

# Manualul Sistemului de Management

Titlu:	Manualul Sistemului de Management PRIMĂRIA MUNICIPIULUI TÂRGU JIU		
Codul Documentului:	MSM 01		
Destinatarul exemplarului:			
Nivelul Ediției/Reviziei:	I/0	Exemplarul nr:	
Manualul Sistemului de Management a fost elaborat în conformitate cu standardele SR EN ISO 9001:2015			
DOCUMENT CONTROLAT			

Copyright © 2021 PRIMĂRIA MUNICIPIULUI TÂRGU JIU

Toate drepturile asupra acestui manual al sistemului de management aparțin organizației PRIMĂRIA MUNICIPIULUI TÂRGU JIU. Reproducerea integrală sau parțială a textului sau ilustrațiilor din acest manual calității este permisă numai cu acordul prealabil scris al organizației

## CUPRINS

I		Despre Manualul Sistemului de Management	4
II		Aprobări	4
III		Introducere	4
<b>1.</b>		<b>DOMENIUL DE APLICARE</b>	5
<b>2.</b>		<b>REFERINȚE NORMATIVE</b>	5
<b>3.</b>		<b>TERMENE ȘI DEFINIȚII</b>	5
<b>4.</b>		<b>CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI</b>	7
	4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	7
	4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	7
	4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management	7
	4.4	Sistemul de management al calității și procesele sale	7
<b>5.</b>		<b>LEADERSHIP</b>	9
	5.1	Leadership și angajament	9
	5.1.1	Generalități	9
	5.1.2	Orientare către client	9
	5.2	Politică	10
	5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	10
	5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	10
	5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	10
<b>6.</b>		<b>PLANIFICARE</b>	11
	6.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	11
	6.2	Obiectivele referitoare la calitate	11
	6.3	Planificarea schimbărilor	11
<b>7.</b>		<b>SUPPORT</b>	12
	7.1	Resurse	12
	7.1.1	Generalități	12
	7.1.2	Personal	12
	7.1.3	Infrastructură	12
	7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	12
	7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare	12
	7.1.6	Cunoștințe organizaționale	13
	7.2	Competență	14
	7.3	Conștientizare	14
	7.4	Comunicare	14
	7.5	Informații documentate	14
<b>8.</b>		<b>OPERARE</b>	16
	8.1	Planificare și control operațional	16
	8.2	Cerințe pentru produse și servicii	16
	8.2.1	Comunicarea cu clientul	16
	8.2.2	Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	16
	8.2.3	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	16

	8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii	17
	8.3	Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	17
	8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	17
	8.4.1	Generalități	17
	8.4.2	Tipul și amploarea controlului	17
	8.4.3	Informații pentru furnizorii externi	18
	8.5	Producție și furnizare de servicii	18
	8.5.1	Controlul producției și al furnizării de servicii	18
	8.5.2	Identificare și trasabilitate	19
	8.5.3	Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	20
	8.5.4	Păstrare	20
	8.5.5	Activități post-livrare	20
	8.5.6	Controlul modificărilor	20
	8.6	Eliberarea produselor și serviciilor	21
	8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme	21
<b>9.</b>		<b>EVALUAREA PERFORMANTEI</b>	21
	9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	22
	9.1.1	Generalități	232
	9.1.2	Satisfacția clientului	22
	9.1.3	Analiză și evaluare	232
	9.2	Audit intern	23
	9.3	Analiza efectuată de management	23
	9.3.1	Generalități	23
	9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	23
	9.3.3	Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	24
<b>10.</b>		<b>ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>	25
	10.1	Generalități	25
	10.2	Neconformitate și acțiune corectivă	25
	10.3	îmbunătățire continuă	25
	Anexa A	Misiunea si Politica Sistemului de Management	
	Anexa B	Interactiunea si Succesiunea Proceselor	
	Anexa C	Organigrama	

## I. Despre Manualul Sistemului de Management

Manualul Sistemului de Management este elaborat și menținut de Reprezentantul Managementului. Propunerile de modificări privind manualul trebuie prezentate Reprezentantului Managementului. Actualizarea manualului se face conform cerințelor procedurilor interne aplicabile. Reprezentantul managementului va avea o copie a acestui manual care trebuie să fie disponibilă tuturor angajaților.

Este responsabilitatea conducerii de a se asigura că toți angajații cunosc conținutul manualului și sunt informați în legătură cu modificările și actualizările efectuate.

Reprezentantul managementului se asigură că reviziile perimate ale manualului sunt declarate necorespunzătoare și dispuse conform procedurilor în vigoare, **[Control Documentelor PS 21]** și **[Control Înregistrări PS 22]**.

Pentru fiecare clauză a standardului de referință pe care se bazează sistemul de management, se va face referire la procedurile sistemului aplicabile, care la rândul lor vor face referire la alte proceduri sau instrucțiuni aplicabile. Manualul sistemului și procedurile se vor folosi ca o bază de raportare pentru analiza documentelor și audituri interne sau externe.

## II. Aprobări

Această revizie a Manualului Sistemului de Management a intrat în vigoare la data de:  
17.12.2021

Primar	Marcel-Laurențiu Romanescu	Semnătura
RM	Jerca Nicolae-George	Semnătura



## III. Introducere

Acest manual descrie sistemul de management al organizației și conformitatea acestuia cu cerințele SR EN ISO 9001:2015. Acest manual este destinat:

- utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații a politicii sistemului de management și a obiectivelor organizației, pentru a-i familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele SR EN ISO 9001:2015, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management și asigurarea continuității și actualizării acestuia în condițiile modificării condițiilor de lucru, pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient calității activităților și documentelor care constituie baza sistemului de management.
- utilizării externe, pentru informarea cetățenilor și a altor părți interesate în legătură cu politica, sistemul de management al calității implementat și evaluările privind conformitatea cu cerințele SR EN ISO 9001:2015.

