



Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul					
		Procese referitoare la relatia cu clientul					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-11		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	1/10

PROCESE REFERITOARE LA RELATIA CU CLIENTUL
cod: PRIM-PG-11

Conform cu:

SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.

Exemplar - controlat
- necontrolat

Data intrarii in vigoare: 00.00.2018

	Departament	Nume	Data	Semnatura
Aprobat	Ordonator Credite	<i>Chiriac Ionu</i>	01.10.2018	
Aprobat	Financiar	<i>Footea Iuliana</i>	01.10.2018	
Avizat	Audit intern	<i>BRATU ANDREEA</i>	01.10.2018	
Elaborat	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING SRL	<i>Bucurariu Vasile</i>	01.10.2018	

PRIMARIA:

Acest document este proprietatea intelectuala a Primariei Municipiului RAMNICU SARAT . Orice utilizare sau multiplicare, partiala sau totala, fara acordul scris al proprietarului, este interzisa.



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul



Procese referitoare la relatia cu clientul

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-11	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	2/10

LISTA MODIFICARILOR

Ed.	Data	Versiunea	Identificare		Descrierea modificarii
			Capitol	Pagina	
1	0	Tot documentul	Tot documentul	Elaborare initiala
2	1	Tot documentul	Tot documentul	Schimbarea ordonatorului de credite
3	2	Tot documentul	Tot documentul	Actualizare conform cerintelor stndardelor de referinta ISO 9001:2015



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Procese referitoare la relația cu clientul



Procese referitoare la relația cu clientul

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-11	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	3/10

1. SCOP

Procedura reglementeaza modul in care sunt controlate documentele emise si/sau primite in cadrul PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT .

Prevederile prezentei proceduri sunt destinate asigurarii ca:

- documentele sunt difuzate in toate locurile in care acestea sunt utilizate si sunt disponibile;
- documentele perimate sunt retrase prompt sau sunt asigurate in alt mod impotriva utilizarii neintentionate, neexistand posibilitatea utilizarii de documente care nu mai sunt valabile;
- documentele sunt analizate si aprobate de catre personalul autorizat pentru a confirma ca sunt adecvate;
- modificarile sunt aduse documentelor doar de catre personalul autorizat (desemnat).

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicata de catre entitatile din cadrul PRIMARIEI MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT , care elaboreaza, emit, aproba, difuzeaza, administreaza si actualizeaza documente si anume: manualul sistemului de management integrat calitate-mediul-sanatate si securitate ocupationala, proceduri de sistem, proceduri operationale, proceduri de proces, instructiuni de lucru, documente de planificare si programare a activitatilor, documente de proiectare, caiete de sarcini, oferte, cereri de oferta, comenzi, contracte, adrese, etc.

Procedura se aplica pentru documente de provenienta externa determinate de societate ca fiind necesare, cum ar fi: standarde, prescriptii energetice, reglementari, proiecte tehnice, studii, documentatii de executie, adrese, reclamatii, sesizari, etc. .

Procedura se aplica atat documentelor pe suport de hartie, cat si informatic.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

Manualul Sistemului de Management al Calitatii pentru PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT , cod PRIM-MSMC, versiunea in vigoare.
SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul



Procese referitoare la relatia cu clientul

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-11	Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING
				Pagini:	4/10

4. DEFINITII SI PRESCURTARI

4.1. Definitii

4.1.1. Conform:

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.
- Manualul Sistemului de Management al Calitatii pentru PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT , cod PRIM-MSMC, versiunea in vigoare.

4.1.2. Document – informatie impreuna cu mediul sau suport

4.1.3. Specificatie – document care stabileste cerinte

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

4.1.4. Documente controlate – documentele a caror elaborare, difuzare, modificare, arhivare si retragere se face controlat.

