

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
<i>Identificarea documentului</i>					
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1
				Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	1/51

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

cod: PRIM-MSMC-01

Conform cu:

SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe

Exemplar - controlat
- necontrolat

Data intrării în vigoare: 01.10.2018

	Departament	Name	Date	Semnătura
Aprobat	Ordonator Credite			
Aprobat	Financiar			
Avizat	Audit intern			
Elaborat	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING SRL			

PRIMĂRIA :

Acest document este proprietatea intelectuală a Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat. Orice utilizare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al instituției, este interzisă.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	2/51

LISTA DE DIFUZARE

Exemplar numar:	Nume și Prenume	Funcție	Semnătura și data de primire și retragere	
			A reviziei / ediției aplicabile	A reviziei / ediției retrase

Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	3/51

LISTA MODIFICĂRILOR

Ed.	Data	Versiunea	Identificare		Descrierea modificării
			Capitol	Pagina	
1	0	Tot documentul	Tot documentul	Elaborare inițială
2	1	Tot documentul	Tot documentul	Schimbarea ordonatorului de credite
3	2	Tot documentul	Tot documentul	Actualizare conform cerințelor standardului de referință ISO 9001:2015

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
Identificarea documentului							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 4/51	
		PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT					

ANGAJAMENTUL PRIMARULUI PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Conștient de creșterea continuă a așteptărilor locuitorilor Municipiului Râmnicu Sărat, managementul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat și-a asumat angajamentele necesare stabilirii, menținerii și îmbunătățirii unui sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 și cu Ordinului 600/2018, așa cum este el redactat în Manualul Sistemului de Management al Calității, pentru domeniul de activitate: **Servicii de Administrație Publică Generală**.

Având ca prioritate satisfacția necesității cetățenilor/beneficiarilor, acționăm consecvent pe direcția înțelegerii cerințelor acestora, cunoașterii cadrului specific de implementare a soluțiilor dezvoltate, respectării cerințelor legale aplicabile și minimizării riscurilor pentru a corespunde cerințelor.

Respectul nostru față de cetățeni și comunitatea locală se traduce, în domeniul sistemelor de management, prin proiectarea și implementarea unui sistem de calitate în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, în același timp cu respectarea Codului controlului intern managerial. Ne propunem să funcționeze pentru un maxim de eficiență și eficacitate în desfășurarea activităților curente.

În acest sens, **obiectivele generale** ale Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat sunt:

- Măsurarea, evaluarea, cunoașterea, gestiunea și controlul activelor, datoriilor și capitalurilor proprii, precum și a rezultatelor obținute;
- Asigurarea tuturor resurselor (financiare, umane, etc) necesare desfășurării activității Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat și gestionarea eficientă a acestora;
- Asigurarea unui cadru legal pentru funcționarea și reprezentarea instituției;
- Gestionarea resurselor umane;
- Dezvoltarea organizațională și asigurarea îmbunătățirii continue a eficacității Sistemului de Management al calității implementat în vederea îmbunătățirii continue a performanțelor.

Politica PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT în domeniul calității este de a oferi servicii de calitate care să asigure obținerea satisfacției și încrederii cetățenilor și a altor beneficiari, în condiții de eficiență și eficacitate. Atingerea obiectivelor generale referitoare la calitate va însemna respectarea angajamentului în domeniul calității și va constitui baza încrederii cetățenilor și altor beneficiari în Primărie. Responsabilitatea pentru atingerea acestei calități este a tuturor angajaților și a fiecăruia în parte.

Acest document reprezintă **angajamentul** Primarului de a menține politica de calitate, aplicând cerințele controlului intern managerial, eticii și integrității, managementului riscurilor și de a asigura toate resursele necesare îndeplinirii obiectivelor generale și specifice.

Prezentul document va fi adus la cunoștință tuturor angajaților Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat și postat pe site-ul acesteia.

Îmi asum responsabilitatea ca personalul instituției să fie familiarizat cu conținutul documentelor Sistemului de Management al Calității și că se vor conforma cu politicile și procedurile cuprinse în aceste documente.

PRIMAR,





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	5/51

CUPRINS

CAPITOLUL 0 - INTRODUCERE

Coperta

Pagina de gardă și revizii

Angajamentul Primarului Privind POLITICA în domeniul calității

Cuprins

CAPITOLUL 1 – SCOP

1.1 Aplicare, scop și utilizatori

1.2 Sediul, date de identificare

CAPITOLUL 2 – REFERINȚE NORMATIVE

2.1 Referințe normative

2.2 Lista de prescurtări

CAPITOLUL 3 – TERMENI ȘI DEFINIȚII

3.1 Termeni și definiții

CAPITOLUL 4 – CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1 Înțelegerea instituției și a contextului ei

4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

4.3 Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management al calității

4.4 Sistemul de management al calității și procesele lui

CAPITOLUL 5 – LEADERSHIP

5.1 Leadership și angajament

5.2 Politica de calitate

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

CAPITOLUL 6 – PLANIFICARE

6.1 Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților

6.2 Obiectivele calității și planificarea îndeplinirii lor

6.3 Planificarea schimbărilor

CAPITOLUL 7 – SUPOORT

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

7.1.2 Personalul

7.1.3 Infrastructura

7.1.4 Mediu pentru funcționarea proceselor

7.1.5 Monitorizarea și măsurarea resurselor

7.1.6 Cunoaștințe organizaționale

7.2 Competență

7.3 Conștientizare

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	6/51

- 7.4 Comunicare
- 7.5 Informații documentate
- 7.5.1 Generalități
- 7.5.2 Crearea și actualizarea
- 7.5.3 Controlul informațiilor documentate

CAPITOLUL 8 – OPERARE

- 8.1 Planificare și control operațional
- 8.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii
 - 8.2.1 Comunicarea cu clientul/beneficiarul
 - 8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la produse și servicii
 - 8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la produse și servicii
- 8.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor
- 8.4 Controlul produselor și serviciilor furnizate din exterior
 - 8.4.1 Generalități
 - 8.4.2 Tipul și amploarea controlului produselor furnizate din exterior
 - 8.4.3 Informații pentru furnizorii externi
- 8.5 Producția și furnizarea de servicii
 - 8.5.1 Controlul producției și furnizării de servicii
 - 8.5.2 Identificare și trasabilitate
 - 8.5.3 Proprietatea aparținând clienților/beneficiarilor sau furnizorilor externi
 - 8.5.4 Păstrarea
 - 8.5.5 Activități post livrare
 - 8.5.6 Controlul modificărilor
- 8.6 Eliberarea de produse și servicii
- 8.7 Controlul ieșirilor din procese, produselor și serviciilor neconforme

CAPITOLUL 9 – EVALUAREA PERFORMANȚELOR

- 9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare
 - 9.1.1 Generalități
 - 9.1.2 Satisfacția clientului/beneficiarului
 - 9.1.3 Analiză și evaluare
- 9.2 Audit intern
- 9.3 Analiza managementului

CAPITOLUL 10 - ÎMBUNĂTĂȚIRE

- 10.1 Generalități
- 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă
- 10.3 Îmbunătățire continuă

ANEXE

- Anexa 1 - Organigrama
- Anexa 2 - Harta proceselor

Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018		
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	7/51

CAPITOLUL 1 – GENERALITĂȚI

1.1 Aplicare, scop și utilizatori

Prin manualul Calitatii Primăria Municipiului Râmnicu Sărat demonstrează ca:

- SMC este implementat în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015, este documentat, menținut și îmbunătățit continuu,
- asigura conformitatea cu Politica SMC,
- furnizează consecvent produse și servicii care să satisfacă cerințele privind calitatea, cele ale cetățenilor și cele ale reglementărilor în vigoare,
- urmărește să satisfacă nevoile cetățenilor prin procesele de îmbunătățire continuă și prin asigurarea conformității cu cerințele cetățeanului și cele ale legislației în vigoare.

Manualul este utilizat în:

- scopuri interne - prin informarea și instruirea personalului
- scopuri externe - pentru a fi difuzat organismelor de certificare, cetățenilor și celorlalte părți interesate.

Manualul Calității se aplică întregului aparat de specialitate:

- funcționarii publici - conform legii 188/1999 privind Statutul Funcționarului Public, republicată cu modificările și completările ulterioare și completate cu prevederile Legislației Muncii, acolo unde legislația specifică nu cuprinde,
- personal încadrat cu contract individual de munca - care nu are calitatea de funcționar public și căruia îi sunt aplicabile prevederile legislației muncii,
- funcții de demnitate alese (Primarul și Vice-Primarii).

1.2 Sediul, date de identificare

- Strada Nicolae Bălcescu, nr. 1, Râmnicu Sărat, jud. Buzău, România, cod poștal 125300
- Telefon/Fax: 0238561946, 0238561947
- Email: primarie_rmsarat@primariermsarat.ro, primarie_rmsarat@yahoo.com
- <http://www.primariermsarat.ro>
- telefoane:
 - 0238561946 – Cabinet Primar
 - 0238561946 – Cabinet Vice Primar

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII						
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII						
<i>Identificarea documentului</i>								
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1		Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	8/51	

CAPITOLUL 2 – REFERINȚE NORMATIVE

2.1 Standarde de referință:

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Legea 215/23.04.2001 – Legea administrației publice locale
- Legea 188/1999 privind Statutul Funcționarului Public, republicată cu modificările și completările ulterioare
- Hotărârea 1723/01.10.2004 pentru aprobarea programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul
- Legea 544/2001 - privind liberul acces la informațiile de interes public
- Ordinul 946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern cuprinzând standardele de management/ control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial
- Ordinul 1396/2006 – privind modificarea și completarea Ordinului ministrului finanțelor publice nr.946/2005.

2.2 Lista de prescurtări

- SMC - Sistemul de Management al Calitatii
- RMC - Reprezentantul Managementului pentru Calitate
- RMM - Resurse de măsurare și monitorizare
- MSMC - Manualul sistemului de management al calității
- PG - Proceduri Generale
- PO - Proceduri Operationale
- F - Formular
- DI - Document intern
- Nr - Număr
- Ed - Ediție
- Rev - Revizie
- Ex - Exemplar
- ROF - Regulament de Organizare și Funcționare
- CRC - Centrul de relații cu cetățeanul
- EO - Entitate organizatorica.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	9/51

CAPITOLUL 3 – TERMENI ȘI DEFINIȚII

3.1 Termeni și definiții

- Calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele,
- Cerință:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie,
- Document:** informații și mediul care le conține,
- Infrastructură:** sistem de facilități, echipamente și servicii de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații,
- Înregistrare:** document prin care se declară rezultate obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate,
- Îmbunătățire continuă:** activitate repetată pentru creșterea performanței,
- Managementul calității:** management referitor la calitate,
- Managementul riscului:** (gestionarea riscurilor): activități coordonate pentru a direcționa și a controla o organizație în ceea ce privește riscul. Cuprinde toate procesele privind identificarea, evaluarea și aprecierea riscurilor, stabilirea responsabilităților, luare de măsuri de atenuare sau anticipare a acestora, precum și revizuirea periodică și monitorizarea progresului,
- Analiza riscului:** procesul de înțelegere a naturii riscului și de determinare a nivelului de risc,
- Evaluarea riscului:** evaluarea consecințelor materializării riscului, în combinație cu evaluarea probabilității de materializare a riscului; mai concis, evaluarea riscului reprezintă evaluarea expunerii la risc,
- Mediu de lucru:** ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea,
- Monitorizare:** determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități,
- Măsurare:** proces de determinare a unei valori,
- Neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe,
- Obiectiv:** rezultat de îndeplinit,
- Organizație:** persoană sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații, pentru a-și îndeplini obiectivele,
- Planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a realiza obiectivele calității,
- Procedură:** mod specificat de realizare a unei activități sau a unui proces,
- Proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune, care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat,
- Conformitate:** îndeplinirea unei cerințe,
- Corecție:** acțiune de eliminare a unei neconformități detectate,
- Dovadă obiectivă:** date care susțin existența sau veridicitatea unui lucru,
- Acțiune corectivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției,
- Produs:** element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client,
- Serviciu:** element de ieșire al unei organizații, cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar, între organizație și client,
- Proiectare și dezvoltare:** ansamblu de procese care transformă cerințele pentru un obiect în cerințe mai detaliate pentru acel obiect,



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	10/51

Satisfacția clientului/ beneficiarului: percepție a clientului/ beneficiarului despre măsura în care cerințele lui au fost îndeplinite,

Sistem de management al calității: parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

Informații documentate - informații care necesită a fi controlate și menținute de o *organizație* împreună cu mediul care le conține

NOTA 1 - Informațiile documentate pot exista în orice format, pe orice mediu și din orice sursă.

NOTA 2 - Informațiile documentate se pot referi la:

- sistemul de management, inclusiv la procesele conexe;
- informațiile create în scopul funcționării organizației (documentație);
- dovezi ale rezultatelor obținute (înregistrări).

Document - informații și mediul care le conține

Exemplu - înregistrare, specificație, document procedural, schiță, raport, standard.

NOTA 1 - Mediul poate fi hârtie, disc de calculator magnetic, electronic sau optic, fotografie sau eșantion mașter sau o combinație a acestora.

NOTA 2 - Un ansamblu de documente, de exemplu specificații și înregistrări, este numit în mod frecvent „documentație”.

NOTA 3 - Anumite *cerințe* (de exemplu cerința de lizibilitate) sunt valabile pentru toate tipurile de documente. Totuși, pot exista cerințe diferite pentru specificații (de exemplu cerința de a fi controlate la revizie) și pentru înregistrări (de exemplu cerința de a fi regășibile).

Specificatie – document care stabilește cerințe

Nota - O specificatie se poate asocia activitatilor (de exemplu document, procedura, specificatie de proces și specificatie de incercare), sau produselor (de exemplu specificatie de produs, desen și specificatie de execuție).

Documente perimate – documentele care sunt anulate/inlocuite, modificate/revizuite.

Instructiune – document care descrie concret modul de desfășurare al unei operații sau activități.

Analizare – evaluarea independentă a unei activități sau a unui document, efectuată de o persoană sau un grup de persoane desemnate în acest scop, care nu sunt implicate în executarea activității/elaborarea documentului.

Aprobare – acceptarea unui document de către o entitate organizatorică sau o persoană, prin care documentul primește un caracter executoriu.

