denaturarea concurenței în cadrul sau în legătură cu procedura în cauză, spre exemplificare;

Înainte de excluderea unui operator economic autoritatea contractantă solicită în scris Consiliului Concurenței punctul de vedere cu privire la indiciile identificate care vizează denaturarea concurenței în cadrul sau în legătură cu procedura de atribuire în cauză, pe care acesta îl va înainta în termen de maximum 15 zile.

e) se află într-o situație de conflict de interese în cadrul sau în legătură cu procedura în cauză, iar această situație nu poate fi remediată în mod efectiv prin alte măsuri mai puțin severe. Autoritatea contractantă are obligația de a lua toate măsurile necesare pentru a preveni, identifica și remedia situațiile de conflict de interese, în scopul evitării denaturării concurenței și al asigurării tratamentului egal pentru toți operatorii economici



f) participarea anterioară a operatorului economic la pregătirea procedurii de atribuire a condus la o distorsionare a concurenței, iar această situație nu poate fi remediată prin alte măsuri mai puțin severe;

g) operatorul economic și-a încălcat în mod grav sau repetat obligațiile principale ce-i reveneau în cadrul unui contract de achiziții publice, al unui contract de achiziții sectoriale sau al unui contract de concesiune încheiate anterior, iar aceste încălcări au dus la încetarea anticipată a respectivului contract, plata de daune- interese sau alte sancțiuni comparabile, cu titlu de exemplificare neexecutarea contractului, livrarea/prestarea/executarea unor produse/servicii/lucrări care prezintă neconformități majore care le fac impropriei utilizării conform destinației prevăzute în contract;

h) operatorul economic s-a făcut vinovat de declarații false în conținutul informațiilor transmise la solicitarea autorității contractante în scopul verificării absenței motivelor de excludere sau al îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție, nu a prezentat aceste informații sau nu este în măsură să prezinte documentele justificative solicitate;

i) operatorul economic a încercat să influențeze în mod nelegal procesul decizional al autorității contractante, să obțină informații confidențiale care i-ar putea conferi avantaje nejustificate în cadrul procedurii de atribuire sau a furnizat din neglijență informații eronate care pot avea o influență semnificativă asupra deciziilor autorității contractante privind excluderea din procedura de atribuire a respectivului operator economic, selectarea acestuia sau atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru către respectivul operator economic.

j) exclude din procedura de atribuire a contractului de achiziție publică/acordului-cadru orice operator economic cu privire la care a stabilit, în urma analizei informațiilor și documentelor prezentate de acesta, sau a luat cunoștință în orice alt mod că a fost condamnat prin hotărâre definitivă a unei instanțe judecătorești, pentru comiterea uneia dintre următoarele infracțiuni:

- constituirea unui grup infracțional organizat, prevăzută de art. 367 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;

- infracțiuni de corupție, prevăzute de art. 289-294 din Legea nr. 286/2009. cu modificările și completările ulterioare, și infracțiuni asimilate infracțiunilor de corupție prevăzute de art 10-13 din Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;

- infracțiuni împotriva intereselor financiare ale Uniunii Europene, prevăzute de art. 18"1-18"5 din Legea nr. 78/2000. cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;

- acte de terorism, prevăzute de art....3.2.-35 și a.rt. 3..Z-38 djn Legea nr, 535/2004 privind prevenirea și

combaterea terorismului, cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;



- spălarea banilor, prevăzută de Legea nr. 129 din 11 iulie 2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative;

- traficul și exploatarea persoanelor vulnerabile, prevăzute de art. 209-217 din Legea nr. 286/2009. cu modificările și completările ulterioare, sau de dispozițiile corespunzătoare ale legislației penale a statului în care respectivul operator economic a fost condamnat;

- fraudă, în sensul articolului 1 din Convenția privind protejarea intereselor financiare ale Comunităților Europene din 27 noiembrie 1995.

Autoritatea contractantă exclude din procedura de atribuire orice operator economic despre care are cunoștință că și-a încălcat obligațiile privind plata impozitelor, taxelor sau a contribuțiilor la bugetul general consolidat, iar acest lucru a fost stabilit printr-o hotărâre judecătorească sau decizie administrativă având caracter definitiv și obligatoriu în conformitate cu legea statului în care respectivul operator economic este înființat

k) exclude din procedura de atribuire un operator economic în cazul în care poate demonstra prin orice mijloace adecvate că respectivul operator economic și-a încălcat obligațiile privind plata impozitelor, taxelor sau a contribuțiilor la bugetul general consolidat. Operatorul economic nu este exclus din procedura de atribuire dacă, anterior deciziei de excludere, își îndeplinește obligațiile prin plata impozitelor, taxelor sau contribuțiilor la bugetul general consolidat datorate ori prin alte modalități de stingere a acestora sau beneficiază. în condițiile legii, de eșalonarea acestora ori de alte facilități în vederea plății acestora, inclusiv, după caz, a eventualelor dobânzi ori penalități de întârziere acumulate sau a amenzilor.

#### 8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

Pentru furnizarea de produse/prestarea de servicii/execuția de lucrări, conducătorii de compartimente prezintă referatele de necesitate (necesarele) de produse/servicii/lucrări la compartimentul de specialitate ce vor fi finalizate în acord cu legislația în vigoare, pentru încadrarea în buget. Pe baza acestor necesare se demarează procesul de achiziție publică cu specificarea clară a cerințelor, în funcție de care se face selecția și evaluarea documentației de atribuire a ofertanților. Între ofertanți și entitatea publică (autoritate contractantă) se încheie contracte de achiziții publice. Orice modificare a contractului (diminuări, suplimentări, sistări, anulări, etc.) este analizată în același mod ca și documentul inițial.

### 8.5 Furnizarea de servicii

Serviciile oferite de Primăria Municipiului Vaslui sunt cele care intră în categoria serviciilor de administrație publică locală, în conformitate cu prevederile OUG nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare. Pentru procesele operaționale din cadrul entității sunt elaborate proceduri operaționale care descriu modul de lucru specific fiecărui serviciu/proces prestat.

#### 8.5.1 Controlul furnizării de servicii



Primăria Municipiului Vaslui își planifică și realizează toate procesele privind furnizarea de servicii publice în condiții controlate.