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

4.1.6. Instructiune – document care descrie concret modul de desfasurare al unei operatii sau activitati.

4.1.7. Analizare – evaluarea independenta a unei activitati sau a unui document, efectuata de o persoana sau un grup de persoane desemnate in acest scop, care nu sunt implicate in executarea activitatii/elaborarea documentului.

4.1.8. Aprobare – acceptarea unui document de catre o entitate organizatorica sau o persoana, prin care documentul primeste un caracter executoriu.

4.1.9. Avizare – acceptarea unui document de catre o entitate organizatorica sau o persoana, care conditioneaza circulatia ulterioara a acestuia, fara ca prin aceasta documentul sa capete un caracter executoriu.

4.1.10. Versiune – actiune de reeditare a unui document prin care se opereaza in continutul acestuia toate modificarile, corecturile si completarile necesare pentru a fi in concordanta cu activitatile desfasurate si cu reglementarile din standarde si legislatie.

4.1.11. Modificare – actiune de corectare a unei prevederi sau a unui document astfel incat sa fie in concordanta cu o situatie data, diferita de situatia de referinta existenta la data elaborarii documentului.

4.2 Prescurtari

4.2.1. Conform Manualului Sistemului de Management Integrat al Calitatii pentru PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT , cod PRIM-MSMC, versiunea in vigoare.

4.2.2. SMI – Sistem de Management Integrat.

4.2.3. RMC – Responsabil Managementul Calitatii.

4.2.4. PS – Proceduri de sistem.



Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul					
		Procese referitoare la relatia cu clientul					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-11		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	5/10

4.2.5. PO – Proceduri operationale.

4.2.6. EO - Entitate organizatorica.

5. RESPONSABILITATI

5.1. Primarul

5.1.1. Decide locul de transmitere si modul de tratare a documentelor de provenienta externa (sefi serviciu/compartiment, sau compartimentelor direct subordonate acestuia).

5.2. Sef Serviciu/Compartiment

5.2.1. Analizeaza documentul de provenienta externa primit conform pct. 5.1.1. si decide modul de tratare la entitatea organizatorica sau persoana care va face aceasta.

5.3. Responsabil MC

5.4.1. Aplica prezenta procedura atunci cand elaboreaza documentatia sistemului de management integrat sau alte documente si verifica respectarea procedurii de catre entitatile organizatorice atunci cand elaboreaza documentatia sistemului de management integrat (conf. responsabilitatilor alocate).

5.4.2. Codifica si inregistreaza toate documentele de sistem integrat elaborate din categoria: manual, proceduri, instructiuni si mentine evidenta documentelor sistemului de management integrat prin listele de referinta.

5.3.3. Difuzeaza documentele propri controlate prin: "Lista de difuzare".

5.3.4. Retrage documentele si datele neaplicabile pentru asigurarea impotriva utilizarii neintentionate a acestora.

5.3.5. Asigura arhivarea documentelor proprii.

5.3.6. Difuzeaza semestrial sau de cate ori este necesar lista de referinta a documentelor sistemului de management integrat, identificand stadiul reviziei in vigoare a acestora.

5.3.7. Transmite listele de referinta tuturor entitatilor organizatorice in care se aplica documentele SMC.

5.3.8. Verifica si avizeaza, din punct de vedere al satisfacerii cerintelor de calitate, procedurile operationale si planurile calitatii elaborate in compartimentele din PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT .

5.5. Șefii entitatilor organizatorice

5.5.1. Numeste persoana care elaboreaza documentul.

5.5.2. Verifica corectitudinea documentului elaborat si-l semneaza.

5.5.3. Asigura aplicarea prevederilor procedurii pentru toate documentele elaborate.



Entitate: PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT		Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul					
		Procese referitoare la relatia cu clientul					
<i>Identificarea documentului</i>							
Numarul documentului:		PRIM-PG-11		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	6/10

5.5.4. Înainteaza spre aprobarea Primarului documentul elaborat, dupa ce a fost vizat de Responsabilul MC-PM (daca e cazul).