Avizare – acceptarea unui document de către o entitate organizatorică sau o persoană, care condiționează circulația ulterioară a acestuia, fără ca prin aceasta documentul să capete un caracter executoriu.

Versiune – acțiune de reeditare a unui document prin care se operează în conținutul acestuia toate modificările, corecturile și completările necesare pentru a fi în concordanță cu activitățile desfășurate și cu reglementările din standarde și legislație.

Modificare – acțiune de corectare a unei prevederi sau a unui document astfel încât să fie în concordanță cu o situație dată, diferită de situația de referință existentă la data elaborării documentului.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 11/51	

CAPITOLUL 4 – CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea instituției și a contextului ei

Înțelegerea instituției și a contextului în care activează Primăria Municipiului Râmnicu Sărat determină contextul intern și extern în care primăria își desfășoară activitatea, determină aspectele relevante legate de scopul și direcția sa strategică și care pot influența capabilitatea de a obține rezultatele propuse.

De asemenea, Primăria Municipiului Râmnicu Sărat monitorizează periodic contextul intern și extern, analizând informațiile despre acesta, astfel:

CONTEXTUL INTERN al instituției reprezintă o sumă de factori interni care pot afecta calitatea produselor sau serviciilor instituției. Acest mediu de lucru complex pe care Primăria îl are la dispoziție pentru a realiza serviciile conține factori precum: angajații, infrastructura (disponibilă vs. necesară) desfășurării activității, obiectivele, feedback clienți/beneficiari, rezultatele auditurilor și ale altor evaluări externe (audituri de secundă și terță parte), etc.

CONTEXTUL EXTERN al instituției reprezintă o sumă de factori din exterior care interacționează cu aceasta și care pot afecta calitatea produselor sau serviciilor.

Pentru o comunitate, strategiile de dezvoltare trebuie să fie construite în așa fel încât să includă mai multe variabile, pentru a fi flexibile și capabile să se adapteze la schimbările care apar în societate. Ele trebuie să valorifice la maximum atuurile (punctele tari), să atenueze sau chiar să elimine punctele slabe, să depisteze și să întuiască oportunitățile oferite de mediu extern și să diminueze riscurile. În funcție de situația specifică la nivel local, strategiile de dezvoltare pot fi de mai multe tipuri: strategii orientate către schimbare, sprijinite de programe bazate pe oportunități ce permit contracararea punctelor slabe; strategii ofensive, sprijinite de programe bazate pe oportunități ce susțin punctele tari; strategii defensive, sprijinite de programe bazate pe puncte slabe și amenințări; strategii de diversificare, sprijinite de programe bazate pe puncte tari și amenințări.

Pentru a obține o imagine a instituției se aplică ANALIZA SWOT:

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<p>Educație:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diversitatea și complementaritatea profilelor și specializărilor instituțiilor de învățământ din oraș; - cunoașterea situației personale a elevilor de către cadrele didactice din școli și prin Direcția de Asistența Socială; - clasă integrată pentru elevi cu cerințe educaționale speciale (CES) în învățământul de masă; - acces la instituțiile de învățământ facilitat de 	<p>Educație:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lipsa pregătirii antreprenoriale a tinerilor și adulților din comunitate; - insuficiența pregătirii cadrelor didactice; - instituțiile de învățământ neaccesibilizate pentru persoanele cu dizabilități; - slaba conectare a liceelor profesionale la nevoile mediului de afaceri local; - schimburi de experiență sporadice între

Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	12/51

PUNCTE TARI

- distanțele relativ mici din comunitate;
- sentimentul de siguranță în oraș, în școli și în jurul acestora.

Acces la servicii:

- acces la servicii prin direcția de asistență socială din cadrul Primăriei;
- existența a 16 unitati de invatamant (Grădinițe de copii – 4; Școli din învățământul primar și gimnazial – 6; Licee – 5; Școli de artă și meserii – 1);
- existenta unui spital Municipal si a unui Ambulatoriu de specialitate;

Ocupare:

- forță de muncă disponibilă, adaptată specializării sau recalificării (ex: specialist in textile, confectii metalice, IME, chimice, meseriași);
- existența de terenuri și spații adecvate pentru investitori.

Locuire:

- imobile disponibile (case, apartamente) datorită migrației;
- cerere în scădere pentru locuințele sociale, în special pentru ANL-uri.
- **Infrastructură:**
- majoritatea străzilor din oraș sunt asfaltate;
- acces la infrastructură rutieră județeană și națională.

Spații publice:

- apropierea de mediul natural (păduri, râuri) facilitează realizarea de activități comunitare și recreative.
- existența de spații nefolosite (din pricina degradării și lipsei de utilități).

PUNCTE SLABE

- școlile din teritoriul SDL și între acestea și școlile din exterior;

Acces la servicii:

- insuficiența serviciilor de recuperare.
- număr mare de persoane care nu beneficiază de asigurare medicală sau care nu sunt înscrise pe listele medicilor de familie;
- insuficiența specialiștilor pentru servicii medicale specifice: kinoterapeuți, psihologi, neurologi, pediatrii.
- insuficiența echipamentelor și dotărilor necesare unui act medical performant.

Ocupare:

- descreștere demografică, în special scăderea numărului de tineri (fenomen migrațional către străinătate și alte centre urbane, în particular Bucureștiul);
- lipsa serviciilor de consiliere antreprenorială, în special în vederea dezvoltării de activități ce valorizează resursele locale;
- insuficiența lanțurilor integrate de producție și distribuție, în special pentru produsele agricole locale.

Locuire:

- precaritatea locuințelor din zona Râmnicu Sărat,
- existența de locuințe vechi, nereabilitate, cu standarde de locuire joase;
- lipsă mijloace de transport și accesibilizare urbană pentru persoanele cu dizabilități.

Infrastructură:

- există încă străzi neasfaltate în zona Râmnicu Sărat, o parte a infrastructurii publice (în

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 13/51	

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<p>Comunitate și imagine publică:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oraș perceput de cetățeni ca fiind relativ verde, liniștit, sigur, având o istorie semnificativă pentru comunitate. 	<p>special trotuarele) nu este accesibilizată corespunzător.</p> <p>Spații publice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spațiile publice nu sunt funcționale, utilitatea lor pentru cetățeni nu este proiectată corespunzător; - spațiile publice nu aduc natura/biodiversitatea în oraș; - în ZUM-uri spații publice lipsesc; - lipsa toaletelor publice în oraș; - lipsa spațiilor de publicitate pentru proiectele pentru proiectele cu caracter social, utile comunității. <p>Comunitate și imagine publică:</p> <ul style="list-style-type: none"> - insuficiența contextelor de cooperare între membrii comunității și de implicare în gestiunea bunurilor comune; - relativa segregare a ZUM față de restul comunității.

OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
<p>Educație:</p> <ul style="list-style-type: none"> - relativă apropiere de infrastructura educațională a capitalei (instituțiile de învățământ superior). - bună tradiție a orașului în domeniul educației, performanțe recunoscute la nivel național. <p>Acces la servicii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rezidențiatul oferit de Spitalul Municipal favorizează fixarea rezidenților în oraș. <p>Ocupare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - apropierea orașului de infrastructura comercială și 	<p>Educație:</p> <ul style="list-style-type: none"> - natalitatea scăzută conduce la scăderea numărului de elevi în instituțiile de învățământ; - dispariția școlilor profesionale, de meserii și de ucenici care ar putea atrage o varietate de mare de elevi; - insuficiența/lipsa programelor de educație pe tot parcursul vieții; - fluctuația cadrelor didactice care vin să profeseze în oraș datorită dificultății de a le oferi încadrări la nivel local; - puțini dintre tinerii plecați pentru studii se

Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	14/51

OPORTUNITĂȚI

- instituțională a Bucureștiului;
- atuuuri naturale (în special zona Natura 2000) adaptate dezvoltării turismului.
- investiții în oraș a celor plecați la muncă în străinătate.

Locuire:

- case (cu curți și grădini) accesibile și atractivitate pentru bucureștenii ce își doresc rezidențe secundare;
- spații de locuire la prețuri accesibile pentru atragerea tinerilor din regiune.

Infrastructură:

- orașul este deservit de calea ferată
- existența de spații/terenuri în jurul orașului pentru dezvoltarea de micro parcuri industriale;
- utilizarea bicicletei ca mijloc de deplasare în oraș.

Spații publice urbane:

- importanță crescândă acordată spațiilor verzi și biodiversității florale și faunistice în cadrul zonelor urbane.

Comunitate și imaginea publică:

- dimensiunea mică a orașului favorizează interacțiunea între cetățeni și întărirea legăturilor sociale;

AMENINȚĂRI

reîntorc în oraș după absolvire.

Acces la servicii:

- acces insuficient al persoanelor cu dizabilități la dispozitive medicale necesare (cărucioare, cărje);
- sistemul de sănătate nu prevede servicii de îngrijire la domiciliu;
- lipsa cadrelor medicale din domeniul public datorită mutării spre privat sau a migrării în străinătate.

Ocupare:

- insuficientă diversificare a culturilor agricole (logica Politicii Agricole Comune);
- amenințarea ecosistemelor și culturilor de către schimbările climatice.

Locuire:

- Imobile (case, curți, apartamente în blocuri) nelocuite și spații publice abandonate/neîngrijite din pricina scăderii demografice.

Infrastructură:

- parcul de mașini din oraș este mare în raport cu infrastructurile sale (îngreunare trafic, poluare) - transportul feroviar sub-exploat.

Spații publice urbane:

- lipsa spațiilor publice în zonele marginalizate; - afectarea florei și faunei urbane de către schimbările climatice (valuri de căldură).

Comunitate și imaginea publică:

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 15/51	

OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
	<ul style="list-style-type: none"> - îmbătrânirea populației și migrarea din oraș; - percepția regiunii ca fiind o regiune formată din comunități subdezvoltate economic, cultural, civic; - propagarea modului de viață individualist.

4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

Succesul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat depinde de înțelegerea și satisfacerea necesităților și așteptărilor curente și viitoare ale actualilor și potențialilor clienți/beneficiari, precum și de înțelegerea și considerarea necesităților și așteptărilor altor părți interesate.

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat analizează periodic părțile interesate relevante pentru atingerea obiectivelor sale și implicit nevoile și așteptările acestora, monitorizând periodic informațiile despre acestea. Părțile interesate relevante pentru Primărie sunt:

- Beneficiarii/Cetățenii
- Societatea, în sensul comunității și publicului
- Personalul
- ONG-urile
- Furnizorii de produse și servicii
- Autoritățile
- Tribunalul
- Poliția
- Parchetul
- Spitalele
- Grădinițele, Școlile
- Servicii Locale la nivel de județ (SPAS)
- Medicii de Familie, etc.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management al calității

Toate cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 sunt aplicabile pentru sistemul de management al calității menținut în cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat.

Domeniul de activitate al Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat este **Servicii de Administratie Publica Generala**.

Administrația Publică în unitățile administrativ-teritoriale se organizează și funcționează în temeiul principiilor



Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	16/51

autonomiei locale, a descentralizării serviciilor publice, a eligibilității autorităților administrației publice locale, a legalității și a consultării cetățenilor în soluționarea problemelor locale. Autoritățile administrației publice locale au dreptul și capacitatea de a soluționa și gestiona, în numele și în interesul colectivităților locale pe care le reprezintă, treburile publice, în condițiile legii.

Primarul, viceprimarii, secretarul municipiului, împreună cu aparatul propriu al primarului și Serviciile Publice de deservire constituie Primăria Municipiului Râmnicu Sărat, instituție publică cu activitate permanentă care:

- asigură ducerea la îndeplinire a:

- prevederilor Constituției,
- legilor țării,
- decretelor Președintelui României,
- hotărârilor Guvernului,
- actelor emise de ministere și alte autorități ale administrației publice centrale,
- hotărârilor Consiliului Județean și ale Consiliului Local;

- soluționează problemele curente ale colectivității, asigurând respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale cetățenilor.

În vederea îndeplinirii atribuțiilor Primăria Municipiului Râmnicu Sărat se organizează ca structură formată din direcții, servicii, birouri și compartimente.

Primarul este autoritatea executivă a Administrației Publice Locale prin care se realizează autonomia locală în Municipiu. Conform organigramei, întreaga activitate desfășurată de serviciile publice (direcții, servicii, birouri) se subordonează primarului, inclusiv activitatea viceprimarilor și a secretarului.

Primarul are și calitatea de Ordonator Principal de credite. Statutul juridic al Primarului cuprinde și calitatea de reprezentant al statului în municipiu. Atribuțiile ce revin Primarului sunt stabilite de lege sau încredințate de către Consiliul Local Municipal.

Structura organizatorică a aparatului propriu al Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat, este prezentată în organigrama instituției, conform Anexei 1 - MSMC.

Scurtă Descriere

Așezare geografică

Râmnicu Sărat este un municipiu în județul Buzău, Muntenia, România. Orașul se află în nordul Munteniei și al județului Buzău, pe malul stâng al râului cu același nume.

Delimitări: La nord: Slobozia Bradulu, La est: Râmnicelu, La sud: Valea Râmnicului, La vest: Topliceni și Podgoria.



Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	17/51

Suprafața: 5.286 ha; Suprafață intravilan: 1.480 ha; Suprafață extravilan: 3.806 ha; Nr. gospodării: 13400; Nr. locuințe: 13568.

Municipiul Râmnicu Sărat, aparține sectorului mai înalt al Câmpiei Siretului Inferior, de-a lungul râului cu același nume, cu o textură neregulată, cu altitudini cuprinse între 110 m în partea de sud-est și 170 m în nord-est, către localitatea Podgoria.

Municipiul Râmnicu Sărat s-a dezvoltat pe cursul râului Râmnic, pânza freatică putând fi găsită la o adâncime de 6-10 m, iar rezervele de apă de adâncime se găsesc la 25-30 m.

Dezvoltarea socio-economică a municipiului a depins foarte mult de-a lungul timpului de apele freatice și de cele de suprafață. În apropierea municipiului se află trei lacuri: Amara (la 25 km), Jirlău (25 de km) și Balta Albă (21 km). Cel din urmă are apă foarte sărată, cu calități medicale, utilizate în tratamentul afecțiunilor reumatodermatologice.