Condițiile controlate se referă la:

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile serviciului furnizat; disponibilitatea procedurilor;
- utilizarea resurselor adecvate;
- disponibilitatea și utilizarea echipamentelor de măsurare și monitorizare; implementarea monitorizării performanțelor.

#### 8.5.2 Identificare și trasabilitate

Identificarea trasabilității serviciului public este esențială și permite urmărirea realizării conforme a acestuia cu ajutorul înregistrărilor. Trasabilitatea permite cunoașterea cronologică a etapelor în evoluția fiecărei cereri, petiții, solicitări și identitatea intervențiilor. La nivelul entității s-au stabilit modalitățile prin care să se identifice stadiul serviciului care urmează să fie furnizat cetățeanului/beneficiarului în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare. Toate înregistrările în legătură cu trasabilitatea și identificarea serviciului pe parcursul procesului (de la înregistrarea cererilor de intrare și până la înregistrarea elementelor de ieșire) sunt ținute sub control potrivit procedurilor operaționale care reglementează intern modul de desfășurare a activităților specifice serviciilor. Documentele emise sunt identificate în toate fazele de elaborare și parafare, respectiv semnare, pentru evitarea apariției unor documente neconforme și pentru asigurarea circulației normale pe parcursul fluxului informațional.

Documentele primare (ex. cererile depuse de cetățeni/beneficiari, etc.) se identifică obligatoriu prin numere de înregistrare sau prin inscripționarea directă. Este documentată procedura de sistem PS37-16, Tratarea reclamațiilor și sesizărilor

#### 8.5.3 Proprietatea aparținând cetățenilor/proprietarilor sau furnizorilor externi


În limitele competențelor atribuite prin legislație, pe perioada în care proprietatea cetățeanului/beneficiarului (proprietate privată, intelectuală, date personale) se află în gestionarea Primăriei Municipiului Vaslui, aceasta asigură protejarea împotriva deteriorării sau pierderii.

#### 8.5.4 Păstrarea

În cazul documentelor, în entitatea publică este păstrată conformitatea lor pe parcursul elaborării, al emiterii/eliberării. Această păstrare include identificarea, manipularea, transmiterea, depozitarea și protejarea. Păstrarea se face în arhivă de către arhivarul desemnat în acest scop. În cadrul sediului există un depozit de consumabile, acestea fiind plasate imediat către solicitanți/beneficiari, păstrându-se trasabilitatea scriptică și fizică, potrivit normelor legale aplicabile.

#### 8.5.5 Controlul modificărilor

Primăria Municipiului Vaslui analizează și ține sub control modificările neplanificate pentru serviciile prestate, în condițiile menținerii conformității cu cerințele specificate. De asemenea, entitatea publică păstrează informațiile documentate privind rezultatele analizei, aprobării și acțiunilor modificărilor realizate.

 <b>ROMANIA</b> <b>JUDEȚUL VASLUI</b> <b>MUNICIPIUL VASLUI</b> <b>PRIMĂRIA</b>	<b>Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0</b>	pag. 40/47
	<b>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT</b> <b>INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN</b> <b>MANAGERIAL</b>	

## 8.6 Eliberarea serviciilor oferite de entitatea publică

Primăria Municipiului Vaslui monitorizează caracteristicile serviciilor publice oferite pentru a verifica dacă cerințele stabilite sunt îndeplinite. Aceste activități de măsurare se referă atât la recepția produselor/serviciilor/lucrărilor de la furnizori/ prestatori/ executanți, cât și la furnizarea serviciului solicitat de către cetățean/ beneficiar.

Criteriile de oferire a serviciilor către cetățeni/beneficiari sunt:

- respectarea cerințelor legale;
- respectarea termenului (conform termenelor precizate în legislația specifică fiecărui tip de serviciu oferit);
- prezența semnăturilor autorizate pedocumente și/ sau înregistrări;
- înregistrarea și datarea tuturor documentelor elaborate.

Conformitatea cu criteriile de acceptare este verificată permanent de către personalul cu funcții de conducere. Orice derogare de la cerințele specificate, se face cu condiția respectării cerințelor legale și se supune aprobării Primarului.

## 8.7 Controlul ieșirilor neconforme

Primăria Municipiului Vaslui se asigură că serviciile publice oferite care nu sunt conforme cu cerințele specificate sunt identificate, iar neconformitățile transmise factorilor responsabili pentru rezolvarea lor. Controlul serviciilor neconforme cuprinde: identificarea, documentarea, evaluarea, comunicarea cu părțile responsabile de rezolvarea neconformității, reverificarea. Controlul serviciilor neconforme se referă la serviciile publice oferite de entitatea publică, precum și la activitățile interne specifice și ieșirile acestora efectuate de către structuri. Serviciile publice neconforme sunt examinate pentru a se putea evalua natura neconformităților și cauzele care le-au generat. În aplicarea acestei cerințe s-au elaborat PS37- 9, Controlul neconformităților și PO37-05-06, Gestionarea abaterilor.

## 9. EVALUAREA PERFORMANTEI

### 9.1 Monitorizare, masurare, analize si evaluare

Monitorizarea proceselor are scopul de a demonstra abilitatea acestora de a obține rezultatele planificate. În procedurile specifice, precum și în ședințele periodice ale conducerii entității se identifică metodele adecvate și se descrie modul în care se realizează monitorizarea și măsurarea proceselor pentru a obține în final rezultatele planificate (cerințe ale cetățeanului, ale standardelor și legislației de referință).

Atunci când, rezultatele planificate ale proceselor nu sunt obținute sau când în diferite etape de realizare a activităților, se constată nerespectarea cerințelor specificate, se aplică prevederile procedurii elaborat PS37- 9, Controlul neconformităților.

#### 9.1.1 Generalitati

Primarul aplică metode adecvate pentru monitorizarea, evaluarea și analiza proceselor sistemului de management integrat pentru a demonstra capacitatea acestora de a obține rezultatele planificate. Monitorizarea proceselor se referă atât la procesele principale, cât și la procesele suport și de management Se asigură dispunerea de date care să permită evaluarea eficacității proceselor. Atunci când rezultatele planificate nu





sunt obținute, sunt întreprinse corecții și acțiuni corective adecvate, pentru a se asigura conformitatea cu standardele de referință. Acestea includ: existența unor metode pentru a verifica și a estima calitatea proceselor/serviciilor prestate, satisfacția beneficiarilor, evoluția sistemului de management integrat. Datele obținute sunt transformate în informații și cunoștințe utilizate pentru stabilirea priorităților, a atingerii obiectivelor referitoare la calitate, a eficacității și eficienței acțiunilor întreprinse.

Procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire sunt planificate și implementate pentru:

- a demonstra conformitatea proceselor/activităților cu condițiile specificate;
- a se asigura conformitatea sistemului integrat calitate-control intern managerial cu standardele de referință;
- a evalua și a îmbunătăți continuu performanța și eficacitatea sistemului integrat de management, Monitorizarea, măsurarea, analiza și îmbunătățirea proceselor se asigură prin analiza efectuată de management și auditul intern.

#### 9.1.2 Satisfacția cetățeanului/beneficiarului

Primăria Municipiului Vaslui monitorizează informațiile referitoare la percepția cetățenilor asupra satisfacerii cerințelor acestora și le utilizează ca modalitate de măsurare a performanței sistemului de management integrat calitate control intern managerial. Pentru a monitoriza permanent modul în care cetățeanul/beneficiarul este satisfăcut sau nu este satisfăcut de serviciul furnizat, entitatea colectează și analizează următoarele informații:

- cerințele cetățeanului/beneficiarului și informații referitoare la solicitările acestuia; aprecieri referitoare la serviciul furnizat;
- informații referitoare la nevoile cetățenilor /beneficiarilor;
- modul în care sunt soluționate nemulțumirile/ reclamațiile acestora; modul în care se realizează comunicarea directă cu cetățeanul.

Modul de evaluare al satisfacției cetățeanului/beneficiarului se face prin utilizarea chestionarelor de evaluare satisfacție beneficiar (chestionarele se pun la dispoziția beneficiarilor prin diverse moduri: registratura entității publice, poșta electronică, site-ul entității) sondaj on-line/site-ul entității. Toate informațiile specifice (reclamații, comunicațiile directe cu beneficiarul, rapoarte ale diverselor organisme care inspectează sau vizitează activitatea entității, articole din mass-media, contracte de prestări servicii reziliate, etc.) sunt culese de persoanele responsabile care le prelucrează în vederea analizării și evaluării. Rezultatele analizei sunt prezentate ori de câte ori este cazul managementului de vârf care poate lua decizii pentru îmbunătățirea activității Primăriei Municipiului Vaslui. Este documentată procedura PO37-09-01, Măsurarea satisfacției clienților.

#### 9.1.3 Analiză și evaluare

Primăria Municipiului Vaslui stabilește, colectează, analizează și evaluează datele necesare pentru a verifica dacă sistemul de management integrat calitate control intern managerial este adecvat și eficient în raport cu obiectivele și politica. Acestea includ date rezultate din măsurările și monitorizările realizate asupra proceselor realizate, precum și date obținute din alte surse relevante.

Analiza și evaluarea cuprind informații privind:

evaluarea măsurii satisfacției clienților/ beneficiarilor;



caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive;  
asigurarea conformității și eficacității sistemului de management integrat ;  
demonstrarea faptului că planificarea a fost implementată cu succes;  
evaluarea performanțelor proceselor;  
evaluarea performanțelor furnizorilor externi;  
determinarea necesității și posibilității de îmbunătățire.  
Stadiul implementării și dezvoltării sistemelor de control intern managerial la nivelul entităților publice face obiectul informării, prin întocmirea de situații centralizatoare și rapoarte anuale, la termenele stabilite de legislație. Primarul dispune/ia măsuri în vederea elaborării Raportului anual asupra sistemului de control intern managerial. Sunt disponibile: Planul de dezvoltare pentru anul în curs și procedurile: PS37-15, Verificarea și evaluarea controlului, PS37-21, Evaluarea performanței de calitate a activităților structurilor organizației.

## 9.2 Auditul intern

Verificarea conformității sistemului integrat calitate-control intern managerial cu cerințele standardelor și legislația de referință, cu politica declarată a Primăriei Municipiului Vaslui, precum și stadiul implementării și eficacitatea sistemului sunt determinate prin auditurile și controalele interne planificate sau neplanificate. Auditul intern SMI: Planificarea fazelor auditului se face în funcție de natura și de importanța activității supuse auditării, personalul care-l efectuează fiind independent, fără responsabilități directe în activitățile ce se supun auditării. Activitățile de urmărire includ verificarea eficacității acțiunilor întreprinse și raportarea rezultatelor acestora. În acest sens, sunt luate în considerare îndrumările din SR EN ISO 19011:2018, „Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management”. În faza de pregătire a auditului intern al SMI se ține seamă de riscul de nedetectare a unor neconformități. Acesta reprezintă posibilitatea ca un anumit eveniment sau amenințare să nu poată fi identificată și gestionată, respectiv riscul ca testările efectuate de auditul intern să nu detecteze eventualele erori sau neregularități semnificative.

Auditorul sistemului SMI are responsabilitatea de a monitoriza activitățile atașate obiectivelor și de a urmări existența și a altor riscuri, în special în contextul în care modul de realizare a activităților se schimbă, ceea ce poate genera apariția de noi riscuri. Rezultatele auditurilor se înregistrează în Rapoarte de audit de către auditori. Acțiunile auditului de urmărire verifică și înregistrează implementarea și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse. Rezultatele auditurilor interne SMI fac parte integrantă din datele de intrare ale activităților de analiză efectuată de management și de îmbunătățire continuă.

Auditurile interne SMI sunt foarte importante pentru asigurarea progresului permanent al calității serviciilor oferite de entitate, permițând colectarea informațiilor asupra funcționării sistemului și apoi, remedierea disfuncționalității constatate. Planul anual de audit este emis la începutul fiecărui an pentru anul în curs; frecvența auditurilor planificate se stabilește și este ajustată în funcție de importanța procesului auditat, rezultatele auditurilor precedente etc. Persoanele selectate pentru efectuarea auditurilor sau controalelor sunt instruite corespunzător, cunosc zona auditată și nu au responsabilități directe în zona auditată. Auditorii mențin înregistrări ale auditului,



descriind neconformitățile identificate, termenele de rezolvare și persoanele responsabile.