5.5.5. Pastreaza evidenta documentelor de provenienta externa prin „Listele de evidenta” pe care le actualizeaza la nevoie.

5.5.6. Raspunde de utilizarea in cadrul entitatii pe care o conduce numai a editiilor valabile ale documentelor controlate.

5.5.7. Raspunde de inlocuirea documentelor perimate cu cele revizuite sau noi.

5.5.8. Identifica cu specificatia „Document iesit din uz” documentele perimate care se pastreaza in scopuri juridice sau de pastrare a cunostintelor.

5.6. Elaboratorul de documente

5.6.1. Aplica prevederile procedurii pentru toate documentele elaborate.

5.6.2. Înainteaza sefului ierarhic documentul elaborat pentru verificare.

5.6.3. Înainteaza Responsabilului MC-PM documentul pentru avizare din punct de vedere al satisfacerii cerintelor de calitate si mediu.

5.6.4. Asigura difuzarea controlata a documentelor elaborate.

5.6.5. Propune modificarea documentelor, asigurand verificarea tuturor documentelor inaintea difuzarii acestora.

5.6.6. Asigura identificarea corespunzatoare a fiecarui document, precum si regasirea cu usurinta a acestuia.

5.6.7. Asigura retragerea prompta a documentelor perimate si utilizarea documentelor valabile, impreuna cu utilizatorii acestora.

5.6.8. Asigura arhivarea si pastrarea in conditii optime a documentelor.

5.6.9. Raspund de protejarea documentelor pastrate si pe suport informatic.

5.7. Utilizatorii documentelor

5.7.1. Asigura retragerea prompta a documentelor perimate si utilizarea documentelor valabile.

5.7.2. Asigura pastrarea in conditii optime a documentelor.

5.8. Secretariatul societatii

5.8.1. Înregistreaza documentele interne si cele de provenienta externa care intra in societate.

5.8.2. Difuzeaza la toate compartimentele, documentele repartizate.



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul



Procese referitoare la relatia cu clientul

Identificarea documentului

Numarul documentului:		PRIM-PG-11		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	7/10

6. DESCRIEREA PROCEDURII

6.1. Inregistrarea si identificarea documentelor

6.1.1. Toate documentele de provenienta externa sunt inregistrate prin grija secretariatului, la intrarea acestora in societate. Înregistrarea se face in Registrul de intrari-iesiri, dupa care sunt transmise Directorului General. Acesta repartizeaza documentul celor interesati. Locul de difuzare este inregistrat in Registrul de intrari-iesiri.

Primitorul preia documentul repartizat si, din acel moment, raspunde de utilizarea, aplicarea corecta, pastrarea si arhivarea acestuia.

6.1.2. Sistemul de inregistrare din Registrul de intrari-iesiri cuprinde:

- numarul de inregistrare alocat;
- data de intrare a documentului;
- numarul documentului sau alt numar de identificare al lui;
- provenienta;
- continutul pe scurt;
- data de expediere a documentului;
- destinatarul.

6.1.3. Documentele elaborate intern sunt identificate fie prin coduri unice alocate de Responsabilul MC-PM (pentru documentele sistemului de management integrat), fie prin denumire, numar si data (pentru celelalte documente).

6.2. Elaborarea, analiza si aprobarea documentelor

6.2.1. Identificarea necesitatii elaborarii documentului

Documentele se elaboreaza in forma si la data / periodicitatea prevazute in proceduri, instructiuni de lucru, reglementari si legislatia in vigoare sau in conformitate cu datele cuprinse in solicitarea institutiilor si autoritatilor de stat si locale, forurilor tutelare si conducerii organizatiei.

Pentru documentele care nu au prevazut termenul si responsabilitatea pentru elaborare, acestea sunt stabilite de catre conducerea organizatiei.

EO pot elabora documentele necesare desfasurarii activitatii curente, decizia fiind a sefului EO.