Clima Regiunii Sud-Est se înscrie în caracteristicile generale ale climatului temperat continental moderat de tranziție, cu o serie de particularități locale, date de anumiți factori (relief, Marea Neagră, Dunărea). Temperaturile medii anuale variază destul de mult, în special datorită reliefului. Astfel, dacă în Lunca Dunării, sudul Dobrogei, zona litorală și Delta Dunării media multianuală depășește 11°C, în Câmpia Română aceasta are valori cuprinse între 10-11°C, scade în zona Subcarpatică, având valori cuprinse între 6 și 10°C, iar în zona montană ajunge la valori cuprinse între 0 și 6°C, pe culmile cele mai înalte chiar sub 0°C.

Prin vestul municipiului Râmnicu Sărat trece izoterma de 10°C (la Râmnicu Sărat 10,3°C), urmând ca până la extremitatea estică temperatura să tindă spre 11°C, fără a atinge însă această valoare. Pe sezoane, temperatura suferă modificări asemănătoare. Iarna, în ianuarie, temperatura crește de la -4 - -6°C în aria montană, -3°C în depresiunile submontane, -2 - -3°C în aria centrală, -1 - -2°C în dealurile marginale, până la -2,8°C la Râmnicu Sărat. Vara, temperatura este mai ridicată decât în alte zone cu condiții similare, datorită pătrunderii unor mase de aer cald din sud, respectiv 14-16°C în zona montană, 19-21°C în subcarpați, 21-23°C la câmpie, 22,1°C în Râmnicu Sărat.

Flora și fauna

Varietatea reliefului și variabilitatea condițiilor hidroclimatice au impus o diferențiere puternică a formațiunilor vegetale și a tipurilor de sol din această regiune. Aria montană este acoperită de o floră forestieră în care predomină fagul (48,4%), alături de brad și chiar molid, iar vegetația de parter e formată din *Luzula sylvatica*, *Soldanella montana*, *Driopteris filix* – mas, etc. Suportul acesteia este alcătuit din cambosoluri. Importanța acestei regiuni este foarte mare pentru localitățile din apropiere, din depresiunile submontane, a căror economie este bazată pe industrializarea lemnului și valorificarea pajiștilor secundare (obținute prin defrisarea pădurilor și folosite pentru creșterea animalelor).

Flora din câmpie aparține silvostepii în ariile din vest, cu altitudini mai mari de 100 m, foarte puternic modificată de agricultură. În acest etaj apar izolat pâlcuri de stejar pedunculat, amestecuri de stejar brumăriu și stejar pufos (la nord de Râmnicu Sărat), iar pe interfluviiile dintre Râmnicu Sărat și Focșani se evidențiază și ulmul. Arbuștii sunt reprezentați de păducel, porumbar, măceș, soc, sanger etc. iar etajul ierbaceu *polygonatum latifolium*, *geum urbanum*, *valeriana officinalis*. Pe molisoluri de tip carbonatic se dezvoltă ultima zonă de vegetație și anume



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	18/51

stepa, întâlnită între altitudinile de 20 – 100 m. Stepa, deși foarte puternic modificată de către activitățile economice, se mai păstrează pe versanții impropriei agriculturii, sau pe pășunile din apropierea satelor și este reprezentată de asociații secundare sau derivate din cele initiale cu pelinită (*Artemisia austriaca*), firită (*Poa ulbosa*) și barboasă, iar pe ternuri înțelenite specii de pir (*Agropyrum sp.*), sau ceapa ciorii (*Gagea pusilla*). Fauna concordă cu tipul de vegetație în care este prezentă și constă în aria montană din cerb, urs, vulpe, cocoși de munte etc., în cea deluroasă înaltă, de păsări ca: pițigoiul de munte sur, mierlă, ciocanitoare etc. și mamifere ca: șoarecele gulerat, veverița, jderul etc.. În zona subcarpatică joasă sunt prezente pârșul de stejar, căprioara, mistreț (amintim și populările cu mistreț din bazinul mijlociu al Râmnicului și cu muflon la Livada). În câmpie, domină rozatoarele mici (popândău, hârciog, orbete, cârțiță, dihor, diferite specii de șoareci), dar și iepuri, vulpi și multe specii de păsări.

Istoric

Cea mai veche mențiune documentară a numelui de „Râmnicu Sărat” descoperită până acum, datează din 8 septembrie 1439. Este vorba despre un privilegiu comercial acordat de domnitorul muntean Vlad Dracul negustorilor poloni, ruși și moldoveni, în care se precizează că „liovenii plătesc prima vamă la Râmnicu Sărat, doi florini ungurești de căruță încărcată, apoi dau și celelalte vămi”, referire care poate fi însă despre râu. Ca oraș apare pentru prima dată atestat în 1474. La sfârșitul secolului al XIX-lea, Râmnicu Sărat era reședința județului cu același nume (începând cu 1862, când aceasta s-a mutat aici de la Focșanii Munteni) și avea o populație de 13.134 de locuitori. Ca unități de învățământ, în oraș funcționau gimnaziul V. Boerescu, deschis în 1889, precum și 2 școli primare urbane de băieți, 2 de fete, o școală rurală mixtă și două școli private. Alimentarea cu apă pune probleme, deoarece râul Râmnicul Sărat care curgea pe lângă oraș avea apă sărată, nepotabilă. Apa de băut era adusă prin conducte de la Răducești și era distribuită prin intermediul a 12 cișmele. Din punct de vedere administrativ, orașul era împărțit în trei culori: Roșu (care ocupa centrul vechi, denumit Vatra Orașului), Galben la sud (mahalalele Pităreasca și Erculești) și Albastru la nord (mahalaua Sf. Nicolae). Dintre cele opt biserici ortodoxe consemnate în Marele Dicționar Geografic al României, cea mai veche era cea legată de prima atestare documentară a orașului, din timpul ocupației moldovenești a Râmnicului în vremea luptelor dintre Ștefan cel Mare și Radu cel Frumos, în 1474. Biserica principală era însă cea zidită de Constantin Brâncoveanu și spătarul Mihail Cantacuzino în 1697. Alte biserici vechi și importante din oraș erau biserica Robeasca zidită în 1784 de biv-vel-pitar Asanache Nicolescu, și biserica Bagdat zidită de Dumitrașcu Bagdat în 1753 și reparată în 1870 de un strămoș al său, biserică ce întreținea și un spital. În 1925, orașul Râmnicu Sărat își păstrase statutul de reședință de județ, fiind în același timp și reședința plășii Orașul din cadrul acestuia. Populația sa crescuse la 14.535 de locuitori. În 1950, județul Râmnicu Sărat s-a desființat, iar orașul a căpătat statut de oraș regional și reședință a raionului Râmnicu Sărat din cadrul regiunii Buzău și apoi (după 1952), din cadrul regiunii Ploiești. În 1968, Râmnicu Sărat a pierdut rolul de centru administrativ, fiind inclus în județul Buzău. Începând cu 1994, Râmnicu Sărat a fost declarat municipiu.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	19/51

Date statistice

Conform recensământului efectuat în 2011, populația municipiului Râmnicu Sărat se ridică la 33.843 de locuitori, în scădere față de recensământul anterior din 2002, când se înregistraseră 38.828 de locuitori. Majoritatea locuitorilor sunt români (83,21 %), cu o minoritate de romi (8,26 %). Pentru 8,44 % din populație, apartenența etnică nu este cunoscută. Din punct de vedere confesional, majoritatea locuitorilor sunt ortodocși (90,77 %). Pentru 8,46 % din populație, nu este cunoscută apartenența confesională.

Educație

Unități de învățământ - total - 16

Grădinițe de copii - 4

Școli din învățământul primar și gimnazial - 6

Licee - 5

Școli de artă și meserii - 1

Copii înscriși în grădinițe - 1266

Elevi înscriși - total - 6806

Elevi înscriși în învățământ primar și gimnazial - 3145

Elevi înscriși în învățământ primar - 1498

Elevi înscriși în învățământ gimnazial - 1647

Elevi înscriși în învățământ liceal - 3252

Elevi înscriși în învățământul de arte și meserii - 360

Elevi înscriși în învățământ de maiștri - 49

Personal didactic - total - 508

Personal didactic în învățământ preșcolar - 66

Personal didactic în învăț. primar și gimnazial - 230

Personal didactic în învățământ liceal - 189

Personal didactic în învățământ de arte și meserii - 23

Săli de clasă și cabinete școlare - 210

Laboratoare școlare - 45

Ateliere școlare - 18

Săli de gimnastică - total - 11

Terenuri de sport - total - 9

PC - total - 629.

Economie

După 1989, majoritatea societăților cu profil industrial și-au restructurat activitatea, astfel încât au apărut societăți industriale noi care au continuat activitatea coloșilor industriali de pe platforma industrială buzoiană și care au introdus noi ramuri industriale în circuitul economic al județului.

<i>Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT</i>		<i>Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</i>					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 20/51	

După anul 1990, județul Buzău și-a văzut industria salvată de mai multe multinaționale dar și de prima generație de antreprenori români, care au repus pe picioare o parte din industria buzoiană, care fără investiții majore ar fi dispărut, cum ar fi: Agrana, Sab Miller, Voestalpine, Bunge.

La o serie de produse industriale, județul Buzău ocupă locul principal în producția țării. Aici se produc:

- garnituri de frână și etanșare pentru toate tipurile de autovehicule - FERMIT S.A. Râmnicu Sărat
- organe de asamblare pentru industria electrotehnică și electronică (șuruburi, șaibe, piulițe, nituri, prezoane, etc) – S.C. ELARS S.A. Râmnicu Sărat

Industria este principala activitate economică a Municipiului Râmnicu Sărat, cu o pondere de cca. 66,9% la venitul local. Municipiul dispune de o industrie cu ramuri diversificate.

La nivelul orașului, din totalul populației ocupate civile, ponderile cele mai mari le dețin: industria prelucrătoare (30%), agricultura (30%), servicii (25%), comerț (5%), învățământ (5%). Unitățile economice cele mai importante ca număr de angajați activează în domeniul industriei textile. Potrivit datelor furnizate de Inspectoratul Teritorial de Muncă Buzău, în municipiul Râmnicu Sărat sunt înregistrați 8945 salariați activi, distribuiți celor 1269 angajatori localizați în municipiu.

Potrivit datelor furnizate de Inspectoratul Teritorial de Muncă Buzău, primele trei unități economice private din municipiu, ordonate după numărul de angajați, la nivelul anului 2015, sunt:

1. S.C. LONDON FASHION S.R.L.
2. CONFEX SOCIETATE COOPERATIVĂ CONFECȚII
3. FERMIT

Turism

Muzeul Municipal Râmnicu-Sărat a fost înființat în anul 1960, începând cu o colecție de artă plastică românească de circa 100 de exponate. Ulterior s-au adăugat colecții de etnografie și artă populară (1962), de științe naturale (1968), colecții memoriale de istorie a culturii din zona Râmnicului (1971) și de istorie-arheologie (1990). În prezent muzeul are cinci secții și peste 27.000 de bunuri culturale. Muzeul funcționează cu patru din cele cinci secții în Complexul brâncovenesc- monument istoric din centrul municipiului Râmnicu-Sărat, fosta mănăstire cu hramul "Adormirea Maicii Domnului. Construcția a fost edificată de domnitorul Constantin Brâncoveanu, împreună cu unchiul său, Mihail Cantacuzino Spătarul, între 1690 și 1697. Ansamblul a fost recent restaurat cu fonduri europene și include biserica (azi biserică de mir), fostele chilii, zidul de incintă, Casa Domnească și Stăreția. Expoziția permanentă de istorie este deschisă la parterul Casei Domnești, la subsol este un lapidariu, la etaj expoziția permanentă de artă plastică iar în fosta Stăreție sunt expoziția permanentă de etnografie, camere memoriale și spații pentru expoziții temporare. Expozițiile permanente conțin lucrări de artă românească modernă (pictură de Iosif Iser, Corneliu Baba, Dumitru Ghiață, Petre Iorgulescu-Yor, Ștefan Popescu; sculptură de Boris Caragea, Ion Jalea, Cornel Medrea), costume populare de la Buda și Bisoca, covoare, ceramică populară, documente, cărți și obiecte care au aparținut unor personalități din zona Râmnicului (Traian Săvulescu, Florica Cristoforeanu, Gheorghe Munteanu Murgoci, Petre Antonescu, Petre Iorgulescu-Yor), obiecte aparținând preistoriei, perioadei greco-romane, medievale, colecții de numismatică, documente și carte rară. Colecția de



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 21/51	

științe naturale include fauna și flora din Valea Râmnicului și o colecție de fluturi exotici din insulele Indo-Malaeziene și China.

În Râmnicu Sărat putem admira un adevărat complex brâncovenesc, ce încearcă să definească cu exactitate acest stil de construcție. Complexul brancovenesc de la Râmnicu Sărat este frumos structurat, fiind o clădire masivă, construită din piatră și bine datelată. Acest complex are în alcatuirea sa o mănăstire și o curte în care se regăsește administrația acesteia.

Alte obiective turistice mai sunt: parcul Central, mănăstirea Adormirea Maicii Domnului, biserica Sfântul Ioan Botezătorul.

Rețeaua de transport rutier din zonă cuprinde:

Drumuri naționale:

- DN2, care îl leagă spre sud de Buzău și București, și spre nord de orașele din Moldova: Focșani, Bacău, Roman, și Suceava.
- DN22, care leagă orașul de Brăila și mai departe (prin trecerea Dunării cu bacul), de orașele dobrogene Tulcea și Constanța.
- DJ202 (șosea județeană) duce din oraș în aval de-a lungul râului Râmnicu Sărat către localitățile învecinate.

Prin Râmnicu Sărat trece și calea ferată Buzău-Mărășești, orașul fiind deservit de o gară proiectată de Anghel Saligny. Deasemenea, din gara Râmnicu Sărat se poate călătoria și spre: Manglia, Iași, Suceava, București.

În data de 22.01.1998 se transferă serviciul cu tot personalul acestuia la nou înființata SC TRANSPORT URBAN DE CĂLĂTORI SA Rm.Sărat pe locul actualului sediu din Bdul Eroilor nr.2 adresă neschimbată până astăzi deși de peste 15 ani case și instituții publice înconjoară vechiul sediu. Adresa actuală se află pe str.Col.Anastasescu la capătul acesteia, fiind singura clădire a acestei străzi ce se intersectează cu bdul Eroilor.