Sistemul de management descris în continuare este conform cu cerințele standardelor românești **SR EN ISO 9001:2015**.

## 1. DOMENIUL DE APLICARE

Prin implementarea sistemului de management conform cerințelor standardului internațional SR EN ISO 9001:2015 “Sisteme de management al calității. Cerințe” organizația urmărește să:

- a) demonstreze capabilitatea sa de a furniza consecvent produse și servicii care satisfac cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile și
- b) crească satisfacția clientului prin aplicarea eficace a sistemului, inclusiv a proceselor pentru îmbunătățirea sistemului și asigurarea conformității cu cerințele clientului și cu cerințele legale și reglementate aplicabile.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

Sistemul de management implementat în organizație este conform cu următoarele standarde internaționale:

1. SR EN ISO 9001:2015 “Sisteme de management al calității. Cerințe”;
2. SR EN ISO 9000:2015 “Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”;
3. SR EN ISO 9004:2010 “Conducerea unei organizații către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calității”;
4. SR EN ISO 19011:2011 “ Ghid pentru auditarea sistemului de management”;

## 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Terminologia și definițiile utilizate în prezentul document sunt în conformitate cu SR EN ISO 9000:2015 “Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”;

**Calitate** – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc;

**Cerință** – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;

**Client** – organizație sau persoană care primește un produs – pentru orice organizație pot exista atât clienți externi, cât și clienți interni;

**Capabilitate** – abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele;

**Document** – informația împreună cu mediul său suport (ex.: desen, raport, manualul de management al calității. Mediul poate fi hârtie, discuri magnetice, optice sau electronice, etc.);

**Furnizor** – organizație sau persoană care furnizează un produs – pentru orice organizație pot exista atât furnizori interni, cât și furnizori externi;

**Efectivitate sau eficacitate** – măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate;

**Eficiență** – relație între rezultatul obținut și resursele utilizate;

**Înregistrare** – document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate;

**Îmbunătățire continuă** – activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe (SR EN ISO 9000:2015);

**Management** – activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație;

**Managementul de la cel mai înalt nivel** – persoană sau grup de persoane de la cel mai înalt nivel care orientează și controlează o organizație;

**Managementul calității** – activități coordonate pentru orientarea și controlul organizației în ceea ce privește calitatea;

**Manualul calității** – document care descrie sistemul de management al calității în cadrul unei organizații;

**Obiectiv al calității** – ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate.

**Organizație** – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate (ex.: companie, firmă, întreprindere, instituție etc.);

**Proces** – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri;

**Prodot** – rezultat al unui proces. El poate fi: servicii (ex.: transport), software (ex.: un dicționar, program de calculator etc.), hardware (de ex.: parte mecanică a unui motor), materiale procesate (de ex.: seminte conditionate);

**Parte interesată** – persoană sau grup care are interese legate de performanța sau succesul unei organizații (ex. clienți, comunități, furnizori, autorități de reglementare, organizații neguvernamentale, investitori și angajați);

**Procedura** – mod specificat de desfășurare a unei activități sau a unui proces;

**Politica referitoare la calitate** – intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel;

**Risc** - efectul incertitudinii (Un efect este o deviație pozitivă sau negativă de la o așteptare; Incertitudinea este starea, chiar și parțială, a deficitului de informații legate de înțelegerea sau cunoașterea unui eveniment, consecințele sau plauzibilitatea acestuia.)

**Sistem de management al calității** – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Abrevierile utilizate în documentația Sistemului de Management sunt următoarele:

1. RM = Reprezentantul managementului
2. P = Primar
3. RA = Responsabil de activitate
4. RP = Responsabil Proces (Financiar contabilitate, Stare civila, Urbanism, Registru agricol, Registratura, Asistența socială, etc)
5. RAp = Responsabil Aprovizionare/Achiziții
6. S = Secretar
7. RU = Resurse Umane
8. SM = Sistem de management
9. PS = Procedură de sistem
10. PP = Procedură de proces
11. PO = Procedura operațională
12. MSM = Manualul sistemului de management
13. IL = Instrucțiuni de lucru

## 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

### 4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Organizația se angajează să determine aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

### 4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial, asupra capacității organizației de a furniza consecvent produse și servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementate aplicabile, organizația a determinat:

- a) părțile interesate relevante pentru sistemul de management;
- b) cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante – *a se vedea procedura internă [Analiza efectuată de management PP 03]*;

### 4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Manualul sistemului de management, conține prevederi referitoare la funcțiile sistemului de management, rezultate din aplicarea selectivă și adoptarea Standardelor Internaționale SR EN ISO 9001:2015, la specificul și domeniul de aplicare al sistemului de management al, și anume:

- **Activități de administrație publică locală.**

### 4.4 Sistemul de management și procesele sale

Managementul organizației se angajează să stabilească, documenteze, implementeze, mențină și îmbunătățească continuu sistemul de management pentru a se asigura că produsele și serviciile întrunesc cerințele specificate. Sistemul de management respectă cerințele SR EN ISO 9001:2015.

Pentru a stabili modul în care cerințele, aplicabile și specificate, ale sistemului de management vor fi îndeplinite, organizația stabilește și utilizează proceduri documentate ale sistemului de management, instrucțiuni de lucru, în scopul asigurării identificării, definirii, controlului, verificării, măsurării, monitorizării și analizării diferitelor procese ale sistemului de management, privind eficacitatea implementării, punerii în aplicare și a conformității cu SR EN ISO 9001:2015, a rezultatelor sistemului de management în raport cu cerințele și îmbunătățirea continuă.