6.2.2. Planificarea elaborarii documentelor

Planificarea elaborarii documentelor se face de catre seful EO elaboreatoare sau care coordoneaza elaborarea, in functie de periodicitatea sau termenul de elaborare stabilite prin programe, prescriptii, proceduri, instructiuni de lucru sau dispozitii ale conducerii, respectiv de necesitatile rezultate din desfasurarea activitatii curente.

6.2.3. Elaborarea documentelor



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul



Procese referitoare la relatia cu clientul

Identificarea documentului

Numarul documentului:		PRIM-PG-11		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	8/10

La elaborarea documentului controlat, elaborat in cadrul societatii, se prevede un spatiu special in care sa fie identificati cei care elaboreaza, verifica, avizeaza si aproba documentul.

Identificarea acestor persoane se face prin nume si semnatura, fiind prevazute spatii si pentru inscrierea datei si pentru aplicarea stampilei, acolo unde este cazul

Fiecare document este identificat intr-o maniera explicita prin:

- denumirea emitentului;
- denumirea documentului;
- numarul de exemplar, propriu;
- numarul reviziei.

6.2.4. Confirmarea efectuarii activitatilor de avizare, verificare, aprobare sau validare (si implicit de conformitate a documentului) se face prin semnatura, direct pe document. Observatiile care rezulta din evaluarea unui document se fac de regula in scris (uneori chiar pe documentul elaborat) si in acest caz documentul nu se semneaza.

6.2.5. Dupa verificarea/avizarea si aprobarea/validarea unui document acesta se returneaza la elaborator pentru a fi multiplicat si difuzat. Documentele controlate, elaborate intern intra in vigoare odata cu aprobarea sau validarea lor.

6.2.6. Documentele si datele elaborate si pastrate pe suport magnetic sunt pastrate si protejate impotriva oricaror interventii sau modificari accidentale, de catre elaborator. În vederea protejarii informatiilor, originalul, reviziile si editiile ulterioare pentru orice document controlat se pastreaza si pe hartie.

6.3. Difuzarea documentelor

6.4.1. Difuzarea documentelor elaborate intern este efectuata de elaborator, prin secretariat, astfel incat sa se asigure disponibilitatea oricarui document necesar (la editia/revizia in vigoare) in fiecare zona in care acesta se utilizeaza. Controlul difuzarii se realizeaza cu ajutorul listei de difuzare, in care se inscriu:

- denumirea, codul, editia/revizia documentului;
- numarul exemplarului difuzat in fiecare loc de difuzare;
- destinatarul;
- confirmarea de primire sau transmitere a documentului.

6.4.2. Pe prima pagina sau pe pagina de garda a documentului care se difuzeaza unui anumit utilizator se inscrie numarul exemplarului difuzat, corespunzator din Lista de difuzare.

6.3.3. Atunci cand un anumit document este revizuit, paginile modificate sunt difuzate in aceleasi locuri ca si documentul initial. Difuzarea se realizeaza printr-o noua lista de difuzare.

6.3.4. Listele de difuzare, completate si semnate, se pastreaza la elaborator impreuna cu documentul original.



Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Procese referitoare la relatia cu clientul



Procese referitoare la relatia cu clientul

Identificarea documentului

Numarul documentului:	PRIM-PG-11		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018	
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	9/10

6.3.5. Documentele de provenienta externa sunt repartizate de Director General si sefii de departamente la entitatea responsabila cu utilizarea acestora.

6.3.6. Reviziile documentelor externe primite in cadrul organizatiei vor fi difuzate in aceleasi locuri ca si documentul initial, atat de secretariat cat si de entitatea care la primit.

6.4. Revizia documentelor

6.4.1. Revizia sau reeditarea documentelor interne se efectueaza de elaborator, de alte persoane desemnate de seful entitatii organizatorice.