Coordonatorii structurilor auditate sunt responsabili cu implementarea corecțiilor și acțiunilor corective convenite de comun acord cu auditorul. Verificarea modului în care s-au realizat acțiunile corective și încheierea auditului este responsabilitatea auditorului public intern desemnat în misiunea respectivă/conducătorul echipei de audit SMI. Este documentată procedura PS37-7, Audit intern SMI

### 9.3 Analiza efectuată de management

Managementul de vârf al Primăriei Municipiului Vaslui este informat prin rapoartele sistemului de management integrat calitate-control intern managerial și analizează anual sau ori de câte ori este nevoie funcționarea respectivului sistem, din punct de vedere al adecvării și eficienței lui în satisfacerea cerințelor declarate în politica entității și prevăzute în legislația și standardele de referință. Pentru ca entitatea să poată fi condusă și să funcționeze cu succes este necesar ca aceasta să fie coordonată și activitățile să-i fie controlate într-un mod sistematic și transparent. Sistemul de management integrat calitate-control intern managerial este analizat de Primar anual sau la intervale mai mici de timp (semestrial, trimestrial, etc.), în funcție de nivelul său de dezvoltare și de funcționare, în raport cu prevederile Codului controlului intern managerial. Pregătirea ședinței de analiză a sistemului de management se efectuează de către Responsabilul SMI la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui (dacă se analizează datele de intrare din standardul ISO 9001:2015) și/sau Comisia de monitorizare (dacă se analizează pe lângă datele de intrare din standardul ISO9001:2015 și alte date de intrare specifice Ordinului SGG nr. 600/2018). Informațiile colectate și analizate sunt înregistrate în Raportul informativ.

Lucrările de secretariat pentru ședințele managementului sunt asigurate de către RSMI/secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare sub directa coordonare a președintelui acesteia. Ordinea de zi a ședinței de analiză a managementului este pregătită de RSMI/președintele Comisiei de monitorizare și analizată de Primar cu cel puțin o săptămână înainte de data planificată a ședinței. Analizele efectuate de managementul de vârf referitoare la Sistemul de management integrat calitate-control intern managerial au ca date de intrare:

- acțiuni de urmărire de la analizele de management anterioare,
- modificări ale aspectelor interne și externe care sunt relevante pentru sistemul integrat de management;
- informații referitoare la performanță, inclusiv tendințele și indicatorii pentru: rezultatele auditurilor interne și concluziile inspecțiilor/controlor externe efectuate de organele abilitate;
- monitorizarea și măsurarea rezultatelor;
- feedback-ul beneficiarului;
- măsura în care au fost îndeplinite obiectivele SMI;
- stadiul neconformităților și acțiunilor corective;
- performanța proceselor și conformitatea serviciilor;
- aspecte referitoare la furnizorii externi și la alte părți interesate;
- adecvarea resurselor necesare pentru menținerea eficienței Sistemului de management integrat calitate-control intern managerial;



- oportunități de îmbunătățire;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile,
- evaluarea conformității cu cerințele calității și controlului intern managerial adoptate; programe, grafice, planuri specifice de realizare a proceselor și activităților; comunicările cu părțile interesate, inclusiv nemulțumiri/reclamații;
- gradul de îndeplinire a obiectivelor Sistemului de management integrat calitate-control intern managerial și a ținutelor acestora.

Documentele pe marginea cărora se vor purta dezbateri și care vor fi analizate de management sunt:

- Rapoarte de audit SMI și rapoarte de audit public ;
- Rapoarte de activitate centralizate la nivelul entității (performanțele proceselor și conformitatea lor);
- Rapoarte privind monitorizarea performanțelor;
- Rapoarte privind gestiunea riscurilor;
- Rapoarte privind stadiul aplicării acțiunilor corective;
- Recomandări ale auditului intern pentru îmbunătățirea funcționalității sistemului.


În cadrul ședințelor de analiză ale managementului se analizează în detaliu:

- gradul de implementare a standardelor de calitate și control intern managerial;
- deviațiile sau întârzierile apărute în realizarea măsurilor cuprinse în Programul de dezvoltare a sistemului de control intern managerial;
- gradul de realizare a obiectivelor specifice SMART stabilite, prin evaluarea indicatorilor de performanță;
- evoluția riscurilor identificate și evaluate în urma aplicării măsurilor de control intern stabilite pentru diminuarea probabilității și impactului acestora;
- posibilitățile financiare, umane, logistice, etc. ale entității în raport cu obiectivele stabilite și efectuarea ajustărilor corespunzătoare.

Datele de ieșire ale analizei efectuate de management, includ decizii și acțiuni privind: oportunități de îmbunătățire continuă, orice nevoie de schimbare a sistemului de management integrat, inclusiv nevoile de resurse. Rezultatul analizei se concretizează prin revizii ale politicii Primăriei Municipiului Vaslui, necesitatea modificării documentației sistemului de management integrat calitate-control intern managerial sau a referințelor sale, modificarea obiectivelor entității sau impunerea de acțiuni pentru eficientizarea proceselor și a activității acesteia, urmând ca Primarul să ia/dispună deciziile potrivite.

Rezultatele analizei efectuate de management se înregistrează de către RSMI/secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare în Proces verbal și planul de măsuri al analizei efectuată de către management, însușite de toți participanții, prin semnături. După obținerea tuturor semnăturilor Planul de măsuri rezultat din analiza efectuată de către management este înaintat spre analiză și aprobare Primarului Municipiului Vaslui, fapt ce întărește obligativitatea responsabililor de a implementa măsurile corespunzătoare lor, la termenele stabilite și de a raporta realizările, inclusiv abaterile sau dificultățile întâmpinate.