Managementul organizației:

- a) determină elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese;

- b) determină succesiunea și interacțiunea acestor procese – *a se vedea [Succesiunea și Interacțiunea Proceselor, Anexa B la MSM-01];*
- c) determină și aplică criteriile și metodele (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese;
- d) determină resursele necesare pentru aceste procese și să se asigure de disponibilitatea acestora – *a se vedea procedurile [Procedura de sistem 13 Stabilirea și monitorizarea obiectivelor], [Analiza efectuată de management PP 03];*
- e) atribuie responsabilități și autorități pentru aceste procese;
- f) tratează riscurile și oportunitățile așa cum au fost determinate în conformitate cu cerințele 6.1 – *a se vedea [Registrul riscurilor], [MR 01 Manualul de management al Riscurilor], [Procedura de sistem 04 Managementul riscului]*
- g) evaluează aceste procese și implementează toate schimbările necesare pentru a se asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate;
- h) îmbunătățește procesele și sistemul de management – *a se vedea procedurile [Procedura de sistem 13 Stabilirea și monitorizarea obiectivelor], [Analiza efectuată de management PP 03];*

Atât cât este necesar, organizația menține și păstrează informații documentate pentru a susține operarea proceselor sale;



## 5. LEADERSHIP

### 5.1 Leadership și angajament

#### 5.1.1 Generalități

Pe lângă alte responsabilități referitor la activitățile sau problemele legate de calitate, managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că:

- a) sistemul de management este eficace;
- b) politica și obiectivele referitoare sunt stabilite și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- c) cerințele sistemului de management sunt integrate în procesele de afaceri ale organizației;
- d) este promovată abordarea pe bază de proces și a gândirea pe bază de risc;
- e) resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- f) este comunicată importanța unui management eficace și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- g) sistemul de management obține rezultatele intenționate;
- h) sunt angrenate, direcționate și susținute persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- i) este promovată îmbunătățirea;
- j) sunt susținute rolurile relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate.

În acest sens sunt conduse cel puțin anual ședințe de analiză a performanțelor sistemului de management, iar înregistrările sunt păstrate – *a se vedea procedura [Analiza Efectuată de Management PP 03]*; sunt disponibile resursele necesare derulării adecvate a activităților care afectează calitatea,

Implementarea adecvată și funcționarea sistemului de management, precum și continua îmbunătățire a eficacității sale, sunt verificate în timpul auditurilor de sistem de management. Sunt stabilite și menținute proceduri documentate, pentru identificarea și asigurarea conformanței cu cerințele legale și reglementare privind calitatea și funcționalitatea produselor și serviciilor. Aceste cerințe legale și reglementare sunt cunoscute și respectate de către angajații implicați.

#### 5.1.2 Orientarea către client

Prin orientarea spre satisfacerea clientului, managementul organizației se asigură că:

- a) sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele clientului, precum și cerințele legale și reglementate;
- b) sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția;
- c) este menținută orientarea către creșterea satisfacției cetățeanului - *a se vedea procedurile [PO 04-02 Activitatea soluționării petițiilor și cererilor], [PO 18-02 Primirea cererilor și petițiilor]*.

Pentru a măsura eficacitatea acestor activități, analiza satisfacției clientului se va face în cadrul ședinței de analiză a managementului – *a se vedea procedura [Analiza Efectuată de Management PP 03]*.

## **5.2. Politică**

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit și implementat o politică a sistemului de management [*Misiunea și politica sistemului de management - Anexa la MSM 01*], care satisface cerințele organizației și ale clienților săi. Politica sistemului de management include angajamentul organizației de a satisface nevoile interne și cerințele clienților, precum și angajamentul față de îmbunătățirea continuă și asigurarea condițiilor pentru stabilirea și analizarea obiectivelor. Politica sistemului de management este comunicată atât în cadrul organizației, cât și în afara acesteia, atât furnizorilor cât și clienților, este înțeleasă și implementată de către angajații cu responsabilități directe referitor la atingerea obiectivelor. Politica sistemului de management este concepută astfel încât să fie în conformitate cu toate reglementările din domeniu, atât cele care influențează procesele de muncă. În timpul ședințelor de analiză efectuate de management, politica va fi analizată pentru o adecvare a ei continuă.

## **5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități**

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației – *a se vedea [Fișe de post], [Decizii], [Dispoziții], [Regulament intern], [Regulament de organizare și funcționare]*.

Managementul de la cel mai înalt nivel a numit un Reprezentant al Managementului pentru sistemul de management (RM). În afara altor responsabilități, RM are responsabilitatea și autoritatea pentru:

- a) a se asigura că sistemul de management se conformează cu cerințele acestui standard internațional;
- b) a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- c) raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța sistemului de management și la oportunitățile de îmbunătățire (a se vedea 10.1);
- d) a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- e) a se asigura că este menținută integritatea sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management.

## 6. PLANIFICARE

### 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

La planificarea sistemului de management, organizația a luat în considerare aspectele menționate la 4.1 și cerințele menționate la 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate (*a se vedea procedura [MR 01 Manualul de management al Riscurilor], [Procedura de sistem 02 Managementul riscului]*) pentru:

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

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților, precum și modul în care să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management și să evalueze eficacitatea acestor acțiuni – *a se vedea [Registrul riscurilor]*.

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor.

Opțiunile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilității sau a consecințelor, împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

Oportunitățile pot conduce la adoptarea de noi practici, lansarea de noi produse, deschiderea de noi piețe, abordarea de noi clienți, dezvoltarea de parteneriate, utilizarea de noi tehnologii și alte posibilități de dorit și viabile pentru a trata necesitățile organizației sau ale clienților săi.