6.4.1.1. Reeditare implica rescrierea intregului document si este impusa fie de numarul mare de modificari necesar a fi efectuate la o anumita data, dupa mai multe revizii sau cand este prevazut numai un astfel de mod de modificare (de exemplu pentru programari). Indicarea numarului de editie se face in toate locurile in care este prevazut (prin formatul paginii utilizat) sau langa denumirea sau codul documentului (daca nu este prevazut un spatiu special destinat pentru numarul editiei).

6.4.1.2. Revizia implica doar modificarea unor parti (paragrafe, pagini, capitole) din document si o revizie este constituita din mai multe modificari efectuate la aceasi data. Indicarea numarului reviziei se face in toate locurile in care este prevazut (prin formatul paginii utilizat).

6.4.2. Atunci cand este necesar (de exemplu pentru documentele sistemului de management integrat) natura si continutul modificarilor se documenteaza in scopul mentinerii istoriei evolutiei unui anumit document. Documentarea modificarilor se poate realiza prin lista de control a reviziilor, sau printr-o alta inregistrare similara. Lista de control a reviziilor corespunde unui anumit document si contine, in ordine cronologica, reviziile si editiile emise, data efectuarii reviziei, continutul modificarilor si paginile/paragrafele modificate.

6.4.3. Documentele revizuite sunt supuse aceluiasi ciclu de avizari si aprobari ca si documentul initial, dupa care se difuzeaza controlat, in aceleasi locuri in care a fost transmis si documentul original.

6.4.4. Elaboratorul pastreaza documentul original impreuna cu toate editiile si reviziile aferente acestuia. Utilizatorii au responsabilitatea de a inlocui documentele (sau paginile acestora) in care au fost operate modificari si de a le distruge pe cele perimate.

6.4.5. Documentele perimate care sunt pastrate in scopuri juridice sau de conservare a cunostintelor sunt identificate cu marcajul "Documente iesite din uz".

6.5. Mentinerea evidentei documentelor

6.5.1. Pentru documentele sistemului de management integrat, Responsabilul MC-PM are responsabilitatea de a elabora si difuza in toate compartimentele o Lista de referinta, care indica pentru fiecare document, denumire, codul, editia si revizia aplicabila. Şefii compartimentelor au responsabilitatea de a consulta si de a utiliza numai reviziile/editiile valabile ale acestora.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

Entitate: PRIMARIA
MUNICIPIULUI RAMNICU
SARAT

Titlu: Procese referitoare la relația cu clientul



Procese referitoare la relația cu clientul

Identificarea documentului

Numarul documentului:		PRIM-PG-11		Versiunea:	1	Data:	01.10.2018
Proprietar:	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Ordonator Credite	PRIMARIA MUNICIPIULUI RAMNICU SARAT	Redactor:	SC AVANGARDE TECHNOLOGIES CONSULTING	Pagini:	10/10

6.5.2. Atunci cand este necesar, Responsabilul MC-PM actualizeaza listele si le transmite in toate locurile in care a fost si documentul initial. Șefii compartimentelor raspund de distrugerea exemplarului perimat al listei.

6.5.3. Șefii compartimentelor functionale pastreaza evidenta documentelor de provenienta externa sau elaborate in cadrul compartimentului coordonat si le difuzeaza prin registre/liste de evidenta. Aceste registre/liste de evidenta vor contine minim: nr. de inregistrare, emitentul, continutul documentului, semnatura de primire si data.

7. INREGISTRARI

7.1. Listele de difuzare, registrele pentru documentele controlate - au un caracter permanent si se pastreaza la fiecare entitate organizatorica.

7.2. Registrul de intrari-iesiri, liste de evidenta pentru documentele de provenienta externa - se pastreaza la secretariat si la entitatile organizatorice si are/au un caracter permanent.

7.3. Listele de difuzare completate, notele interne (de serviciu), listele de control ale reviziilor se pastreaza la elaboratori impreuna cu originalul documentului difuzat.

7.4. Lista documentelor SMI in vigoare.

8. ANEXE

8.1. MSMC Anexa nr. 2 – Harta Proceselor.