Între timp, TUC cum i se spune pe scurt, a preluat prin schimb de terenuri și imobile cu Primăria sau ADP, patrimoniul TRANSMAR dar și cel al TRANSBUZ dar a rămas cu o suprafață de teren foarte mică (cam o treime) comparativ cu ce a avut TRANSBUZ sau ce ar fi necesar (HCL succesive din 1998, 2002, 2004).

Societatea Comercială Transport Urban de Călători este subordonată Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat. Societatea prestează servicii către populație, principala activitate fiind transportul de persoane în municipiu.

SC Transport Urban de Călători Râmnicu Sărat este începând din martie 2012 membră a Uniunii Române de Transport Public – URTP – care este asociată la Uniunea Internațională de Transport Public cu sediul la Bruxelles.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	22/51

Monumente

În Parcul Central al municipiului Râmnicu Sărat există un monument al naturii de interes județean, declarat prin Hotărârea Consiliului Județean nr.13/1995, respectiv „Platanii din Râmnicu Sărat”. Printre altele mai sunt declarate monumente și următoarele: Gara din Râmnicu Sărat, Bustul lui Alexandru Vlahuță, Casa arh. Petre Antonescu, Casa Iorgu Antonescu, Gara veche, azi anexă a Liceului Agricol, Casa domnească.

Tradiții

O tradiție, care încântă an de an locuitorii Municipiului Râmnicu Sărat, o reprezintă organizarea festivalului „Zilele Municipiului Râmnicu Sărat”, un eveniment la care se adună foarte mulți locuitori și unde sunt invitați artiști care să binedispună, prin interpretarea lor, oamenii prezenți.

Personalități

Pavel Zăgănescu (1815 - 1897), căpitan pompier, care a luptat împotriva turcilor în bătălia din Dealul Spirii.
Constantin F. Robescu (1839 - 1920), inginer agronom, membru corespondent al Academiei Române.
Ștefan Minovici (1867 - 1935), chimist, academician.
Petre Antonescu (1873 - 1965), arhitect, pedagog, restaurator de monumente istorice și academician, creatorul Arcului de Triumf din București.
Nicolae Ciupercă (1882 - 1950), politician, general.
Florica Cristoforeanu (1887 - 1960), cântăreață de operă, operetă și lied.
Traian Săvulescu (1889 - 1963), biolog și botanist român, fondator al Școlii românești de fitopatologie, membru și președinte al Academiei Române.
Gheorghe Manea (1904 - 1978), inginer român, membru corespondent al Academiei Române.
Saul Steinberg (1914 - 1999), desenator și grafician american născut în Râmnicu Sărat, faimos pentru lucrările sale publicate în ziarul american The New Yorker.
Costin Murgescu (1919 - 1989), economist, academician.
Teodor Oroveanu (1920 - 2005), inginer, academician.
Constantin Doldur (n. 1939), jurist român, judecător la Curtea Constituțională a României (1998-2006).
Ioan Mușat (n. 1928), amiral, comandant al Marinei Militare Române în perioada 1979-1989.
Valeriu Sterian (1952 - 2000), compozitor și interpret de muzică folk.
Adrian Oțoiu (n. 1958), prozator, eseist, traducător.
Maria Bitang (n. 1962), antrenoare de gimnastică a României, consilier de stat pentru promovarea sportului.
Petre Iorgulescu-Yor (1890 - 1939), pictor român.
Octavian Moșescu (1894 - 1982) a fost un publicist, editor, memorialist, colecționar de artă și poet român.



Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	23/51

4.4 Sistemul de management al calității și procesele lui

SMC din cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat este stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

Conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015, instituția a identificat și documentat procesele și interacțiunile dintre ele și a stabilit obiectivele și măsurile ce se impun a fi luate, pentru conducerea și desfășurarea normală a acestora.

Așa cum rezultă din Harta proceselor, Anexa 2 la MSMC, procesele incluse în SMC sunt structurate în 4 categorii:

- procese de management - PM - asigură coordonarea și conducerea celorlalte procese, precum și a întregii activități din cadrul primăriei.
- procese principale – PP - constituie un ansamblu de activități, în cadrul cărora se furnizează produsele și serviciile solicitate de cetățeni.
- procese auxiliare- PA - sunt procesele prin care se asigură suportul necesar desfășurării, în condiții optime, a activităților procesului principal.
- procese de măsurare, analiză și îmbunătățire – PI – sunt procesele prin care se asigură efectuarea măsurătorilor și monitorizărilor necesare a fi efectuate asupra sistemului, în scopul inițierii acțiunilor de îmbunătățire.

Interacțiunea proceselor sistemului de management al calității din Primăria Municipiului Râmnicu Sărat este prezentată în Anexa 2, "Harta proceselor".

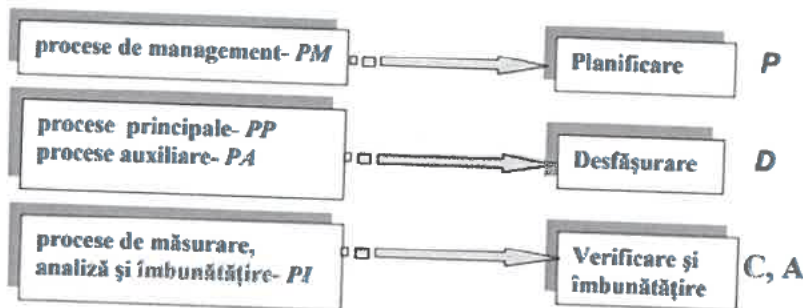
De asemenea, prin procedurile SMC s-a stabilit succesiunea și interacțiunea între procesele incluse în SMC. Astfel, în fiecare procedură operațională elaborată ca descriere de proces, sunt precizate:

- ieșirile din procesele din amonte care sunt intrări în procesul descris de procedură;
- ieșirile din procesul descris de procedură care sunt intrări în procesele din aval.

Prin documentele SMC s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente. Atât pentru o desfășurare corespunzătoare a proceselor, cât și pentru îmbunătățirea continuă a SMC:

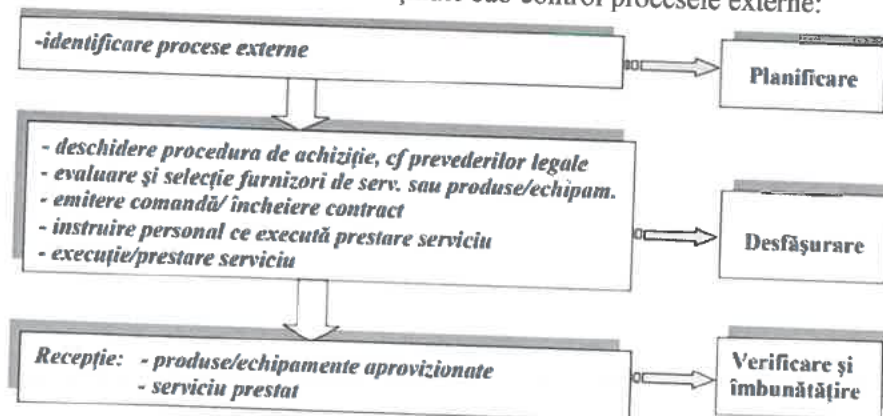
- s-a stabilit ciclul P-D-C-A (PLAN – DO – CHECK – ACT) pentru SMC. Astfel, corelat cu structurarea proceselor incluse în SMC, cele 4 categorii de procese s-au încadrat în etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	24/51



- s-a stabilit ciclul P-D-C-A pentru fiecare proces inclus în SMC, astfel din descrierea de proces rezultă etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire.
- Sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

În cadrul SMC al Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat s-au identificat toate **procesele externe**, respectiv procesele care se desfășoară de către firme terțe care presupun furnizarea unui produs sau serviciu și care pot influența conformitatea serviciului prestat cu cerințele specificate, stabilindu-se metodologia de control a unor astfel de procese. Astfel, aceste metode de control sunt stipulate ca și clauze în contractele specifice. Descrierea modului în care sunt ținute sub control procesele externe:





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	25/51

CAPITOLUL 5 – LEADERSHIP

5.1 Leadership și angajament

5.1.1 Leadership și angajament pentru sistemul de management al calității

Primarul demonstrează permanent angajamentul său pentru:

- responsabilitatea eficacității sistemului de management al calității,
- asigurarea că sistemul de management al calității atinge rezultatele scontate,
- asigurarea faptului că politica de calitate și obiectivele calității sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu direcțiile de strategie și cu contextul organizației,
- asigurarea faptului că politica de calitate este comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației,
- asigurarea integrării cerințelor SMC în procesele instituției,
- promovarea conștientizării abordării procesuale,
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management al calității sunt disponibile,
- comunicarea importanței eficacității sistemului de management al calității și a conformității cu cerințele acestuia,
- angajarea, conducerea și sprijinirea persoanelor care contribuie la eficacitatea sistemului de management al calității,
- promovarea îmbunătățirii continue,
- sprijinirea altor funcții de conducere din cadrul Primăriei.

Primarul stabilește politica, luând în considerare toate părțile interesate: client/ beneficiar/ cetățean, angajat, furnizor, societate și este pusă în practică prin intermediul realizării obiectivelor SMC stabilite.

Primarul planifică și asigură resursele necesare pentru realizarea acestor obiective și realizează anual o analiză a gradului de realizare a obiectivelor, rezultatul acesteia fiind comunicat tuturor celor implicați. În funcție de rezultatul analizei, se stabilesc obiectivele SMC pentru anul următor.

5.1.2 Orientarea spre client

Conducerea Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat se asigură de faptul că:

- cerințele beneficiarului sunt determinate și satisfăcute pentru creșterea încrederii acestuia în serviciile obținute,
- sunt determinate riscurile și oportunitățile care pot influența calitatea produselor/serviciilor oferite,
- sunt îndeplinite toate cerințele legale, astfel încât să se acopere nevoile părților interesate, în activitățile desfășurate.

5.2 Politica de calitate

Conducerea Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat este conștientă că rolul său constă în asigurarea calității serviciilor sale, astfel încât acestea să satisfacă cerințele și așteptările beneficiarilor săi și ale tuturor părților interesate.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	26/51

Politica în domeniul calității a fost explicată întregului personal și este afișată în cadrul **Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat**.

Această politică este în strânsă interdependență cu măsurile luate pentru obținerea de economii bugetare prin:

- satisfacerea beneficiarilor/cetățenilor în conformitate cu criteriile și etica profesională;
- prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele sistemului de management al calității;
- reacție rapidă la solicitările interne și externe;
- îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți/cetățeni/beneficiari.

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Conducătorul entității publice asigură elaborarea, aprobarea, aplicarea și perfecționarea structurilor organizatorice, reglementărilor metodologice, procedurilor și criteriilor de evaluare, pentru a satisface cerințele generale de calitate.

Fiecare angajat al instituției este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Relațiile din cadrul organizației, responsabilitățile și autoritățile funcțiilor sunt stabilite în: Organigramă, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Procedurile Generale, Procedurile Operaționale, respectiv în Fișa de post.

Procedurile stabilesc responsabili și precizează responsabilitățile 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.

RMC este reprezentantul conducerii privind calitatea și are, în afara altor responsabilități, și responsabilitate și autoritate pentru:

- a se asigura că procesele necesare SMC sunt stabilite și menținute în conformitate cu referințele,
- a raporta conducerii despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire,
- a se asigura că este promovată în cadrul instituției conștientizarea cerințelor beneficiarilor,
- a reprezenta conducerea în relațiile cu terții privind SMC,
- a raporta Primarului performanța SMC, pentru analizare, inclusiv 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 instituției
- rezolvarea diferitelor probleme legate de calitatea serviciilor oferite.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020Entitate: PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI RÂMNICU
SĂRAT

Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Identificarea documentului

Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	27/51

CAPITOLUL 6 – PLANIFICAREA PENTRU SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

6.1 Acțiuni pentru a aborda riscurile și oportunitățile

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat a luat în considerare elementele pentru determinarea riscurilor și oportunităților:

- se asigură că SMC-ul va obține rezultatele intenționate;
- identifică sporirea efectelor menționate;
- previne și reduce efectele nedorite;
- realizează îmbunătățiri.

În analiza și prioritizarea riscurilor și oportunităților s-a ținut cont de:

- ce este acceptabil;
- ce este neacceptabil;
- care oportunități trebuie puse în valoare.

Sunt planificate acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților determinate, precum și modul în care sunt integrate aceste acțiuni în procesele SMC și cum este evaluată eficacitatea lor. Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității serviciilor.

Opțiunile de **tratare a riscurilor** includ: 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/servicii, 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.

După implementarea acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților, 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.**

Pentru identificarea și tratarea riscurilor în cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat se aplică procedura MANAGEMENTUL RISCURILOR, cod PRIM-PG-06


6.2 Obiectivele calității și planificarea realizării lor

Obiectivele specifice ale calității, sunt specificate în Programul de îmbunătățire a SMC, și în procedurile operaționale.

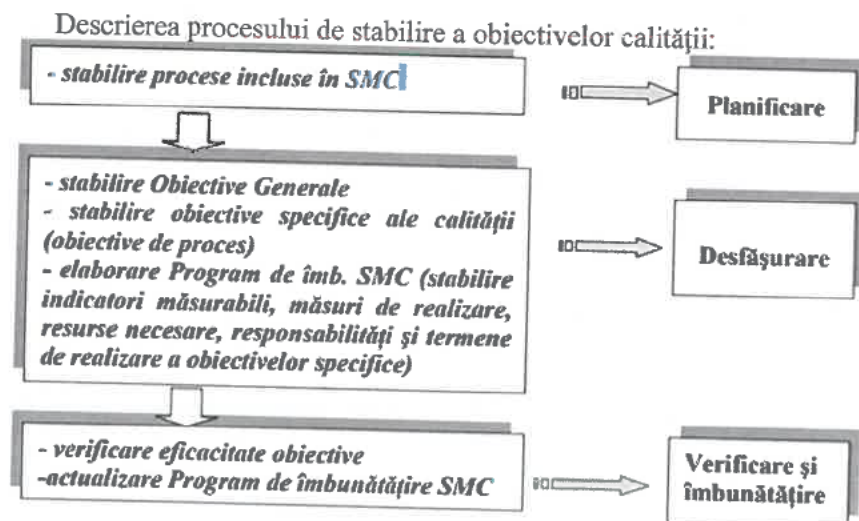
Obiectivele calității sunt stabilite pentru toate funcțiile relevante, sunt măsurabile și sunt în concordanță cu politica instituției în domeniul managementului calității.