### 6.2 Obiectivele referitoare la calitate

Pentru întreaga organizație sunt stabilite obiective anuale de către managementul organizației. Obiectivele sunt:

- consecvente cu politica sistemului de management;
- măsurabile;
- conform cerințelor aplicabile;
- relevante pentru conformitatea produselor și serviciilor și pentru creșterea satisfacției clientului,
- monitorizate;
- comunicate;
- actualizate, după caz.

Organizația menține informații documentate referitoare la obiectivele sistemului de management – *a se vedea procedura [PS 13 Stabilirea și monitorizare obiectivelor]*.

### 6.3 Planificarea schimbărilor

Este responsabilitatea Reprezentantului Managementului de a efectua planificarea sistemului de management. Pentru efectuarea planificării, el ține seama de:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;

- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Schimbările organizaționale rezultate ca urmare a planificărilor sunt definite pe parcursul proceselor de planificare și se desfășoară în condiții controlate. Conform cerințelor, documentele sistemului de management sunt actualizate – *a se vedea procedura [Analiza Efectuată de Management PP 03]*

## 7. SUPORT

### 7.1 Resurse

#### 7.1.1 Generalități

Organizația determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității – *a se vedea procedura [PS 13 Stabilirea și monitorizare obiectivelor]*.

Organizația ia în considerare:

- a) capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- b) ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

#### 7.1.2 Personal

Organizația a determinat și pune la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calității și pentru operarea și controlul proceselor sale

#### 7.1.3 Infrastructură

Conducerea organizației are responsabilitatea identificării, definirii, furnizării și menținerii facilităților de lucru adecvate necesare asigurării performanței activităților, proceselor și serviciilor pentru a asigura conformitatea cu cerințele specificate. Facilitățile includ spațiul de lucru adecvat și utilitățile asociate, echipamente, hardware și software, resurse pentru transport, tehnologie informațională și de comunicații, întreținerea necesară și alte servicii suport identificate. Mentenanța echipamentelor este realizată periodic de către firme autorizate pe baza contractelor de mentenanță și service.

#### 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Conducerea organizației are responsabilitatea de a asigura mediul de lucru adecvat atingerii performanțelor sistemului de management și eficienței definite. Mediul de lucru adecvat poate fi o combinație de factori fizici și umani cum ar fi:

- sociali (nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări);
- psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională);
- fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot).

#### 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Organizația determină monitorizările și măsurările care trebuie efectuate și echipamentele de măsurare și monitorizare necesare pentru a furniza dovezi ale conformității produselor și serviciilor cu cerințele determinate.

Organizația stabilește procesele prin care să se asigure că monitorizările și măsurările pot fi efectuate și că sunt efectuate într-un mod care este în concordanță cu cerințele de monitorizare și măsurare.

Atunci când este necesar să se asigure rezultate valide, echipamentele de măsurare sunt:

- etalonate sau verificate, sau ambele, la intervale specificate, sau înainte de întrebuințare față de etaloane de măsură trasabile până la etaloane internaționale sau naționale; atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare;
- ajustate sau reajustate, după cum este necesar;
- au o identificare pentru a se putea determina starea etalonării;
- puse în siguranță împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării;
- protejate în timpul manipulării, întreținerii și depozitării împotriva degradărilor și deteriorărilor.

În plus, organizația evaluează și înregistrează validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele. Organizația întreprinde acțiuni adecvate asupra echipamentului și a oricărui produs afectat conform procedurilor aplicabile.

Sunt menținute înregistrări referitoare la rezultatele etalonării și verificării conform procedurilor aplicabile.

#### 7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Organizația a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar - *a se vedea [Fișe de post], [Plan de instruire personal S.C.I.M].*

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute – *a se vedea procedurile Compartimentului resurse umane, managementul funcției publice și contractuale [PO 09-xx].*

Cunoștințele organizaționale sunt cunoștințe specifice organizației și se obțin în general prin experiență. Acestea sunt informații utilizate și împărtășite pentru a realiza obiectivele organizației. Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (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, produselor și serviciilor;
- surse externe (standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

#### 7.2 Competență

Organizația a stabilit și menține o procedură documentată referitor la activitățile de instruire, cerințele de calificare și conștientizare - *a se vedea procedurile Compartiment organizare, salarizare [PO 08-xx] și Compartimentului resurse umane, managementul funcției publice și contractuale [PO 09-xx].*

Procedurile asigură că:

- se determină competențele necesare ale persoanei (persoanelor) care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management;
- aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- atunci când este aplicabil, se întreprind acțiuni de dobândire a competenței necesare și se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

Acțiunile aplicabile pot include, de exemplu, furnizarea instruirii, mentoratul sau realocarea personalului deja angajat, angajarea sau contractarea unor persoane competente.

### 7.3 Conștientizare

Organizația a stabilit și menține o procedură documentată referitor la activitățile de instruire, cerințele de calificare și conștientizare - *a se vedea procedurile de Compartiment organizare, salarizare [PO 08-xx] și Compartimentului resurse umane, managementul funcției publice și contractuale [PO 09-xx]*. Procedurile asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate referitor la:

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

### 7.4 Comunicare

Organizația a determinat și stabilit prin intermediul procedurii [*PS 17 Informarea și comunicarea*], regulamentelor și fișelor de post modalitățile și canalele de comunicare internă și externă relevante pentru sistemul de management, inclusiv:

