



Aprobat

PRIMAR MUNICIPIUL BRĂILA
VIOREL MARIAN DRĂGOMIR



Data: 05.07 .2019


MANUALUL CALITĂȚII
Cod: MC 09
ed. 1, rev. 0

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătură
Avizat	Drăgan Ion	Președinte Consiliul de Management al Calității		
Verificat	Tudose Geanina Gabriela	Responsabil Managementul Calității		
	Lujanschi Adrian Șerbănescu Ionel Mihai Adriana Mareș Didina Dragu Steluța	Secretariat Tehnic Consiliul de Management al Calității		
Elaborat	David Sorin	Consultant S.C. BEST DAVNIC 73 S.R.L.		

Proprietate intelectuală


Documentele ce descriu procesele, elementele și activitățile componente ale sistemului de management al calității sunt proprietate exclusivă a Primăriei Municipiului Brăila.

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

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 2/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

CUPRINS

1. PREZENTAREA PRIMĂRIEI BRĂILA	3
2. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	5
3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	6
4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	6
5. LEADERSHIP.....	9
6. PLANIFICARE.....	14
7. SUPORT	15
8. OPERARE	20
9. EVALUAREA PERFORMANȚEI	25
10. ÎMBUNĂTĂȚIRE	26
11. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI	27
12. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ	28
13. FORMULAR DISTRIBUIRE PROCEDURĂ.....	29
14. ANEXE	30

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 3/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

1. PREZENTAREA PRIMĂRIEI BRĂILA

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BRĂILA

- este autoritatea administrației publice locale, ce a luat ființa în baza prevederilor Legii nr.69/1991 privind administrația publică locală, abrogată în prezent prin Legea nr.215/2001, actualizată, legislație ce este în vigoare la această dată;

- este persoana juridică de drept public, cu capacitate juridică deplină și patrimoniu propriu, este titulara drepturilor și obligațiilor ce decurg din contractele privind administrarea bunurilor care aparțin domeniului public și privat în care acestea sunt parte, precum și din raporturile cu alte persoane fizice sau juridice, în condițiile legii;


- aduce la îndeplinire Hotărârile Consiliului Local și Dispozițiile Primarului, soluționând problemele curente ale colectivității locale, potrivit art. 77 din Legea nr.215/2001 modificată și republicată;

- este organizată și funcționează în temeiul principiilor autonomiei locale, descentralizării serviciilor publice, eligibilității autorităților administrației publice locale, legalității și al consultării cetățenilor în soluționarea problemelor locale de interes deosebit.

Conducerea Primăriei Brăila se angajează să acționeze pentru îndeplinirea politicii în domeniul calității, a obiectivelor stabilite, pentru îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, pentru satisfacerea cerințelor cetățenilor/clientilor, asigurând în acest scop alocarea resurselor umane, financiare și menținerea infrastructurii necesare realizării conformității serviciilor prestate în raport cu cerințele impuse.

Primăria Municipiului Brăila este organ deliberativ, respectiv structura executivă a unității administrativ teritoriale, aparat de specialitate al primarului ce îndeplinește următoarele atribuții:

- asigură funcționarea serviciilor publice locale de profil;
- atribuții privind organizarea și desfășurarea alegerilor, referendumului și a recensământului;
- prezintă consiliului local, în primul trimestru, un raport anual privind starea economică, socială și de mediu a unității administrativ-teritoriale;
- elaborează proiectele de strategii privind starea economică, socială și de mediu a unității administrativ-teritoriale și le supune aprobării consiliului local;
- exercită funcția de ordonator principal de credite;
- întocmește proiectul bugetului local și contul de încheiere a exercițiului bugetar și le supune spre aprobare consiliului local;
- inițiază, în condițiile legii, negocieri pentru contractarea de împrumuturi și emiterea de titluri de valoare în numele unității administrativ-teritoriale;
- verifică, prin compartimentele de specialitate, corecta înregistrare fiscală a contribuabililor la organul fiscal teritorial, atât a sediului social principal, cât și a sediului secundar;

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 4/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

- coordonează realizarea serviciilor publice de interes local prestate prin intermediul aparatului de specialitate sau prin intermediul organismelor prestatoare de servicii publice și de utilitate publică de interes local;

- ia măsuri pentru prevenirea și, după caz, gestionarea situațiilor de urgență;
- ia măsuri pentru asigurarea inventarierii, evidenței statistice, inspecției și controlului efectuării serviciilor publice de interes local, precum și a bunurilor din patrimoniul public și privat al unității administrativ-teritoriale;
- numește, sancționează și dispune suspendarea, modificarea și încetarea raporturilor de serviciu sau, după caz, a raporturilor de muncă, în condițiile legii, pentru personalul din cadrul aparatului de specialitate, precum și pentru conducătorii instituțiilor și serviciilor publice de interes local;
- asigură elaborarea planurilor urbanistice prevăzute de lege, le supune aprobării consiliului local și acționează pentru respectarea prevederilor acestora;
- în exercitarea atribuțiilor sale primarul emite dispoziții cu caracter normativ sau individual. Acestea devin executorii numai după ce sunt aduse la cunoștință publică sau după ce au fost comunicate persoanelor interesate, după caz.