Obiectivele calității sunt monitorizate permanent și analizate periodic, pentru a stabili gradul de îndeplinire a lor de către personalul primăriei.

În scopul realizării obiectivelor sunt definite acțiuni ca:

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
<i>Identificarea documentului</i>					
Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	28/51

- Menținerea unui SMC flexibil, simplu și eficace;
- Menținerea unui sistem de identificare, analiză, corectare și prevenire a eventualelor disfuncționalități;
- Menținerea unei preocupări permanente privind monitorizarea și îmbunătățirea satisfacției cetățenilor;
- Menținerea și îmbunătățirea permanentă a sistemului de comunicare, în scopul eficientizării și creșterii calității răspunsului la cerințele cetățenilor/beneficiarilor și a altor părți interesate.



6.3 Planificarea schimbărilor

Conducerea Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat se asigură că planificarea SMC este efectuată astfel încât să fie îndeplinite cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, politica și obiectivele calității.

Planificarea calității în cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat, este compatibilă cu toate condițiile referitoare la calitate 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 legale, a cerințelor și așteptărilor clienților/beneficiarilor și ale altor părți interesate;
- Stabilirea unor criterii, inclusiv cele subiective, de evaluare a calității produselor/serviciilor oferite.

Dacă instituția determină nevoia de schimbare a sistemului de management al calității, schimbarea este efectuată

<i>Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT</i>		<i>Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</i>					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 29/51	

într-o manieră planificată și sistematică.

Atunci când se fac schimbări în cadrul SMC din Primăria Municipiului Râmnicu Sărat, se iau în considerare:

- scopul și potențialele consecințe,
- integritatea sistemului,
- disponibilitatea de resurse,
- responsabilități și autorități.

Datele de intrare, pentru activitățile de planificare a SMC, includ:

- necesitățile și așteptările definite ale cetățenilor și ale altor părți interesate;
- evaluarea cerințelor legale și de reglementare;
- evaluarea datelor referitoare la performanța serviciilor;
- evaluarea datelor referitoare la performanța proceselor;
- învățăminte rezultate din experiențe anterioare;
- oportunitățile indicate pentru îmbunătățire.

Cerințele legale sunt monitorizate permanent de instituție. La apariția lor sunt difuzate și prelucrate, în cel mai scurt timp, cu personalul primăriei și sunt utilizate pentru planificarea SMC în identificarea de noi procese, a interacțiunii dintre ele precum și a modului de operare.

Elementele de ieșire ale planificării SMC definesc:

- procesele desfășurate în instituție, modul de operare, succesiunea și interacțiunea dintre ele;
- necesarul de abilități și cunoștințe ale personalului primăriei;
- măsuri pentru îndeplinirea obiectivelor calității;
- responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea planurilor de îmbunătățire a proceselor;
- resursele necesare, cum ar fi cele financiare, de infrastructură și/sau umane;
- grafice și situații statistice pentru evaluarea realizării îmbunătățirii performanței;
- necesitățile pentru îmbunătățire, inclusiv metode și instrumente de lucru;
- necesitățile de documentare, inclusiv înregistrări.

RMC și Primarul Municipiului Râmnicu Sărat analizează periodic elementele de ieșire ale planificării SMC, pentru a se asigura de eficacitatea și eficiența proceselor desfășurate.

<i>Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT</i>		<i>Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</i>					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 30/51	

CAPITOLUL 7 – SUPORT

7.1 Resurse

Resursele asigurate se referă la:

Resurse umane – care constituie partea cea mai importantă în Primăria Municipiului Râmnicu Sărat, resurse care sunt selectate pe baza capabilității de a satisface cerințele fișelor postului privind experiența și calificarea profesională. Personalului i se asigură un climat de muncă astfel încât să încurajeze dezvoltarea aptitudinilor personale și participarea colectivă la asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității activităților și produselor/serviciilor furnizate. Pentru dezvoltarea personalului, se asigură o instruire continuă, prin cursuri de formare și perfecționare profesională de specialitate.

Resurse materiale – care cuprind materiale, echipamente și spații corespunzătoare pentru:

- necesități operaționale și logistice,
- facilități necesare pentru evaluarea calității,
- documentația operațională și tehnică, standarde și reglementări naționale și internaționale cu privire la natura activităților desfășurate de instituție.

Resurse financiare – care sunt asigurate la timp și suficiente pentru ca activitățile referitoare la calitate să se poată desfășura în mod corespunzător și eficient.

7.1.1 Generalități

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

- menținerea și continua îmbunătățire a eficacității SMC;
- respectarea legalității și creșterea satisfacției clienților/beneficiarilor prin îndeplinirea așteptărilor sau cerințelor acestora.

7.1.2 Oamenii (personalul)

Personalul care efectuează activități ce influențează conformitatea produselor/serviciilor oferite are competența necesară obținută pe baza educației, instruirii, abilității și experienței corespunzătoare.

Personalul, care constituie resursa cea mai importantă în Primăria Municipiului Râmnicu Sărat, este selectat pe baza capabilității de a satisface cerințele din fișele posturilor privind experiența și calificarea profesională.

7.1.3 Infrastructura

Conducerea instituției, asigură și menține infrastructura necesară furnizării serviciilor de administrație publică locală, având la bază cerințele impuse de legislația aplicabilă în domeniu și în conformitate cu cerințele tuturor părților interesate (beneficiarii serviciilor, angajați, organe de control, etc.). Infrastructura instituției include spații de lucru și de depozitare dotate cu utilitățile necesare, iluminare naturală și artificială corespunzătoare, o bună ventilație a aerului, surse de încălzire pe timp de iarnă, etc.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	31/51

Pentru activitățile desfășurate în cadrul Primăriei, instituția dispune de calculatoare, imprimante, faxuri, copiatoare, programe software licențiate, internet, programe pentru evidența contabilă, de gestiune și salarizare, mijloace de transport, autoturisme de serviciu.

Echipamentele și autovehiculele, necesare activităților specifice proceselor din cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat, sunt întreținute de personalul propriu și de societăți prestatoare de servicii, evaluate și acceptate de instituție.

7.1.4 Mediul pentru funcționarea proceselor

Pornind de la faptul că mediul de lucru poate influența aptitudinea personalului de a contribui la realizarea obiectivelor instituției, managementul la nivel de vârf se preocupă să asigure un mediu de lucru optim.

Mediul de lucru din cadrul primăriei este o combinație de factori umani și fizici, factori care influențează motivația, satisfacția, performanțele angajaților și calitatea serviciilor prestate de aceștia.

Ca urmare, pentru toți angajații care activează în cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat se asigură:

- condiții de igienă și securitate a muncii;
- iluminarea și încălzirea corespunzătoare a încăperilor;
- metodologii de lucru corespunzătoare;
- reguli și proceduri de securitate;
- dotări sanitare necesare pentru personal.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

În cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat această cerință se regăsește la nivelul departamentului IT, prin bazele de date și alte soft-uri specializate utilizate pentru ținerea sub control a proceselor ce se desfășoară în cadrul instituției.

Biroul informatică și gestiune rețea, ține sub control (prin evidența licențelor și a autorizațiilor necesare) și gestionează soft-urile aplicabile în cadrul activității Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat. RMM-urile (soft-uri) utilizate în cadrul instituției sunt evidențiate în Lista evidență soft-uri și licențe.

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor sale, conform cerințelor posturilor din organizație în raport cu structura organizatorică documentată în *Organigramă (Anexa 1)*, *Regulament Intern*.

Cunoștințele organizaționale sunt informații utilizate și împărtășite pentru a realiza obiectivele organizației.

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;

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 32/51	

- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- surse externe (de exemplu legi, standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți/ beneficiari sau furnizori externi).

7.2 Competență

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat ia măsuri pentru:

- determinarea competenței necesare a personalului care, lucrând sub controlul instituției 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 instruiți interne periodice și/sau prin participarea la cursuri de instruire externe, pentru a obține competența necesară,
- măsurarea și identificarea nivelului de competență dobândit ca urmare a cursurilor sau instruirilor externe se asigură prin evaluări ale performanțelor profesionale pentru stabilirea eficacității acțiunilor întreprinse.
- 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.).

7.3 Conștientizare

Persoanele care lucrează sub controlul instituției, sunt permanent conștientizate referitor la:

- politica de calitate,
- obiectivele în domeniul calității pentru nivelurile și funcțiile relevante ale instituției,
- contribuția acestora la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile în urma îmbunătățirii performanțelor în domeniul calității,
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management al calității.

7.4 Comunicare

Sistemul de **COMUNICARE INTERNĂ** în Primăria Municipiului Râmnicu Sărat nu este prevăzut într-o procedură special documentată. Prin comunicarea internă se asigură transmiterea informațiilor în cadrul instituției atât oral (prin viu grai) cât și în scris (consemnate pe hârtie sau pe suport electronic).

Comunicarea internă este asigurată prin:

- Organizarea de întâlniri în grupuri constituite în funcție de subiect/tematică, rezultatul analizelor fiind transmis tuturor factorilor implicați/interesați;
- Ședințe operative;
- Poșta electronică;
- Afișări;
- Analize efectuate de management.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite		Redactor: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Pagini: 33/51	

Liniile de transmitere a informațiilor în cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat sunt:

Verticale:

- informații ascendente, se stabilesc între subordonați și conducere, fiind caracterizate de fluxuri de informații orientate „de jos în sus” în cadrul unei organizații, pe verticala sistemului de management.
- informații descendente, transmise de "sus în jos", cuprind fluxuri de informații (mesaje) generate de managerii de la nivelurile cele mai înalte ale instituției și adresate celor de la nivelurile inferioare. Ele se manifestă între manageri și subordonați și se concretizează prin decizii, instrucțiuni, proceduri, memorii oficiale, reglementări interne, note interne, norme, rapoarte, indicații metodologice, dispoziții, rezoluții, etc.

Orizontale:

- informații care circulă între posturi (funcții) amplasate pe același nivel ierarhic în sistemul de management, între care există relații organizatorice de cooperare și conțin date referitoare la asigurarea îndeplinirii unor sarcini complexe sau derularea unor acțiuni comune.

Oblice:

- informațiile circulă între posturi (funcții) aflate pe niveluri ierarhice diferite, între care nu există relații de subordonare în scopul derulării unor activități comune.

Responsabilitățile privind utilizarea uneia din formele de comunicare, orală sau scrisă, revin atât conducerii primăriei cât și personalului executant.

În cadrul comunicării verbale, de regulă, se transmit informații referitoare la:

- Finalizarea acțiunilor corective;
- Întocmirea unor documente ale SMC;
- Revizia documentelor SMC;
- Cauzele neconformităților depistate;
- Opinii referitoare la calitate și la modul de satisfacere a nevoilor cetățenilor;
- Măsurile preconizate pentru formarea și perfecționarea pregătirii profesionale a personalului, etc.

Comunicarea verbală se realizează prin:

- Discuții „față în față”;
- Conversații telefonice.

Comunicarea scrisă este utilizată pentru:

- Transmiterea de decizii/dispoziții ale top-managementului primăriei;
- Transmiterea de informații referitoare la efectuarea auditurilor interne și instruirea personalului;
- Transmiterea unor cerințe ale cetățenilor referitoare la serviciile solicitate;
- Transmiterea de informații cu privire la unele aspecte economice ale activității primăriei;
- Transmiterea necesarului de aprovizionat, etc.

Comunicarea scrisă se realizează prin:

- scrisori/memorii/referate/note interne;
- poștă electronică.

<i>Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT</i>		<i>Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</i>					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 34/51	

COMUNICAREA EXTERNĂ se realizează cu:

- Cetățeanul;
- Alte instituții sau persoane juridice naționale și/sau internaționale;
- ONG-urile;
- Mass-media;
- Alte administrații locale/județene/centrale.

Comunicarea cu cetățeanul se realizează prin:

- elaborare de fluturași informativi cu actele necesare obținerii diferitelor autorizații, alocații, ajutor social, adeverințe, pliante, broșuri, etc.;
- direct cu cetățeanul, prin deplasări pe teren cu ocazia analizării unor reclamații sau sesizări;
- programul de audiențe al primarului și ale viceprimarilor;
- afișarea HCL și a altor informații de interes public la sediul primăriei;
- elaborarea și distribuția de broșuri gratuite cu scop de informare;
- informații puse la dispoziție pe site-ul Primăriei.

Comunicarea cu alte instituții sau persoane juridice se realizează prin:

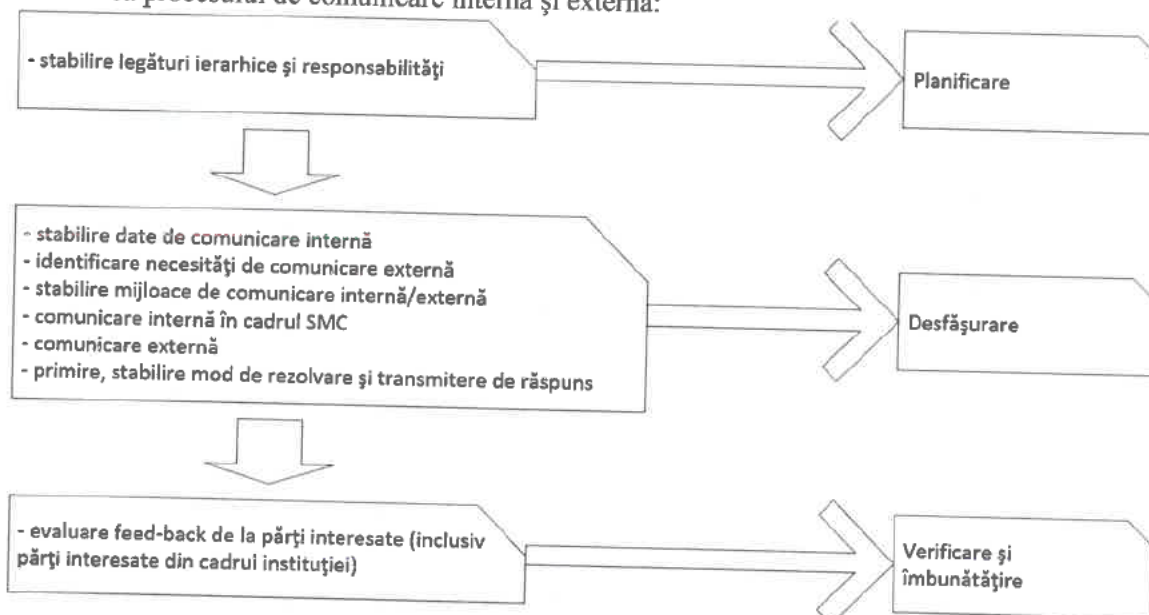
- fax, telefon, e-mail, poștă, adrese scrise;
- încheierea de protocoale de colaborare;
- acțiuni desfășurate în comun;
- participare și/sau organizare de cursuri, dezbateri, simpozioane, mese rotunde.