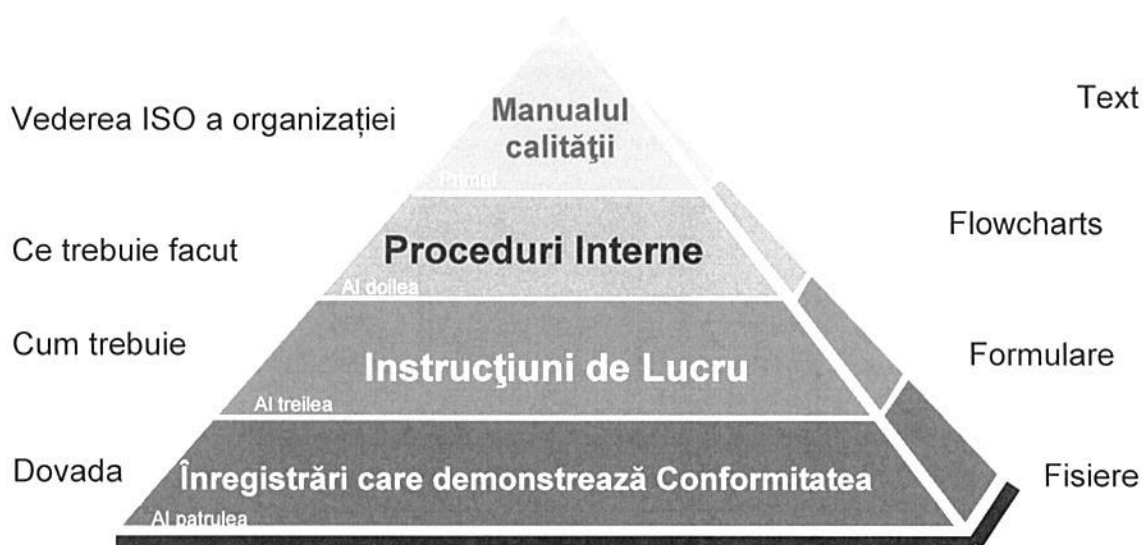
- despre ce se comunică;
- când se comunică;
- cu cine se comunică;
- cum se comunică;
- cine comunică.

### 7.5 Informații documentate

Prin procedurile [Control Documente PS 01], [Elaborare Documente PP 01], [Procedura de sistem 11 Arhivarea documentelor], Reprezentantul Managementului, se asigură că procedurile de pe fiecare nivel al sistemului de management asigură controlul eficace al documentelor și consistența operațiilor sistemului de management. Documentele controlate sunt identificate prin indicarea stadiului ediției și reviziei curente. Alături de alte cerințe, această procedură definește:

- aprobările necesare pentru documente și date, analize, actualizări și reaprobări ale documentelor;
- disponibilitatea identificării reviziei curente;
- retrageri și/sau anulări;
- identificarea adecvată a documentelor și datelor perimate, care au fost reținute din motive legale sau în urma unor recomandări.

Documentația sistemului calității este organizată într-un sistem de patru (4) niveluri: manual, proceduri (de sistem, de proces, operaționale), instrucțiuni de lucru, registre, formulare și înregistrări:



Reprezentantul Managementului a stabilit, documentat și implementat o procedură de control a înregistrărilor sistemului de management [Control Înregistrări PS 22], pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate și eficiența sistemului de management al calității, precum și conformitatea cu cerințele reglementare și legale. Această procedură specifică precizează cum vor fi identificate și păstrate aceste înregistrări în locuri corespunzătoare, pentru a se asigura disponibilitatea și protecția lor împotriva deteriorărilor. S-a stabilit perioada de păstrare a înregistrărilor, iar modul de eliminare a lor este de asemenea definit și documentat.

Documentele și datele trebuie să fie lizibile, identificabile cu ușurință și ușor de retras. Conform cerințelor, documentele și datele de proveniență externă sunt identificate și controlate. Înregistrările sunt de asemenea controlate.

## 8. OPERARE

### 8.1 Planificare și control operațional

Organizația planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor, prin:

- determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
- stabilirea criteriilor pentru procese și pentru acceptarea produselor și serviciilor;
- determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
- implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate și pentru a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele

Elementele de ieșire ale acestei planificări sunt adecvate operațiunilor organizației.

Organizația controlează schimbările planificate și analizează consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative – *a se vedea procedura [Managementul riscurilor, PS 04]*.

Organizația se asigură că procesele externalizate sunt controlate – *a se vedea procedurile Serviciului licitații și achiziții publice [PO 01-xx]*.

### 8.2 Cerințe pentru produse și servicii

#### 8.2.1 Comunicarea cu clientul

Responsabilitățile pentru comunicarea cu cetățeanul în legătură cu:

- furnizarea de informații referitoare la servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora;
- obținerea feedback-ului de la cetățean referitor la servicii, inclusiv reclamațiile cetățeanului;
- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant;

sunt definite și incluse în procedurile [Controlul Neconformităților PS 24].

#### 8.2.2 Determinarea cerințelor pentru servicii

Atunci când determină cerințele pentru serviciile ce vor fi oferite cetățenilor, organizația se asigură că:

- cerințele pentru servicii sunt definite, inclusiv orice cerințe legale și reglementate aplicabile, precum și acele cerințe considerate necesare de către organizație;
- organizația își poate respecta declarațiile sale referitoare serviciile pe care le oferă.

#### 8.2.3 Analiza cerințelor pentru servicii

Organizația se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele pentru serviciile ce vor fi oferite cetățenilor. Organizația efectuează o analiză, înainte de a se angaja



să furnizeze servicii către cetățean, analiză care include:

- cerințele specificate de client, inclusiv cele pentru activitățile de livrare și postlivrare;
- cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută;
- cerințele specificate de organizație;
- cerințele legale și reglementate aplicabile serviciilor;
- cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior.

Atunci când clientul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele cetățeanului trebuie confirmate de organizație înainte de acceptare.

Organizația păstrează informații documentate, după caz, referitoare la:

- rezultatele analizei;
- orice noi cerințe referitoare la produse și servicii.