Înregistrările analizelor efectuate de management sunt păstrate de RSMI /Comisia de monitorizare. Deciziile rezultate sunt comunicate persoanelor implicate conform procedurilor operaționale inventariate/aprobate de către RSMI/Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare. În Planul de măsuri se menționează responsabilități și termenele pentru realizarea acțiunilor ce trebuie întreprinse (acțiuni

 <b>ROMANIA</b> <b>JUDEȚUL VASLUI</b> <b>MUNICIPIUL VASLUI</b> <b>PRIMĂRIA</b>	<b>Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0</b>	pag. 45/47
	<b>MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT</b> <b>INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN</b> <b>MANAGERIAL</b>	

corective/preventive /îmbunătățiri,decizii referitoare la performanță, politici, alocare de resurse etc

## **10. ÎMBUNĂȚIRE**

### **10.1 Generalități**

Primăria Municipiului Vaslui determină, selectează și implementează acțiuni necesare de îmbunătățire, pentru a satisface cerințele cetățenilor/ beneficiarilor și pentru a spori satisfacția acestora. Acestea includ, după caz:

îmbunătățirea proceselor pentru a preveni neconformitățile,  
îmbunătățirea serviciilor pentru a satisface cerințele cunoscute și anticipate,  
îmbunătățirea calității rezultatelor sistemului de management.

### **10.2 Neconformități/nereguli și acțiuni corective**

Primăria Municipiului Vaslui identifică și înregistrează neconformitățile existente sau posibile.

Ca exemple de neconformități se pot menționa:

- încălcarea prevederilor legale sau a prevederilor de alt tip (ex. ale regulamentului intern, ale contractelor colective de muncă),
- reclamații fondate ale salariaților și/sau ale altor părți interesate de performanța socială a entității publice,
- nerespectarea uneia dintre cerințele standardelor de referință, etc..

Pentru a înlătura aceste neconformități, entitatea publică determină și aplică acțiuni corective precum și corecții adecvate. Identificarea și raportarea serviciilor sau produselor neconforme, constituie datoria și responsabilitatea tuturor celor implicați în activitățile entității publice.

Tratarea serviciului neconform presupune:

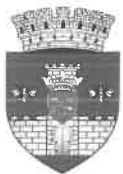
- Analiza neconformităților, inclusiv a reclamațiilor/nemulțumirilor cetățenilor/beneficiarilor, determinarea cauzelor neconformităților,
- Evaluarea necesității de a acționa pentru ca neconformitățile să nu reapară, determinarea și implementarea acțiunilor necesare,
- Înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse, analizarea eficacității acțiunilor corective întreprinse.

Sunt documentate procedurile: PS37- 9, Controlul neconformităților, PO37-05-06, Gestionarea abaterilor

### **10.3 Îmbunătățirea continuă**

Eficacitatea sistemului de management integrat calitate-control intern managerial este îmbunătățită în mod continuu prin transpunerea în practică a politicii declarate a Primăriei Municipiului Vaslui în domeniul calității și controlului intern managerial, auditarea și evaluarea sistemului, analiza datelor obținute prin măsurarea și monitorizarea proceselor, prin deciziile managementului, luate în urma analizelor efectuate periodic.

Conceptul de îmbunătățire continuă face parte integrantă din sistemul de calitate și control intern managerial. Acest lucru se obține printr-o evaluare continuă a



performanțelor sistemului de management integrat în raport cu politica și obiectivele calității și controlului intern managerial propuse, pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire.

Primăria Municipiului Vaslui prin Comisia de monitorizare stabilește și menține la zi acțiuni pentru îmbunătățirea continuă.

Acestea vizează:

- obiectivele Primăriei Municipiului Vaslui;
- concluziile rezultate în urma, evaluării și controlării riscurilor;
- rezultatele monitorizării și ale măsurării eficacității;
- concluziile analizelor efectuate de conducerea entității;
- schimbările survenite în legislația și reglementările naționale.



**ROMANIA  
JUDEȚUL VASLUI  
MUNICIPIUL VASLUI  
PRIMĂRIA**

**Cod: MSMI-37-1 ed. 3, rev. 0**

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT  
INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN  
MANAGERIAL**

pag.  
47/47

## **11. ANEXE**

Anexa 1 Organigrama Primăriei Municipiului Vaslui

Anexa 2 Lista proceselor SMI

Anexa 3 Harta proceselor SMI

Anexa 4 Declarația de Politică SMI

**LISTA PROCESELOR ȘI SUBPROCESELOR SISTEMULUI de MANAGEMENT  
INTEGRAT calitate-control intern managerial  
Primăria Municipiului Vaslui**

Nr. crt.	Denumirea procesului/ subprocesului	Cerința din SR EN ISO 9001: 2015	Standard SCIM	Tipul de proces / subproces	Proprietarul de proces / responsabilul de subproces	Documentele aferente procesului/subprocesului	
						Cod alocat	Denumire
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Managementul proceselor SMI	4.	Standardul 4 Structura organizatorică	PM	Primar	MSMI 37-2, ed.2	Manualul sistemului de management integrat
		4.4		PM	Primar	2022	Misiune, Viziune, Declarația de politică în domeniul sistemului de management integrat
1.1.	Controlul documentelor	7.5.	Standard 13 Gestionarea documentelor	SPM	Primar	PS37-1, ed.2	Întocmirea documentației Sistemului de management integrat
						PS37-2, ed.2	Codificarea documentelor Sistemului de management integrat
						PS37-3, ed.2	Controlul documentelor
						PS37-11	Protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal
					Secretar	PO37-01-02	Arhivarea documentelor
						PO37-01-08, ed. 1	Arhivarea documentelor SMI
						PO37-01-03	Controlul circulației documentelor informatice



									PO37-01-04	Desfasurarea activitatii de registratura in cadrul Primariei Municipiului Vaslui
									PO37-01-05	Desfasurarea activitatilor de secretariat in cadrul Cabinetului Primarului si viceprimarilor municipiului Vaslui
									PO37-01-06	Organizarea activitatii de primire a cetatenilor in audienta
									PO37-01-07	Guvernanta Corporativa a Intreprinderilor Publice
1.2.	Controlul înregistrărilor	7.5.	Standard 13 Gestionarea documentelor	SPM	Primar	PS37-4, ed.2				Controlul înregistrărilor
2.	Planificare	6.	Standardul 5 Obiective Standardul 6 Planificarea	PM	Primar	PS37-5, ed.2				Programe de management și obiectivele sistemului de management integrat
						Actualizare 2/2022				Program dezvoltare SCIM 2022
2.1	Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților	6.1.	Standardul 8 Managementul riscului	SPM	Primar	PS37-6, ed.2				Managementul riscurilor
2.2	Planificarea schimbărilor	6.3.	Standardul 6 Planificarea	SPM	Primar	PS37-20, ed.1				Managementul schimbărilor
3.	Roluri organizatorice, responsabilități și autorități	5.3.	Standard 2 Atribuții, funcții, sarcini	PM	Primar	PO37-03-01				Elaborare, avizare, aprobare și înregistrare dispozitiile primarului
						PO37-03-02				Elaborarea fișelor de post