Comunicarea cu mass-media (presă, radio, televiziune locală) se realizează prin:

- publicații locale periodice;
- publicații către Monitorul Oficial;
- Comunicate de presă, interviuri, participarea la diverse emisiuni cu caracter socio-cultural.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 35/51	

Descrierea procesului de comunicare internă și externă:



Procesul de control a documentelor SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin următoarele proceduri elaborate: *COMUNICARE, cod PRIM-PG-07*.

7.5 Informații documentate

7.5.1 Generalități

Documentația SMC menținută și îmbunătățită continuu în cadrul **Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat** include:

- *Declarația de politică de calitate*, obiectivele calității (obiective generale și obiectivele pentru nivelurile și funcțiile relevante ale instituției) și indicatorii de performanță ai proceselor,
- Informații documentate cerute de standardele de referință ale SMC adoptate (controlul documentelor, controlul înregistrărilor, audit intern SMC, controlul produsului/serviciului neconform, acțiuni corective, managementul riscurilor etc.),
- Alte informații documentate necesare, operării și controlului eficace al proceselor din instituție.
- Informațiile documentate facilitează comunicarea intenției și consecvența acțiunii. Utilizarea informațiilor documentate contribuie la:
 - o obținerea conformității cu cerințele clientului/ beneficiarului și îmbunătățirea calității,
 - o asigurarea unei instruiți adecvate,
 - o repetabilitate și trasabilitate,
 - o furnizarea de dovezi obiective și,

<i>Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT</i>		<i>Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</i>					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 36/51	

○ evaluarea eficacității și adecvării continue a sistemului de management al calității. Gradul de detaliere și prezentare a documentației SMC este în concordanță cu activitățile desfășurate în Primărie, cu complexitatea și interacțiunea dintre procese, precum și cu competența personalului. Documentația SMC este prezentată atât pe suport analogic (hârtie), cât și pe suport digital. Documentele SMC sunt formulate simplu, fără ambiguități, iar la elaborarea lor s-a ținut cont de tipul și mărimea instituției, complexitatea și interacțiunea proceselor, cerințele clientului/beneficiarului, cerințele legislației aplicabile, abilitățile personalului și de necesitatea demonstrării îndeplinirii cerințelor aplicabile din standardul de referință. Prevederile acestor documente sunt cunoscute la toate nivelurile, iar eficiența lor se verifică anual sau ori de câte ori este necesar, prin audituri interne SMC.

7.5.2 Crearea și actualizarea

Informații documentate referitoare la SMC al Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat menține prezentul document SMC, ca pe o carte de vizită a instituției. Acest document descrie organizarea și responsabilitățile referitoare la SMC, domeniul de aplicare, politica de calitate, face referiri la procesele SMC și interacțiunea acestora, precum și la procedurile stabilite pentru planificarea, desfășurarea, controlul și îmbunătățirea permanentă a acestor procese.

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat ține sub control toate documentele de proveniență internă și externă. Controlul documentelor este un proces ce se efectuează pe întreaga durată de viață a acestora pentru a se asigura că:

- Documentele sunt verificate și aprobate de personal autorizat, înainte de multiplicare și difuzare, pentru a intra în sistem numai documente adecvate;
- Edițiile valabile ale documentelor, inclusiv actualizările acestora, sunt disponibile în toate punctele de utilizare;
- Toate modificările aduse documentelor SMC sunt identificate, efectuate și aprobate de aceleași funcții, care au elaborat și aprobat documentele inițiale;
- Documentele perimate sunt retrase prompt din uz, iar cele păstrate în alte scopuri sunt identificate adecvat;
- Documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- Documentele de proveniență externă determinate de instituție ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității sunt identificate, iar distribuția lor este controlată.

În mod sintetic fluxul de **elaborare** a unui document SMC cuprinde:

- Identificarea activităților ce trebuie procedurate
- Documentarea și actualizarea datelor cu situații reale
- Conținutul unui document al SMC
- Redactarea unui document al SMC
- Analiza și aprobarea unui document SMC.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar:		Ordonator Credite		Redactor:		Pagini:	
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		37/51	

Astfel s-a elaborat procedura *Informații Documentate*, cod PRIM-PG-01.

7.5.3 Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate cerute de sistemul de management al calității, precum și de standardul de referință, sunt controlate pentru a asigura că:

- sunt disponibile și potrivite pentru a fi folosite în locul și la timpul necesar,
- sunt protejate în mod corespunzător.

Pentru controlul informațiilor documentate, Primăria Municipiului Râmnicu Sărat ține sub control:

- distribuția/difuzarea, accesul/disponibilitatea, retragerea și folosirea,
- depozitarea și păstrarea, inclusiv păstrarea lizibilității,
- controlul schimbărilor, respectiv stadiul revizuirilor curente ale acestora,
- păstrarea și plasarea.

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

<i>Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT</i>		<i>Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</i>					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	38/51

CAPITOLUL 8 – OPERARE

8.1 Planificarea și controlul operațional

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat controlează schimbările planificate și analizează consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative, după cum este necesar.

Criteriile de control sunt grupate pe următoarele elemente:

- **criteriile privind scopul** - se referă la: obiectivele Primăriei, riscuri și oportunități, politici, planificare, scopuri și indicatori de performanță;
- **criteriile privind angajamentul** - se referă la valorile etice, integritate, politicile de resurse umane, răspunderile, responsabilitățile și obligația de raportare;
- **criteriile privind capacitatea** - se referă la cunoștințe, competențe, informații și procese de comunicare, coordonare, activități de control;
- **criteriile privind monitorizarea și învățarea** - se referă la supravegherea mediului intern și a celui extern, monitorizarea performanței revizuirea, reevaluarea nevoilor de informații și a sistemelor conexe, procesul de monitorizare și evaluarea eficacității controlului.

Procesele necesare realizării activităților specifice sunt planificate, așa cum rezultă din:

- procedurile generale și procedurile operaționale
- specificațiile tehnice aferente legislației
- documentații specifice.

8.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu cetățeanul se realizează prin:

- elaborare de fluturași informativi cu actele necesare obținerii diferitelor autorizații, alocații, ajutor social, adeverințe, pliante, broșuri, etc.;
- direct cu cetățeanul, prin deplasări pe teren cu ocazia analizării unor reclamații sau sesizări;
- programul de audiențe al primarului și ale viceprimarilor;
- afișarea HCL și a altor informații de interes public la sediul primăriei;
- elaborarea și distribuirea de broșuri gratuite cu scop de informare;
- informații puse la dispoziție pe site-ul Primăriei.

8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la produse și servicii

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat identifică cerințele specificate de cetățeni înainte de a presta serviciile către aceștia. Cerințele cetățenilor trebuie să fie clare, explicite și în conformitate cu prevederile legale (Legea 215/2001 cu completările și modificările ulterioare). După ce au fost determinate (identificate) cerințele

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 39/51	

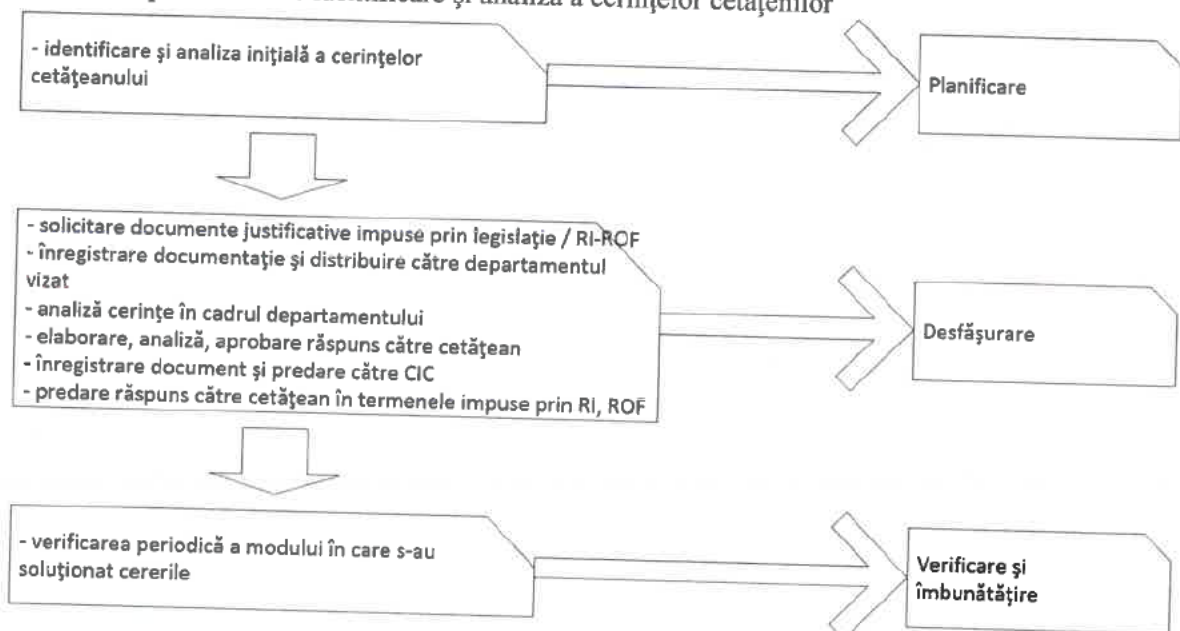
cetățenilor, ele sunt analizate pentru a se stabili cu exactitate dacă pot fi satisfăcute (sau nu) de instituție, menținând în acest timp un dialog permanent cu cetățeanul.

8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la produse și servicii

Responsabil cu identificarea și analizarea cerințelor cetățeanului (exprimate în direct de către acesta la sediul primăriei) este CIC, care prin angajații săi comunică atât cetățenilor cât și celorlalți angajați toate informațiile/cerințele necesare pentru a se realiza un serviciu de calitate dar care să corespundă întocmai prevederilor legale în vigoare.

Procesul de identificare și analiză a cerințelor cetățenilor sau ale altor părți interesate, precum și înregistrările și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin Regulament intern și Regulament de Organizare și Funcționare.

Descrierea procesului de identificare și analiză a cerințelor cetățenilor



Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 40/51	

8.3 Proiectare și dezvoltare de produse și servicii

8.3.1 Generalități

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat realizează strategii, proiecte de dezvoltare, modernizare, pentru realizarea obiectivelor stabilite.

Planificarea proiectării și dezvoltării

Procesul de proiectare și dezvoltare se desfășoară planificat, având în vedere complexitatea factorilor, inclusiv disponibilitatea resurselor necesare. Planificarea proiectării și dezvoltării poate fi modificată pe parcurs în funcție de considerentele exprimate anterior. Coordonarea planificării proiectării și dezvoltării este asigurată de **Primar**.

Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Elementele de intrare ale procesului de realizare a proiectării și dezvoltării sunt:

- cererile/nevoile beneficiarilor de dezvoltare locală și investiții;
- nevoile interne de comunicare;
- informații suplimentare obținute de la beneficiar, necesare pentru realizarea proiectelor;
- resursele disponibile;
- cerințele legale și de reglementare în vigoare;
- date obținute din informații referitoare la proiecte similare interne sau externe;
- literatura de specialitate.
- studii/cercetări de specialitate realizate pentru identificarea nevoilor comisii consultative la nivel micro-comunitar, macro-comunitar;
- convenții de parteneriat;

Dacă datele de intrare ale proiectării provin din mai multe surse și sunt definite, documentate, coordonate și controlate împreună cu relațiile și interfețele tehnice și organizatorice între cei implicați în realizarea proiectului.

Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Sunt documentate și exprimate în termeni care pot fi verificați în raport cu cerințele din datele de intrare. Acestea trebuie să:

- satisfacă cerințele cuprinse în datele de intrare;
- furnizeze informații adecvate pentru execuția proiectului;
- conțină sau să facă referire la criteriile de acceptare, inclusiv identificarea caracteristicilor critice pentru funcționarea obiectivului și semnalarea măsurilor necesare pentru percepția acestora;
- se asigure cu privire la caracteristicile esențiale ale proiectului, la conformitatea cu normativele și standardele tehnice în vigoare și la referirea la acestea;

După caz, datele de ieșire pot fi:

- planuri de amplasament;
- proiecte elaborate în conformitate cu conținutul cadru prevăzut de reglementările în vigoare (documentație

<i>Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT</i>		<i>Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</i>					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 41/51	

- pentru obținere autorizații/avize, studii de fezabilitate);
- proiect tehnic;
 - detalii de execuție;
 - specificații pentru produsele aprovizionate;
 - instrucțiuni, proceduri
 - caiete de sarcini
 - proiecte de finanțare,
 - bugete, etc.

Datele de ieșire ale proiectării constituie documente finale utilizate ca date de intrare pentru procesele Direcției Tehnice, ale Serviciului Buget-Contabilitate, etc.

Datele de ieșire sunt analizate și aprobate înaintea emiterii.

Analiza proiectării și dezvoltării

Analiza proiectării și dezvoltării constă, de regulă, în:

- Ø analiza curentă - realizată în cadrul ședințelor interne sau consultării cu grupurile consultative partener;
- Ø analiza alternativă – se realizează în cadrul colaborărilor cu alți experți, studii și analize instituționale.

Analizele sunt planificate, documentate, sistematice, iar participanții sunt reprezentanți ai funcțiilor în faza analizată, precum și alți specialiști, după caz.

Verificarea proiectării și dezvoltării

Verificarea proiectării și dezvoltării se efectuează, teoretic, prin verificarea proiectelor și, practic, prin punerea în operă a acestora. Verificările se realizează în conformitate cu legislația locală și se urmărește, în principal, dacă sunt satisfăcute condițiile specificate.

Validarea proiectării și dezvoltării

Validarea proiectului se realizează pentru a se asigura că este conform cu necesitățile și/sau cerințele clientului/beneficiarului și cu cerințele legale și de reglementare, după caz.