#### 8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

Atunci când cerințele referitoare la servicii sunt modificate, organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

### 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

Cerința 8.3. „Proiectare și dezvoltare” deoarece organizația nu desfășoară activități de proiectare și dezvoltare.

### 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

#### 8.4.1 Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele și determină controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:

- produsele și serviciile de la furnizori externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației;
- produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului (clienților) în numele organizației;
- un proces, sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Organizația determină și aplică criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. Organizația păstrează informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări – *a se vedea procedurile Serviciului licitații și achiziții publice [PO 01-xx].*

#### 8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme.

Prin intermediul procedurilor Serviciului licitații și achiziții publice [PO 01-xx], organizația se asigură că:

- procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management;
- definește controalele pe care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat;
- că ia în considerare impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capacității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile, precum și eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- determină verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

#### 8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern și comunică cerințele sale pentru:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea pentru produse și servicii; metode, procese și echipamente; eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

### 8.5 Producție și furnizare de servicii

#### 8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Organizația implementează furnizarea de servicii în condiții controlate *a se vedea procedurile structurilor*: Serviciul licitații și achiziții publice PO 01-xx, Compartiment control intern PO 02-xx, Compartiment gestionare situații de urgență PO 03-xx, Compartiment audit intern PO 04-xx, Serviciul juridic contencios PO 05-xx, Compartiment agricol cadastru PO 07-xx, Compartiment organizare, salarizare PO 08-xx, Compartimentul resurse umane, managementul funcției publice și contractuale PO 09-xx, Compartiment informații clasificate PO 10-xx, Compartiment guvernanta corporativă PO 11-xx, Centrul pentru informarea cetățenilor PO 12-xx, Serviciul administrație publică locală și relația cu Consiliul Local PO 13-xx, Compartimentul IT PO 14-xx, Compartiment organizare evenimente PO 15-xx, Compartiment organizare administrativ PO 16-xx, Compartimentul autorizări construcții PO 17-xx, Compartimentul regularizare taxe autorizații de construire și statistică PO 18-xx, Compartimentul autorizări, avize PO 19-xx, Serviciul financiar-contabilitate plăți PO 20-xx, Compartiment situații financiare și sinteze PO 21-xx, Serviciul financiar-contabilitate venituri și prelucrare documente fiscale PO 22-xx, Serviciul buget, execuție bugetară și centralizare situații financiare învățământ preuniversitar PO 23-xx, Serviciul evidență angajamente PO 24-xx, Compartiment

urmărire contracte, Serviciul programe, politici comunitare și managementul calității PO 25-xx, Compartimentul relații cu romii PO 27-xxm Compartimentul parcuri publice PO 28-xx, Compartimentul îndrumare asociații de proprietari PO 29-xx, Compartiment protecția muncii, ssm PO 30-xx, Compartimentul transport public de călători PO 31-xx, Compartimentul investiții PO 32-xx, Compartimentul reparații PO 33-xx, Compartimentul gospodărie comunitară PO 34-xx, Compartimentul protecția mediului PO 35-xx Compartiment evidență centralizată patrimoniu PO 36-xx Compartiment evidență unități învățământ preuniversitar PO 37-xx, Compartiment evidență cărți tehnice și urmărire în timp a construcțiilor PO 38-xx, Compartiment întreținere și administrare bază sportivă PO 39-xx, Serviciul fond locativ PO 40-xx, Serviciul asistență medicală școlară PO 41-xx, Serviciul urmărire și executare silită persoane fizice PO 42-xx, Serviciul constatare contribuabili PO 43-xx, Serviciul constatare și urmărire persoane juridice PO 44-xx, Serviciul concesionari contracte PO 45-xx, Compartiment ordine și liniște publică PO 46-xx, Biroul paza bunurilor și obiectivelor Municipiului Târgu Jiu PO 47-xx, Serviciul circulație rutieră, evidența persoanelor și dispecerat PO 48-xx, Biroul control comercial PO 49-xx, Biroul protecție mediu, disciplina în construcții și afișaj stradal PO 50-xx, Compartiment monitorizare sisteme de supraveghere și organizare internă PO 51-xx, Serviciul evidență PO 52-xx, Compartimentul ghișeu unic PO 53-xx, Serviciul stare civilă PO 54 Compartiment organizare activități sociale PO 55-xx, Serviciul protecție socială PO 56-xx, Compartimentul autoritate tutelară și asistență socială specială PO 57-xx, Compartiment protecția drepturilor copilului PO 58-xx, Clubul vârstnicilor PO 59-xx, Centrul medical Speranța PO 60-xx, Compartimentul asistență medicală comunitară PO 61-xx, Centrul de servicii sociale integrat-centrul de asistență pentru bătrâni Magnolia PO 62-xx, Casa Iris PO 62-xx, Creșele PO 64-xx

Lista completă a procedurilor actualizate se regăsește în documentul *OPIS SISTEMUL DE CONTROL INTERN MANAGERIAL*

Condițiile controlate includ, după cum este cazul:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc caracteristicile produselor care urmează să fie realizate, a serviciilor care urmează să fie furnizate, sau a activităților care urmează să fie efectuate, precum și rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
- validarea și re-validarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

#### 8.5.2 Identificare și trasabilitate

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor și serviciilor.

Organizația identifică stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul producției și furnizării de servicii.

Organizația păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea (regăsirea), care asigură posibilitatea identificării și controlului tuturor factorilor implicați în realizarea produselor și serviciilor și ținerea sub control a tuturor proceselor.

#### 8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația identifică, verifică, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată în produse și servicii.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația trebuie să raporteze acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

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

#### 8.5.4 Păstrare

Organizația păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele.