4	Comunicare	7.4.	Standard 12 Informarea si comunicarea	PM	Primar	PS37-14	Comunicarea din oficiu a informatiilor de interes public in format standardizat si deschis si asigurarea transparentei decizionale
						PO37-04-01, ed.2	Comunicare
						PO37-04-02	Organizarea conferintelor de presa
5.	Managementul resurselor	7.1, 7.2., 7.3.	Standard 4 Structura organizatorică	PS	Primar	-	-
5.1.	Resurse Umane	7.1.2. 7.2. 7.3.	Standardul 9 Proceduri Standardul 3 Competență, performanță	SPS	Primar	PO37-05-01	Promovare personal contractual
						PO37-05-02	Promovarea functionarilor publici
						PO37-05-03	Gestionarea dosarelor profesionale
						PO37-05-04	Recrutarea personalului
						PO37-05-05	Fundamentarea cheltuielilor cu salariile pentru elaborarea cheltuielilor de buget
						PO37-05-06, ed.2	Gestionarea abaterilor
						PO37-05-07, ed.2	Delegarea
						PO37-05-08	REVISAL
						PS37-12, ed.2	Instruire personal
						PO37-05-09, ed.2	Semnalarea neregularitatilor
						PO37-05-10	Monitorizarea performantelor salariatilor
						PO37-05-11	Evidenta prezentei, invoierilor si concediilor
						PO37-05-12	Stabilirea drepturilor salariale
						PO37-05-13	Formarea profesionala a functionarilor publici

							Director Economic	PO37-05-26	Efectuarea patrimoniului inventarierii
							Director Economic	PO37-05-27	Intocmirea situatiilor trimestriale financiare si anuale
							Director Economic	PO37-05-28	Bugetul de cheltuieli la unitatile de invatamant
							Director Economic	PO37-05-29	Evidenta clientilor
							Director Economic	PO37-05-30	Deschiderea de credite bugetare la unitatile de invatamant
							Director Economic	PO37-05-31	Intocmirea si depunerea declaratiilor la bugetul general consolidat
							Director Economic	PO37-05-32	Angajarea, lichidarea, ordonantarea si plata cheltuielilor
							Director Economic	PO37-05-33	Efectuarea de plati conform bugetului aprobat
							Director Economic	PO37-05-34	Completarea Registrului de casa si a documentelor insotitoare
							Director Economic	PO37-05-35	Completarea Registrului inventar
						Viceprimar	PO37-05-36	Realizarea activitatii administrative	
						Viceprimar	PO37-05-37	Elaborarea unui proiect	
						Viceprimar	PO37-05-38	Implementarea unui proiect	
						Primar	PO37-05-39	Inventarierea patrimoniului public si privat	

					Primar	PO37-05-40	Scoaterea din funcțiune, casarea, valorificarea, și transmiterea fara plata a bunurilor de natura obiectelor de inventar
					Primar	PO37-05-41	Gestionarea domeniului public si privat
					Primar	PO-37-05-42	Respectarea principiilor dreptului la aparare in instanta
					Primar	PO37-05-43	Acordare fonduri nerambursabile de la bugetul local cultelor religioase din municipiul Vaslui
5.3.	Mediu pentru operarea proceselor	7.1.4.	Standardul 9 Proceduri	SPS	Primar	PO37-05-44	Managementul Situatțiilor de urgenta in Municipiul Vaslui
					Primar	PO37-05-45	Managementul activitatilor de prevenire si stingerea a incendiilor in cadrul Primariei Municipiului Vaslui si a unitatilor subordonate consiliului local Vaslui
						PO37-05-46	Prevenirea Și Gestionarea Conflictelor De Interese Și Pantouflage
						PO3705-47	Prevenirea Și Gestionarea Situațiilor de Incompatibilitate
6.	Administratie Locala	8.	Standardul 9 Proceduri	PB	Primar	-	-
			Standardul 10 Supravegherea			PS37-23, ed. 1	Control operațional
			Standardul 11 Continuitatea activității	PB	Primar	PS37-24, ed. 1	Continuitatea activității
6.1.	Evidenta persoanelor	8.1.	Standardul 9 Proceduri	SPB	Secretar	PO37-06-01	Întocmirea actelor si eliberarea certificatelor si documentelor de stare civila

									PO37-06-02	Evidenta, domiciliul, resedinta si actele de identitate ale cetatenilor romani
6.2.	Gospodarie Urbana	8.6.		Standardul 9 Proceduri	SPB		Viceprimar		PO37-06-03	Incheierea contractelor de lucrari servicii
									PO37-06-04	Monitorizarea contractelor de prestari servicii
									PO37-06-05	Autorizarea transportului local de persoane si marfuri
6.3.	Cultura, Tineret, Sport	8.6		Standardul 9 Proceduri	SPB		Viceprimar		PO37-06-06	Organizarea activitatilor culturale
									PO37-06-07	Stabilirea alocatiilor bugetare estimative in vederea implementarii proiectului anual al activitatilor culturale
									PO37-06-08	Intocmirea si actualizarea proiectului anual al activitatilor culturale
									PO37-06-10	Stabilirea retelei scolare
									PO37-06-11	Stabilirea cuantumului si a numarului de burse pentru elevi
									PO37-06-12	Realizarea evenimentului Ziua absolventului de liceu
									PO37-06-13	Realizarea evenimentului Primar pentru o zi
6.4.	Amenajare Teritoriu Urbanism	8.6.		Standardul 9 Proceduri	SPB		Primar		PO37-06-14	Eliberarea autorizatiilor de functionare
									PO37-06-16	Eliberarea avizelor de functionare
									PO37-06-17	Solutionarea sesizarilor si reclamatiilor activitatii de urbanism
									PO37-06-18	Eliberarea certificatelor de urbanism pentru autorizarea lucrarilor de construire/desfiintare