Proiectele sunt validate intern de către **Primar** și extern, în funcție de tipul lor, de către organismele de avizare. Documentația în faza de proiect tehnic și detaliile de execuție se consideră validate astfel: intern, prin avizarea finală și extern, prin ștampila verificatorului de proiecte atestat.

Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare

Se identifică, verifică, analizează și aprobă necesitatea modificării înainte de a fi implementată de persoanele implicate în realizarea proiectului.

Se evaluează impactul modificărilor pentru a garanta că aceste modificări produc rezultatul așteptat fără a afecta calitatea proiectului, inclusiv a celui aflat în diverse faze de execuție.

Modificările vor fi supuse analizei și aprobării în același mod ca procesul inițial.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
<i>Identificarea documentului</i>					
Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	42/51

8.4 Controlul produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalități

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat acordă o importanță deosebită procesului de aprovizionare, urmărind ca prin calitatea echipamentelor, produselor și a serviciilor aprovizionate să se asigure calitatea serviciilor realizate de instituție și, în final, satisfacerea nevoilor și așteptărilor cetățenilor.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului furnizorilor

Toate activitățile de furnizare de produse/servicii, din cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat, se desfășoară în condiții controlate.

Pentru a menține sub control activitățile de furnizare de produse/servicii instituția întreprinde următoarele:

- analizează sesizările cetățenilor asupra neconformităților și neconcordanțelor constatate, în vederea soluționării lor;
- identifică, cât mai exact posibil, cerințele tuturor beneficiarilor serviciul solicitat (inclusiv prin comandarea de studii de specialitate);
- verifică dacă sunt create premisele pentru furnizarea serviciilor (alocare de fonduri, spații și alte utilități disponibile, etc.);
- realizează un sistem de comunicare operativ și viabil;
- utilizează mijloace de transport cât mai adecvate;
- utilizează personal competent verificând permanent modul în care acesta respectă prevederile legislației aplicabile și cerințele documentelor organizatorice interne.

Pentru documentarea tuturor activităților care implică planificarea serviciilor de administrație publică locală, Primăria Municipiului Râmnicu Sărat deține Regulament Intern – RI-01 și ROF - 01 ca parte integrantă din documentația SMC.

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

Procesul de aprovizionare se traduce prin achiziționarea de produse și servicii, în scopul realizării de produse/servicii către clienți/beneficiari sau în scopul realizării propriilor sarcini de serviciu.

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și furnizării serviciului

În cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat s-a stabilit metodologia de identificare, planificare și control al proceselor pentru desfășurarea activităților de administrație publică în condiții controlate. Condițiile controlate includ informații documentate referitoare la:

- caracteristicile serviciilor,
- utilizarea RMM-urilor adecvate,
- implementarea activităților de monitorizare în etapele corespunzătoare,
- utilizarea infrastructurii adecvate, precum și a mediului,



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
<i>Identificarea documentului</i>					
Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	43/51

- resurse umane competente,
- implementarea măsurilor de prevenire a erorii umane,
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post-livrare a produselor/serviciilor dedicate.

Procesul de control al furnizării de produse/servicii, înregistrările aferente, precum și responsabilitățile asociate sunt reglementate prin procedurile specifice fiecărui compartiment din cadrul Organigramei.

Procesele de administrație publică locală (urbanism, fond funciar, corp control și administrație) în cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat sunt validate atât de către Serviciile de specialitate ale primăriei (Serviciul Urbanism, Agricol, Control Comercial și Administrație) cât și de către cetățenii serviciilor oferite prin semnarea/avizarea documentelor care atestă furnizarea serviciilor, demonstrând astfel capabilitatea instituției pentru a obține rezultatele planificate:

- **Urbanism si gospodarie comunală:** Autorizații de construire și certificate de urbanism emise la cererea cetățenilor persoane fizice și juridice; număr de investiții finalizate;
- **Juridic si Administrație Publică Locală:** adeverințe de rol eliberate de Primărie, titluri de proprietate emise și avizate de Prefectură;
- **Serviciul public comunitar local de evidență a persoanelor:** (social – bătrâni, copii, persoane cu handicap) dosare anchetă socială cu concluzii (rezoluții) și soluții aferente.

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat, prin responsabilitatea proprietarilor de proces, a stabilit măsuri clare pentru aceste procese de furnizare de servicii după cum urmează:

- a definit criteriile pentru analiza și aprobarea proceselor;
- a aprobat echipamentul (calculatoare, PC, Imprimante, Copiatoare etc.) și calificarea personalului (inspectori specialitate, referenți, debutanți, asistenți, consilieri etc.);
- utilizează metode și proceduri / instrucțiuni specifice;
- revalidază procesele (când este cazul).

8.5.2 Identificare și trasabilitate

Identificarea și trasabilitatea serviciilor prestate se face prin documentele emise. Prin completarea datelor de identificare pe contracte, comenzi, documente, etc. și prin semnarea și ștampilarea acestora, este realizată identificarea și trasabilitatea fiecărui document până la emitent.

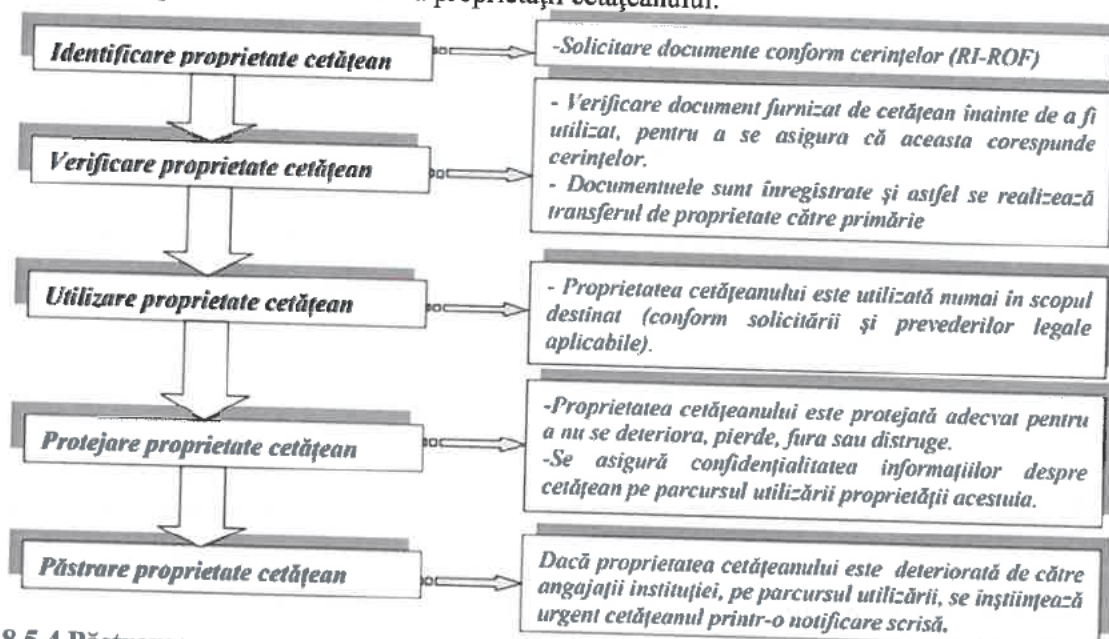
Prin menținerea înregistrărilor aferente derulării contractelor/comenzilor se asigură cunoașterea, localizarea și/sau individualizarea serviciilor în raport cu alte servicii similare.

8.5.3 Proprietatea aparținând clienților sau furnizorilor externi

Această cerință a SR EN ISO 9001:2015 este aplicabilă pentru documentațiile tehnice lăsate de cetățeni sau alte instituții/organizații interesate, în scopul prestării unor servicii (ex. eliberări autorizații de construcție), fiind reglementată în prevederile legale aplicabile.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RĂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RĂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RĂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 44/51	

Descrierea procesului de control a proprietății cetățeanului:



8.5.4 Păstrarea

Manipularea, depozitarea și păstrarea produselor (documentații, materiale, echipamente, aparatură, etc.) rezultate din realizarea activităților specifice proceselor SMC se face cu respectarea condițiilor de păstrare precizate în normele legale și tehnice și a specificațiilor de pe ambalaje și/sau din cărțile tehnice ale produselor, astfel încât să nu se regăsească produse depozitate în condiții improprii.

Toate activitățile specifice acestui proces se desfășoară astfel încât în timpul transportului, depozitării și/sau a punerii în funcțiune să fie asigurate condițiile necesare păstrării în bune condiții a produsului. Materialele sau produsele se depozitează în spații închise. Nu sunt impuse condiții speciale.

8.5.5 Activități post-livrare

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat îndeplinește, atunci când este cazul, cerințele pentru activitățile post-livrare asociate serviciilor oferite. Aici se pot încadra activitățile de monitorizare a serviciului, în urma oferirii către client/ beneficiar.

8.5.6 Controlul modificărilor

În cadrul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat s-a stabilit metodologia de control al diferitelor modificări ale SMC pentru a se asigura conformitatea cu cerințele părților interesate.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
<i>Identificarea documentului</i>					
Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	45/51

8.6 Eliberarea de produse și servicii

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat a stabilit metodologia de eliberare a produselor/serviciilor pentru a verifica dacă cerințele au fost îndeplinite.

8.7 Controlul ieșirilor din proces, produselor și serviciilor neconforme

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat asigură că produsul/serviciul care nu este conform cu cerințele specificate este identificat, iar neconformitățile transmise factorilor responsabili pentru rezolvarea lor.

Controlul produselor sau serviciilor neconforme cuprinde: identificarea, documentarea, evaluarea, comunicarea cu părțile responsabile de rezolvarea neconformității, reverificarea.

Produsele/serviciile neconforme sunt examinate pentru a se putea evalua natura neconformităților și cauzele care le-au generat.

În situația identificării unui produs/serviciu neconform apărut în cadrul proceselor instituției:

- se corectează, în măsura în care este posibil,
- se separă, se izolează sau se suspendă furnizarea acestuia,
- se informează clientul/beneficiarul,
- se găsesc soluții și se aplică.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 46/51	

CAPITOLUL 9 – EVALUAREA PERFORMANȚELOR

9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

9.1.1 Generalități

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat planifică și implementează monitorizarea, analiza și îmbunătățirea proceselor sale principale de management și a celor suport pentru:

- a demonstra conformitatea cu cerințele referitoare la produs/serviciu,
- a evalua performanța de calitate și eficacitatea SMC,
- continua îmbunătățire a eficacității SMC.

Acestea includ: existența unor metode pentru a verifica și a estima calitatea produselor/ serviciilor oferite, satisfacția clienților/ beneficiarilor, evoluția SMC etc. Datele obținute sunt transformate în informații și cunoștințe utilizate pentru stabilirea priorităților, a atingerii obiectivelor referitoare la calitate, a eficacității și eficienței acțiunilor întreprinse.

Procese de analiză și îmbunătățire a SMC fac obiectul analizelor efectuate de către management.

9.1.2 Satisfacția clientului/beneficiarului

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat monitorizează informațiile referitoare la percepția cetățenilor asupra satisfacerii cerințelor acestora și le utilizează ca modalitate de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

Pentru a monitoriza permanent modul în care cetățeanul este satisfăcut sau nu este satisfăcut de serviciul furnizat, instituția adună și analizează următoarele informații:

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

Ca modalitate de evaluare a gradului de satisfacție a cetățenilor, Primăria Municipiului Râmnicu Sărat apelează la:

- studii de sondaj efectuate de către instituții specializate;
- chestionare de evaluare a satisfacției distribuite către cetățeni prin intermediul CIC – după caz.

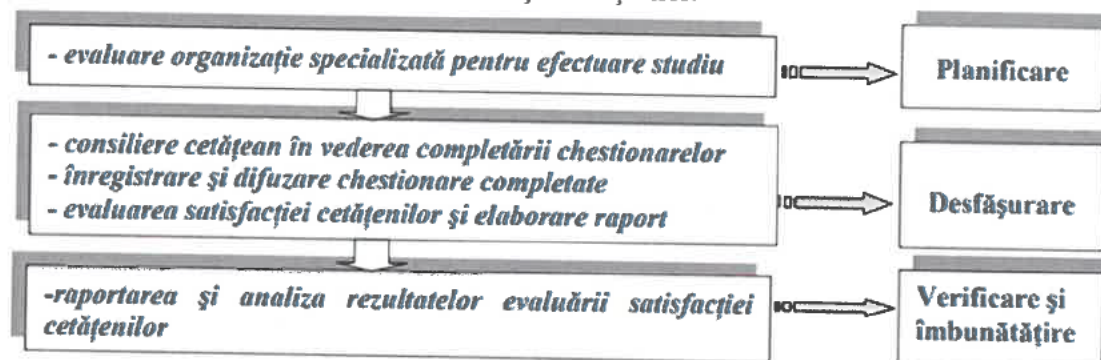


UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	47/51

Descrierea procesului de evaluare a satisfacției cetățenilor:



9.1.3 Analiză și evaluare

Rezultatele analizei se utilizează pentru a evalua:

- conformitatea produselor/serviciilor
- gradul de satisfacere a clienților/beneficiarilor
- eficacitatea SMC
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace
- eficacitatea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților
- performanța furnizorilor
- necesitatea de îmbunătățire a SMC.