#### 8.5.5 Activități post-livrare

Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele și serviciile. Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute, organizația ia în considerare:

- cerințele legale și reglementate;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor și serviciilor sale;
- cerințele cetățenilor;
- feed-backul de la client.

Activitățile de post-livrare pot să includă acțiuni supuse prevederilor referitoare la garanție, obligații contractuale cum ar fi servicii de mentenanță și servicii suplimentare cum ar fi reciclarea sau eliminarea finală.

#### 8.5.6 Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză – *a se vedea procedura internă [Analiza efectuată de management PP 03]*.

## 8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Organizația implementează modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs sau serviciu au fost îndeplinite.

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

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor. Informațiile documentate includ:

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

## 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor. Această abordare se aplică de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor – *a se vedea procedura [Controlul Neconformităților, PS 24]*.

Organizația tratează elementele de ieșire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- corecție;
- izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- informarea clientului;
- obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerințele este verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate – *a se vedea procedura [Controlul Neconformităților, PS 24]*..

Organizația păstrează informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

## 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

### 9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

#### 9.1.1 Generalități

Organizația determină:

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

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor – *a se vedea procedurile [Stabilirea obiectivelor, PS 13], [Analiza efectuată de management PP 03]*.

#### 9.1.2 Satisfacția clientului

Organizația monitorizează percepțiile cetățenilor referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor și a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații – *a se vedea procedura [Procedura de sistem 02 Primirea, înregistrarea, repartizarea și soluționarea petițiilor, cererilor și altor documente]*.

#### 9.1.3 Analiză și evaluare

Reprezentantul Managementului determină, colectează și analizează datele statistice și informații provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

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

Este responsabilitatea conducerii de a analiza rezultatele analizei și de a întreprinde acțiunile necesare. Analiza modului de desfășurare a datelor aferente tuturor proceselor din organizație se realizează prin intermediul ședinței de analiză a sistemului de management – *a se vedea procedura [Analiza efectuată de management PP 03]*.

## 9.2 Audit intern

Organizația a stabilit, implementat și menține o procedură documentată, *[Audituri Interne PS 23]*, pentru conducerea de audituri interne ale sistemului de management la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că sistemul de management este conform cu cerințele proprii organizației pentru sistemul său de management, cerințele acestui standard internațional și este implementat și menținut în mod eficace.

Prin intermediul procedurii *[Audituri Interne PS 23]* organizația se asigură că:

- planifică, stabilește, implementează și menține un program (programe) de audit care să includă frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare, și care trebuie să ia în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente;
- definește criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- selectează auditorii și efectuează audituri astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- se asigură că rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- întreprinde corecții și acțiuni corective adecvate fără întârziere nejustificată;
- păstrează informații documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

Rezultatele auditurilor interne sunt raportate managementului de vârf și analizate în cadrul ședințelor de analiză.

## 9.3 Analiza efectuată de management

### 9.3.1 Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul de management din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației – *a se vedea procedura [Analiza efectuată de management PP 03]*.

### 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management planificată și efectuată ia în considerare următoarele:

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management;
- informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management, inclusiv tendințele referitoare la:
  - a) satisfacția cetățeanului și feedbackul de la părțile interesate relevante;
  - b) măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
  - c) performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
  - d) neconformități și acțiuni corective;

- e) rezultatele monitorizării și măsurăm;
  - f) rezultatele auditurilor;
  - g) performanța furnizorilor externi;
- adecvarea resurselor;
  - eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile (a se vedea 6.1);
  - oportunitățile de îmbunătățire,

### 9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management trebuie să includă decizii și acțiuni referitoare la:

- oportunități de îmbunătățire;
- orice necesități de modificare a sistemului de management;
- necesitățile de resurse.

Organizația păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizelor efectuate de management – a se vedea procedura [*Analiza efectuată de management PP 03*].



## 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 10.1 Generalități

Organizația determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția clientului. Acestea acțiuni includ:

- îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management

*A se vedea procedurile [Stabilirea și monitorizarea obiectivelor, PS 13], [Analiza efectuată de management, PP 03], [Acțiuni corective, PS 05]*

### 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Prin intermediul procedurilor documentate, *[Controlul Neconformităților, PS 24]* și *[Acțiuni corective, PS 05]*, organizația se asigură că atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații:

- reacționează la neconformitate și, după cum este cazul întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia și se ocupă de consecințe;
- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
  - examinarea și analizarea neconformității;
  - determinarea cauzelor neconformității;
  - determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
- implementează orice acțiune necesară;
- analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- efectuează modificări ale sistemului de management, dacă este necesar.