6.5	Finante Publice Locale	8.6	Standardul 9 Proceduri	SPB	Director Economic	PO37-06-37	Preluarea și verificarea declarației fiscale în vederea stabilirii impozitului pe clădiri în cazul contribuabililor persoane fizice și emiterea deciziei de impunere
						PO37-06-38	Preluarea și verificarea declarației fiscale în vederea stabilirii impozitului/taxei pe teren în cazul contribuabililor persoane fizice și emiterea deciziei de impunere
						PO37-06-39	Preluarea și verificarea declarației fiscale pentru stabilirea impozitului pe mijloacele de transport în cazul contribuabililor persoane fizice și emiterea deciziei de impunere
						PO37-06-40	Preluarea și verificarea declarației fiscale pentru stabilirea taxei pentru folosirea mijloacelor de reclamă și publicitate în cazul contribuabililor persoane fizice și emiterea deciziei de impunere
						PO37-06-41	Preluarea de înscrisuri și cercetarea la fața locului în cazul contribuabililor persoane fizice
						PO37-06-42	Comunicarea actelor administrative fiscale
						PO37-06-43	Arhivarea actelor administrative fiscale
						PO37-06-44	Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor
						PO37-06-45	Correspondența cu terții în ceea ce privește respectarea secretului fiscal









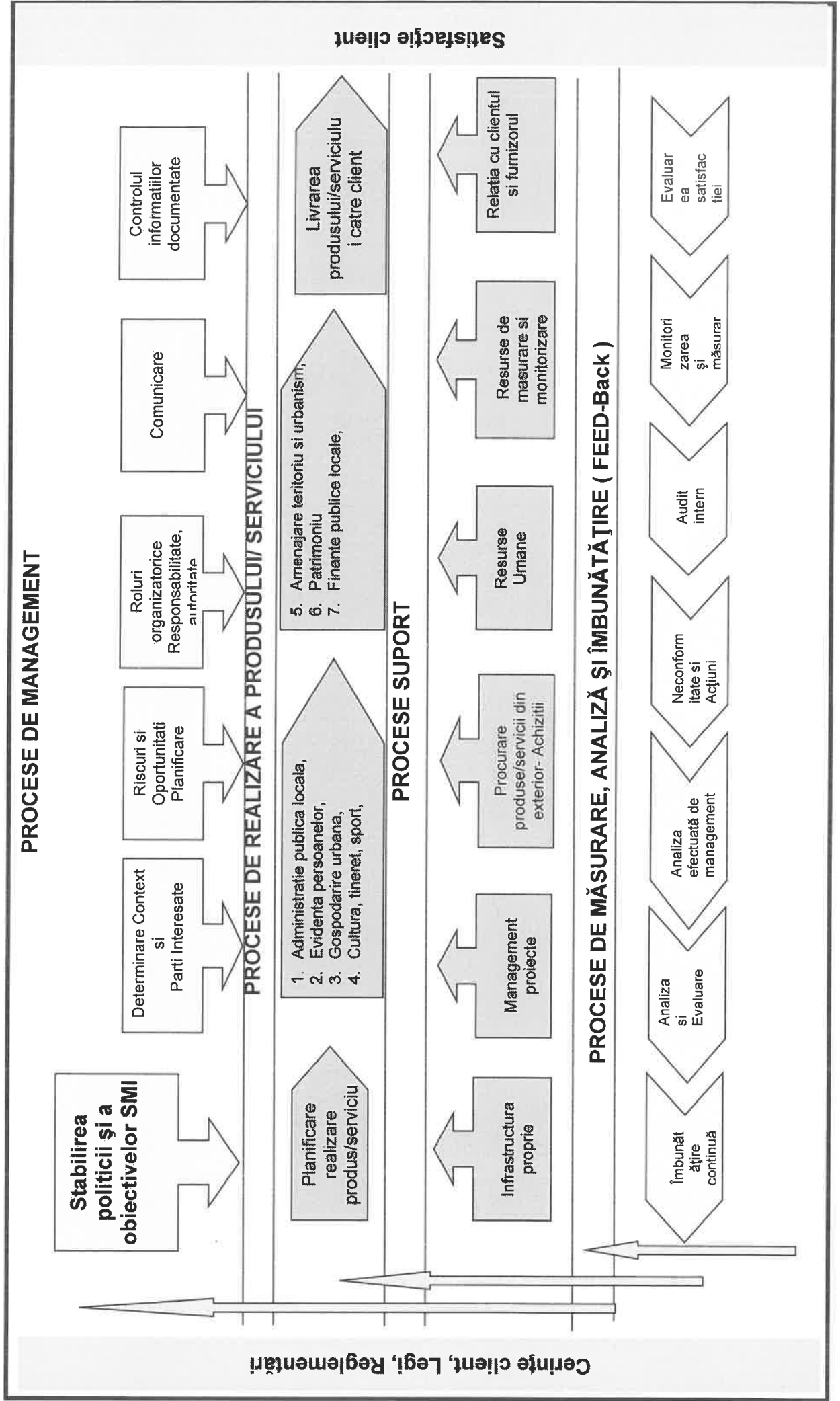
									PO37-07-04	Evaluarea furnizorilor de produse, servicii si lucrari de catre organizatie
8.	Servicii conexe	8.	Standard 9 Proceduri	PB	Primar				PO37-08-01	Elaborarea si adoptarea hotararilor Consiliului Local
9.	Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	9.1.	Standardul 7 Monitorizarea performanțelor	PF	Primar				-	-
9.1.	Măsurarea satisfacției clienților	9.1.	-	SPF	Primar				PO37-09-01, ed.2	Măsurarea satisfacției clienților
9.2.	Analiză și evaluare	9.1.3.	Standardul 15 Evaluarea SCIM	SPF	Primar				PS37-15, ed.2	Verificarea si evaluarea controlului
		9.1.3.	Standardul 7 Monitorizarea performanțelor	SPF	Primar				PS37-21, ed.1	Evaluarea performanței de calitate a activităților structurilor organizației
		9.1.3.	Standardul 7 Monitorizarea performanțelor	SPF	Primar				PS37-22, ed.1	Obligatii de conformare la cerinte legale si alte cerinte. Evaluarea conformarii
9.3.	Audit intern	9.2.	Standardul 16 Auditul intern	SPF	Primar				-	-
9.3.1	Audit intern SMI								PS37-7, ed.2	Audit intern SMI
9.3.2	Audit Public Intern								PO37-09-02	Elaborarea planului anual de audit
									PO37-09-03	Întocmirea ordinului de serviciu pentru serviciul de audit
									PO37-09-04	Declararea independentei auditorilor
									PO37-09-05	Notificarea si declansarea misiunii de audit
									PO37-09-06	Colectarea si prelucrarea informatiilor
									PO37-09-07	Analiza riscurilor in auditul public intern
									PO37-09-08	Elaborarea programului de audit public intern