9.2 Auditul intern

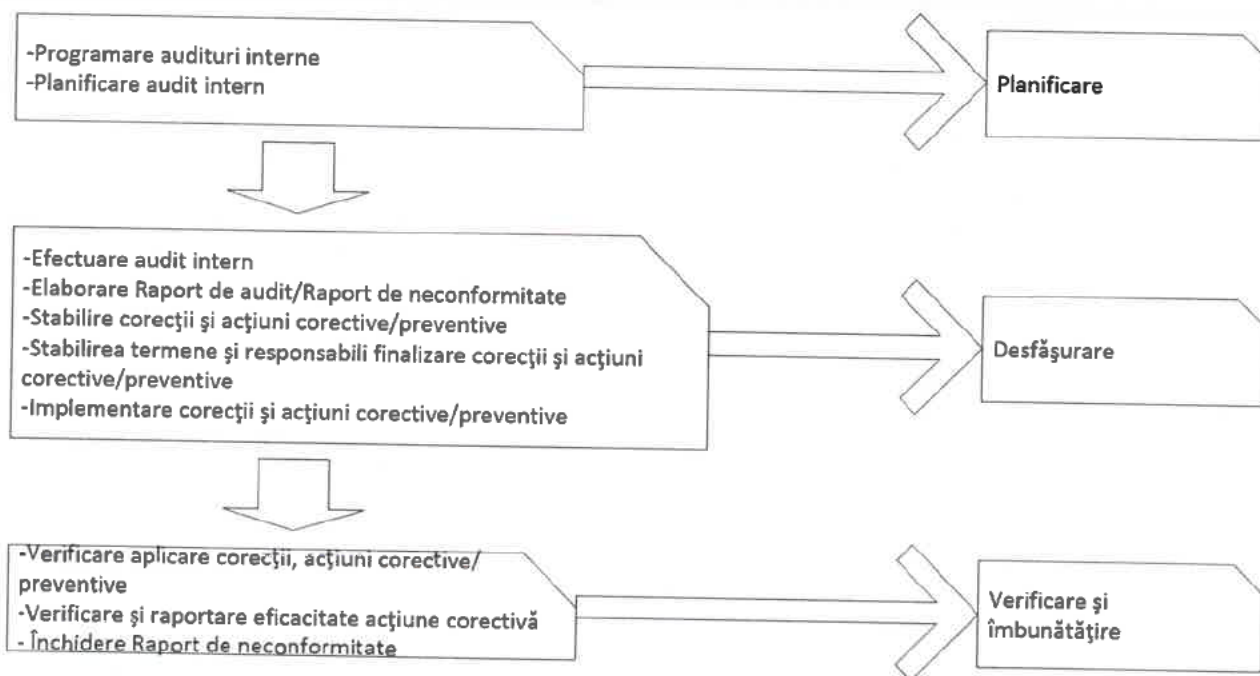
Primăria Municipiului Râmnicu Sărat desfășoară audituri interne la intervale planificate pentru a determina dacă SMC este conform cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 și dacă este efectiv implementat, menținut și îmbunătățit. Activitatea de audit intern al calității este de asemenea utilizată de instituție pentru a analiza eficiența și eficacitatea altor activități desfășurate, incluzând:

- capabilitatea proceselor;
- stabilirea responsabilităților și autorităților;
- competența personalului;
- existența unei documentații adecvate;
- identificarea neconformităților;
- îmbunătățirea continuă a SMC și a activităților.

Pentru desfășurarea activităților de audit intern instituția folosește personal instruit corespunzător, urmărind ca auditorul să nu își auditeze propria activitate.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII						
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII						
<i>Identificarea documentului</i>								
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea:	1		Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	48/51	

Descrierea procesului de efectuare a auditurilor interne



Procesul de efectuare a auditurilor interne ale SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin următoarea procedură documentată *Audit Intern, cod PRIM-PG-03*.

9.3 Analiza efectuată de management

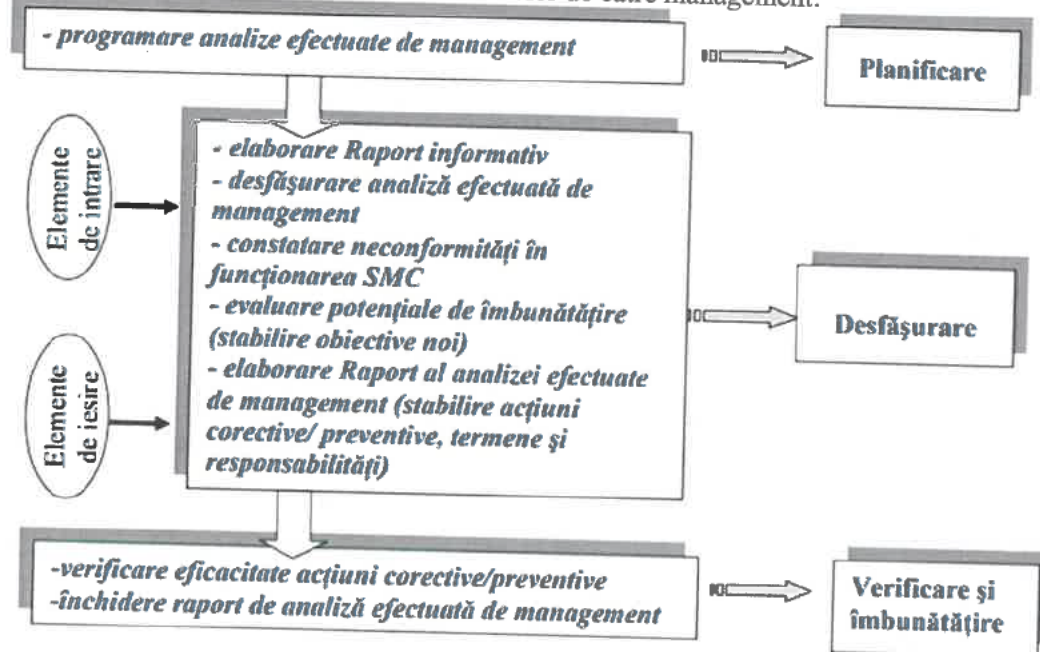
Primarul analizează cel puțin o dată pe an, sau ori de câte ori este nevoie, sistemul de management al calității, pentru a se asigura că este corespunzător, adecvat și eficace și pentru a stabili oportunitățile de îmbunătățire continuă a acestuia.

Analizele efectuate de managementul instituției au ca principal obiectiv de a verifica dacă SMC:

- Este conform cu cerințele SR EN ISO 9001:2015;
- Continuă să satisfacă nevoile și așteptările cetățeanului;
- Funcționează conform prevederilor procedurilor și instrucțiunilor existente în instituție;
- Este capabil să prevină și să identifice neconformitățile referitoare la serviciu, proces și sistem.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Ordonator Credite PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Redactor: SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING		Pagini: 49/51	

Descrierea procesului de efectuare a analizelor de către management:



Procesul de efectuare a analizelor de către management, înregistrările aferente precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate și menținute așa cum rezultă din următoarea procedură operațională *Control Operațional cod PRIM-PG-19*.

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		Primaria-PRIM-MSMC-01		Versiunea: 1		Data: 01.10.2018	
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	50/51

CAPITOLUL 10 – ÎMBUNĂȚĂȚIRE

10.1 Generalități

Primăria Municipiului Râmnicu Sărat determină, selectează și implementează acțiuni necesare de îmbunătățire, pentru a satisface cerințele clientului/beneficiarului și pentru a spori satisfacția acestuia.

Acestea includ, după caz:

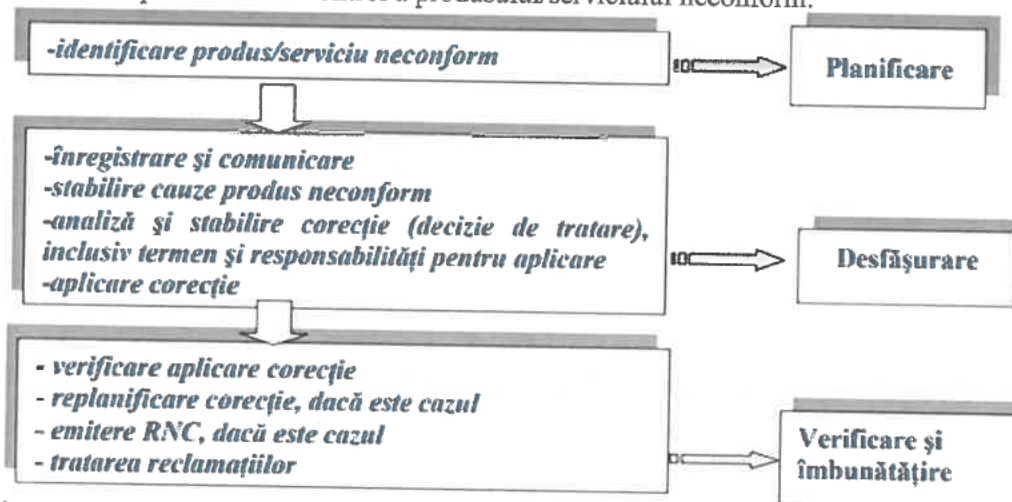
- îmbunătățirea proceselor pentru a preveni neconformitățile,
- îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele cunoscute și anticipate,
- îmbunătățirea calității rezultatelor sistemului de management.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Identificarea produselor/serviciilor neconforme constituie sarcina întregului personal al Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat, implicat în derularea proceselor SMC, urmărindu-se stabilirea cauzelor care le-au generat și corecția lor, în cel mai scurt timp posibil.

- produse neconforme – pentru a preveni utilizarea intenționată sau neintenționată în cadrul proceselor.
- servicii neconforme – pentru a preveni atât nerespectarea tuturor cerințelor cetățeanului cât și eventualele accidente ce pot surveni la punerea în funcțiune a produsului livrat.

Descrierea procesului de control a produsului/serviciului neconform:



Înregistrările aferente proceselor de control al produsului neconform sunt menținute în conformitate cu procedura documentată.

10.3 Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă este unul din principiile de bază ale managementului calității aplicat de către Primăria



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT		Titlu: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
		MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII			
<i>Identificarea documentului</i>					
Numarul documentului:	Primaria-PRIM-MSMC-01	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Ordonator Credite	PRIMĂRIA MUNICIPIULUI RÂMNICU SĂRAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	51/51

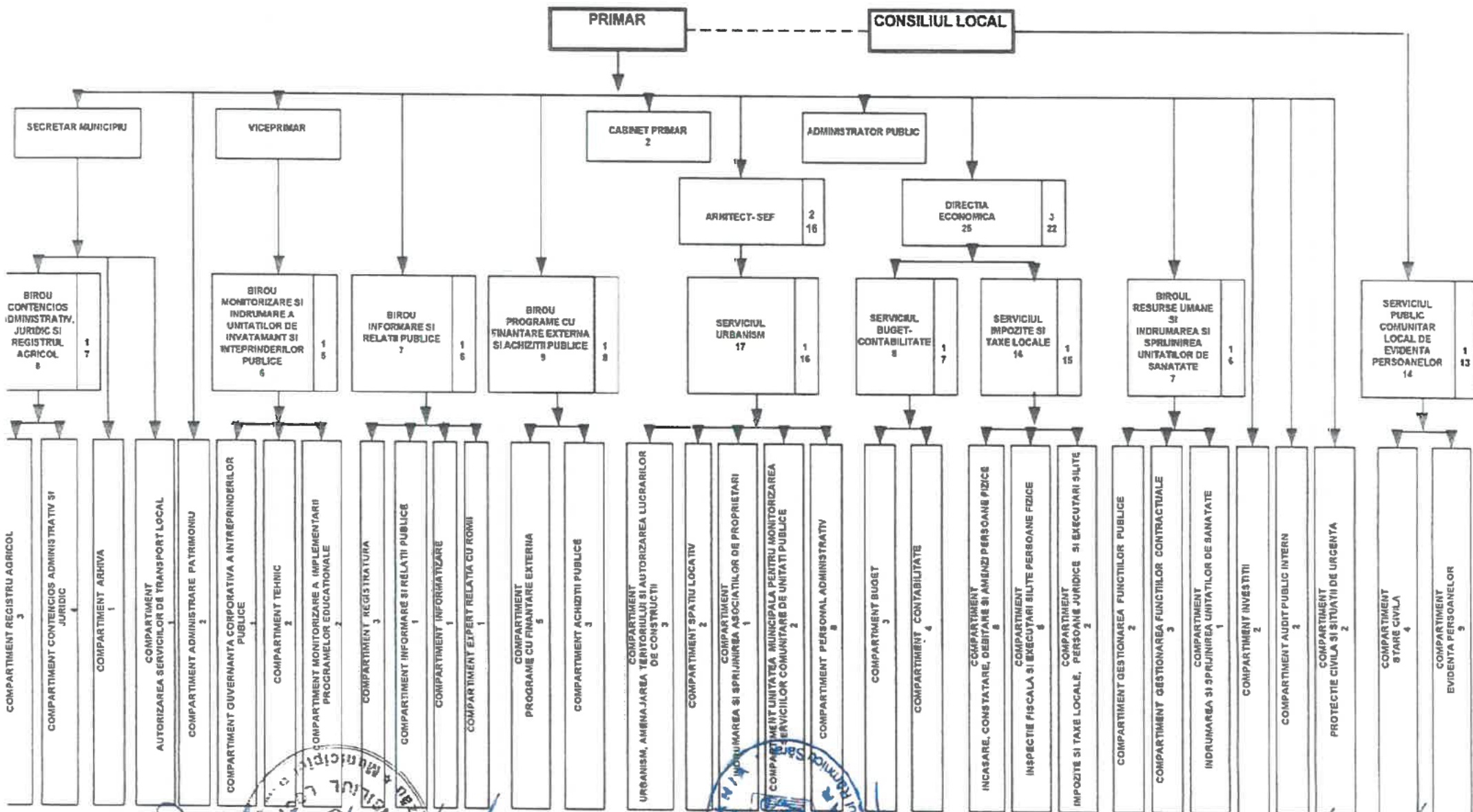
Municipiului Râmnicu Sărat și vizează îmbunătățirea permanentă a performanțelor instituției și a calității serviciilor furnizate, mărirea probabilității creșterii satisfacției clienților/beneficiarilor și a altor părți interesate, precum și gradul de adecvare a SMC.

Instituția urmărește ca prin:

- Stabilirea și aplicarea politicii privind calitatea
- Stabilirea și atingerea obiectivelor generale și specifice ale calității
- Efectuarea auditurilor interne
- Analiza datelor
- Analize efectuate de management
- Inițierea de acțiuni corective și preventive
- să realizeze o îmbunătățire continuă a SMC.

Un rol important în activitatea de îmbunătățire continuă a SMC îl au analizele efectuate de management. În cadrul acestora sunt identificate situațiile existente și sunt stabilite măsurile ce se impun pentru corectare și îmbunătățire, pentru a se înlătura cauzele neconformităților depistate prin acțiuni corective și preventive adecvate.

CONSILIERI LOCALI 18
DEMNITARI 2
FUNCTII PUBLICE DE CONDUCERE 12
FUNCTII PUBLICE DE EXECUTIE 74
POSTURI CONTRACTUALE 22



Secretar
SECRETAR MUNICIPIU

Sorin Valentin Cirjan
PRIMAR
SORIN VALENTIN CIRJAN

Secretar
SECRETAR

Anexa 2 - Harta proceselor