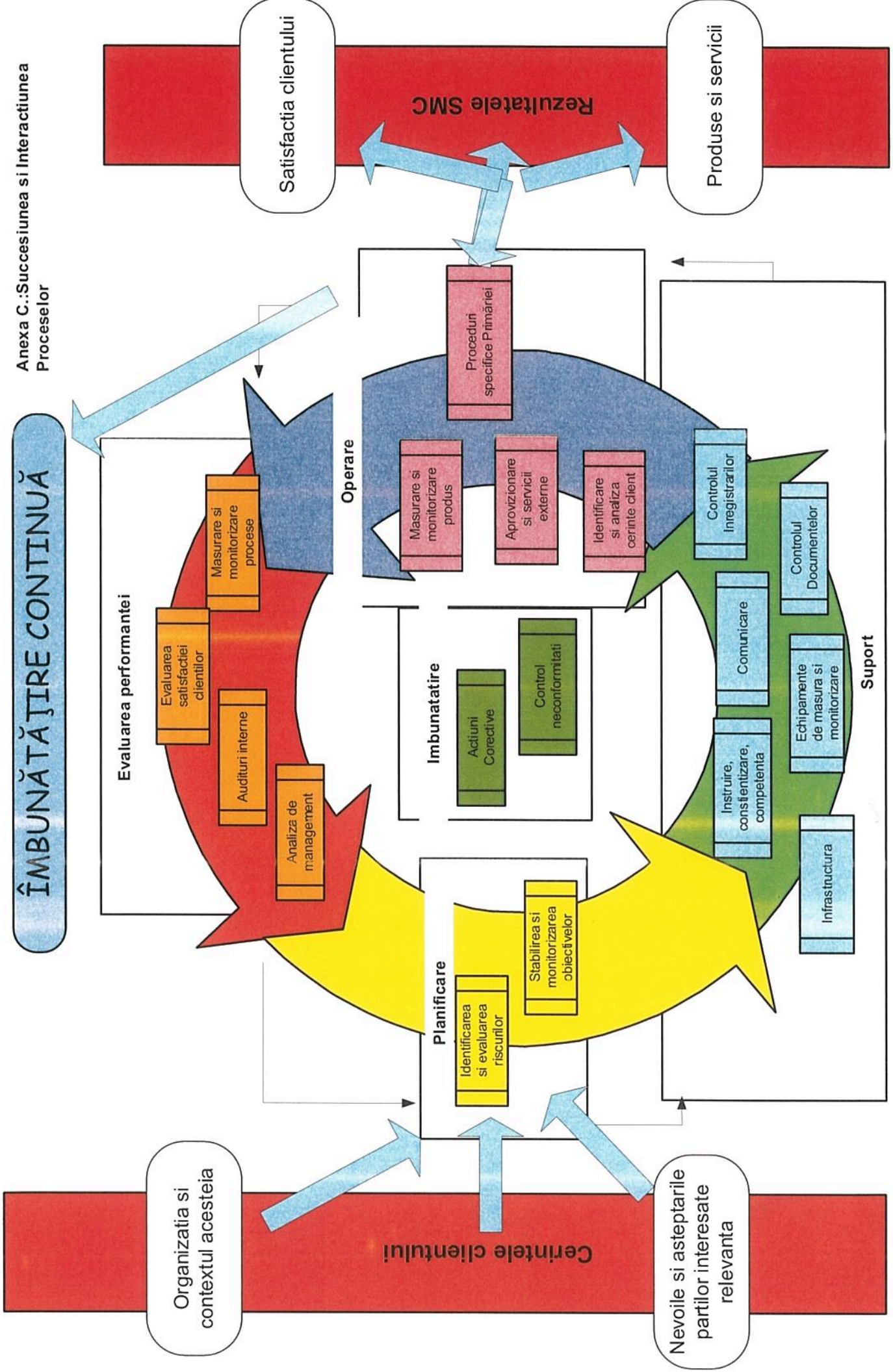
Organizația se asigură acțiunile corective sunt adecvate efectelor neconformităților survenite și păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

### 10.3 Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management și ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.

# ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ



## Politica în Domeniul Calității

Politica Primăriei Municipiului TÂRGU JIU în domeniul calității este de a furniza servicii la cele mai înalte standarde de calitate cetățenilor și a celorlalte părți interesate în vederea obținerii satisfacției și încrederii acestora în administrația publică locală, în condiții de eficiență și eficacitate conform obligațiilor de conformare aplicabile, iar în acest scop a implementat un Sistem de Management al Calității în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015.

Întreg personalul este conștient că fără a determina și îndeplini cerințele și așteptările clienților noștri, în scopul creșterii încrederii și satisfacției acestora, nu putem exista. Dorim să ne îmbunătățim continuu performanțele și să asigurăm pentru clienții noștri, produse și servicii care să depășească așteptările lor, în condiții de eficiență economică.

În acest scop ne angajăm să:

- respectăm cerințele clienților și ale celorlalte părți interesate, aplicând prevederile legislației și reglementările în vigoare;
- aplicăm și să promovăm principiile dezvoltării durabile prin satisfacerea necesităților prezentului, fără a compromite capacitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile necesități;
- măsurăm, monitorizăm, evaluăm și să îmbunătățim continuu calitatea produselor și serviciilor, pe care le oferim și eficacitatea sistemului de management aplicat;
- stabilim obiective în domeniul calității, pe care să le monitorizăm, evaluăm și îmbunătățim continuu;
- încurajăm permanent proprii angajați în vederea dezvoltării profesionale prin instruire și crearea unui mediu stimulatив pentru aceștia.

Pe aceasta cale, ne angajăm să analizăm anual această politică, să o modificăm sau să o adaptăm continuu, cât și să o comunicăm în cadrul organizației și să ne asigurăm că ea este înțeleasă de toți angajații noștri.

Prin prezentul document, punem la dispoziția tuturor părților interesate politica noastră în ceea ce privește sistemul de management al calității din organizația noastră, asigurând astfel, un cadru pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității.

Primar,  
Marcel Laurentiu Romanescu





- Legenda:
- 1.Nr.total posturi 774
  - 2.Demnitari publici alții 3
  - 3.Functionari publici- total,dia care: 384
  - de conducere 42
  - de executie 342
  - 4.PERSONAL contractuar- total dia care: 387
  - de conducere 19
  - de executie 368

Total=1/15      Total= 3/20      Total=1/21      Total= 3/15      Total= 5/48      Total=3/27      Total=2/25      Total=4/97      Total=6/36      Total=6/136      Total=3/15

SECRETAR GENERAL  
JIANU CRISTINA

PRESEDINTE DE SEDINTA  
SEMEN CONSTANTIN ROMANA

CONTRASINEAZA  
CONSILIER  
SEMEN CONSTANTIN ROMANA