					Secretar	PS37-16, ed.2	Tratarea reclamațiilor și sesizărilor
--	--	--	--	--	----------	---------------	---------------------------------------

Legenda: PM = proces de management    PS = proces suport    PB = proces de bază    PF = proces de feed-back    SP = subproces

Harta proceselor SMI Primaria Municipiului Vaslui





ROMÂNIA  
JUDEȚUL VASLUI  
MUNICIPIUL  
VASLUI  
PRIMĂRIA

Tel.:  
+40235/310999, +40235/313946, Fax: +40235/315946  
E-mail: [pmv@primariavaslui.ro](mailto:pmv@primariavaslui.ro)  
Web: [www.primariavaslui.ro](http://www.primariavaslui.ro)  
Str. Spiru Haret nr. 2, cod poștal 730139, Vaslui



## DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-CONTROL INTERN MANAGERIAL

Primăria Municipiului Vaslui își propune să rămână un partener apreciat în administrația publică locală.

Atenția noastră este focalizată asupra satisfacerii cerințelor și așteptărilor *cetățenilor Municipiului Vaslui* și a celorlalți parteneri, părți interesate, asupra respectării prevederilor legale și de reglementare aplicabile, stabilirii măsurilor necesare pentru implementarea, menținerea, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat: calitate - control intern managerial.

**Viziunea:** Primăria Municipiului Vaslui își propune să furnizeze servicii publice de calitate către cetățeni și toate părțile interesate, precum și depășirea așteptărilor acestora. Având ca prioritate cetățenii și toate părțile interesate, acționăm consecvent pe direcția înțelegerii cerințelor acestora, respectării cerințelor legale și de reglementare aplicabile, minimizării riscurilor. Respectul nostru față de cetățeni și părțile interesate se traduce în domeniul sistemelor de management prin proiectarea, implementarea, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a unui sistem de management integrat calitate - control intern managerial, în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 și OSGG 600/2018, sistem care ne propunem să funcționeze pentru un maxim de eficiență și eficacitate în desfășurarea proceselor/activităților instituției.

**Misiunea:** Realizarea unor servicii de administrație publică de calitate, în condiții de transparență, legalitate, profesionalism, eficacitate și eficiență care să satisfacă cerințele și așteptărilor prezente și viitoare ale cetățenilor și a celorlalte părți interesate relevante

**Valori :** Competență profesională, onestitate, responsabilitate, spirit de echipă, abilități de comunicare, creativitate, inventivitate, flexibilitate, performanță, etică, integritate.

**Strategia:** strategia de dezvoltare locală, este un instrument de management. Acest instrument este utilizat pentru a aborda problemele și oportunitățile cu care se confruntă comunitatea noastră, reprezentând o condiție esențială pentru asigurarea dezvoltării durabile a Municipiului Vaslui. Astfel în prim plan strategic se regăsește necesitatea structurării unei administrații locale eficiente, transparente și responsive la nevoile comunității, importanța activismului la nivelul cetățenilor, și, în fine, dezvoltarea unui mediu de afaceri bazat pe antreprenoriat, dinamism și implicare în viața comunității.

	<p><b>ROMÂNIA</b> <b>JUDEȚUL VASLUI</b> <b>MUNICIPIUL</b> <b>VASLUI</b> <b>PRIMĂRIA</b></p>	<p><b>Tel.:</b> <b>+40235/310999, +40235/313946, Fax: +40235/315946</b> <b>E-mail: <a href="mailto:pmv@primariavaslui.ro">pmv@primariavaslui.ro</a></b> <b>Web: <a href="http://www.primariavaslui.ro">www.primariavaslui.ro</a></b> <b>Str. Spiru Haret nr. 2, cod poștal 730139, Vaslui</b></p>	
---	---	---	---

**Principalele obiective strategice generale, în domeniul sistemului de management integrat calitate-control intern managerial, asumate la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui, în contextul intern și extern, sunt următoarele:**

- Asigurarea unui cadru transparent, echidistant în toate activitățile desfășurate, deschis și orientat către furnizarea de servicii publice de calitate, în vederea creșterii încrederii beneficiarilor și a celorlalte părți interesate de serviciile oferite de Primăria Municipiului Vaslui;
- Creșterea performanțelor individuale ale personalului prin instruirea și conștientizarea permanentă a acestuia privind rolul fiecărui angajat în obținerea calității serviciilor prestate, cu orientare preponderentă către cetățean;
- Creșterea eficienței și transparenței proceselor sistemului de management integrat calitate-control intern managerial printr-o noua abordare bazată pe legalitate, eficiență, eficacitate, transparență a tuturor activităților Primăriei Municipiului Vaslui;
- Consolidarea capacității instituționale și eficientizarea activităților Primăriei Municipiului Vaslui prin dezvoltarea capacității de funcționare într-un mediu digital avansat și reducerea birocrăției pentru cetățeni, prin furnizarea serviciilor publice electronice;
- Asigurarea continuității entității publice în realizarea obiectivelor stabilite, folosind un sistem de control intern managerial dinamic și performant.

*Susțin implicarea cetățenească și orientarea activității instituției către locuitorii Municipiului Vaslui.*

*Această politică a fost elaborată astfel încât să fie în concordanță cu reforma și modernizarea continuă a administrației publice din România, precum și cu direcțiile strategice asumate de Primăria Municipiului Vaslui, fiind bazată pe principiul îmbunătățirii performanțelor proceselor sistemului de management integrat calitate-control intern managerial.*

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

**Primar,**  
**Ing. Pavăl Vasile**



**15.06.2022**