Aparatul de specialitate al Primarului Municipiului Brăila este structurat pe compartimente funcționale, în condițiile legii. Compartimentele funcționale ale acestuia sunt încadrate cu funcționari publici și personal contractual.

Primăria Municipiului Brăila are o structură organizatorică adecvată asigurării unor servicii de Administrație Publică calitativ superioare. Dispune de personal calificat și deține în proprietate dotările necesare derulării activității.

Viziune


De a fi o instituție puternică, care susține permanent respectul față de cetățean și comunitate, sustenabilă economic, eficientă, caracterizată prin transparență, calitate, performanță și responsabilitate.

Misiune

Misiunea Primăriei Municipiului Brăila este de a fi permanent în slujba nevoilor comunității locale pentru a rezolva într-o manieră legală, transparentă, echitabilă, competentă și eficientă, asigurând astfel prosperitatea locitorilor, prin furnizarea de servicii la un înalt standard de calitate.

Valori

Respect față de lege și cetățean, profesionalism, integritate, imparțialitate, orientare către cetățean, transparență și cooperare, perfecționare continuă, performanță, disciplină, integritate, onestitate, spirit de echipă, capacitate de inovare, egalitate de șanse și responsabilitate socială.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
	pag. 5/30	
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

Strategia de urmat, pentru realizarea misiunii organizației noastre, include direcțiile:

- Creșterea responsabilității față de cetățenii Municipiului Brăila și față de instituțiile statului, în condiții de eficiență, rentabilitate și perfecționare a serviciilor, în scopul obținerii satisfacției acestora, al păstrării și îmbunătățirii imaginii instituției;
- Asigurarea de servicii de planificare, dezvoltare și administrare a Municipiului Brăila în domeniul teritorial, edilitar, administrativ, cultural, social, mediu, ordine publică și integrare europeană.

Obiectivele generale ale Primăriei Municipiului Brăila pentru atingerea direcțiilor propuse, sunt:

- Modernizarea în permanență a serviciilor oferite cetățenilor, folosind personal calificat, tehnici și metode de lucru moderne la standarde de calitate;
- Creșterea încrederii și a satisfacției cetățenilor prin calitatea serviciilor furnizate;
- Instruirea și conștientizarea resursei umane privind calitatea activităților desfășurate;
- Identificarea, evaluarea și controlul eficient al riscurilor pentru a se asigura că acestea sunt reduse la un nivel acceptabil, care să nu afecteze modul de funcționare a Primăriei Brăila sau calitatea serviciului de **ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ LOCALĂ**.

Date de contact:

Adresa: Piața Independenței, nr. 1, Brăila
Telefon: 0239.694.947

2. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Sistemul de management al calității dezvoltat și aplicat de Primăria Municipiului Brăila asigură îndeplinirea efectivă a tuturor responsabilităților tehnice și de conducere privind derularea proceselor specifice domeniului de activitate al organizației.

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


Sistemul de Management al Calității dezvoltat și aplicat de Primăria Municipiului Brăila se aplică domeniului *Administrație publice locale*.

Sistemul de Management al Calității dezvoltat și aplicat de Primăria Municipiului Brăila are ca referință prevederile SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe

Prevederile din documentele sistemului de management al calității respectă toate cerințele legale și de reglementare aplicabile domeniului de activitate al organizației.

În cazul în care unele activități derulate în Primăria Municipiului Brăila trebuie să satisfacă și dispozițiile altor norme, standarde, instrucțiuni și prescripții tehnice, acestea se supun în continuare regimului de control și autorizare prevăzut în dispozițiile legale specifice acelor domenii, precum și prezentelor cerințe.

Scopul dezvoltării și aplicării Sistemului de Management al Calității în Primăria Municipiului Brăila constă în a oferi încredere și a crește gradul de satisfacție al

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 6/30
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

cetățenilor prin îndeplinirea consecventă a cerințelor exprimate sau implicite și anticiparea cerințelor viitoare ale acestora.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

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

SMC: Sistemul de Management al Calității;

PS: Procedura de sistem;

PO: Procedura operațională;

RMC: Reprezentantul Managementului Calității;


EO: Entitate Organizațională

OBSERVAȚIE: alte prescurtări, în afară de cele cu caracter general precizate mai sus, se explicitează în procedurile în care se regăsesc.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1 Elementele interne/externe relevante pentru direcția strategică a instituției, care influențează rezultatele intenționate ale SMC:

Rezultate intenționate ale SMC	Elemente interne relevante	Elemente externe relevante
furnizarea consecventă de servicii care îndeplinesc cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deciziile strategice ale Consiliului Local ▪ capacitatea tehnică a organizației ▪ resursele financiare disponibile și planificate ▪ resursele umane disponibile și planificate ▪ cultura organizației 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stabilitatea sistemului de reglementări legale ▪ inexistența contextului competitiv ▪ aspecte politice ▪ aspecte economice
sporirea satisfacției cetățeanului/clientului prin aplicarea eficace a SMC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ modul de circulație al fluxurilor de informații ▪ modul de luare a deciziilor ▪ resursele financiare disponibile și planificate ▪ resursele umane disponibile și planificate ▪ cultura organizației 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ satisfacția cetățeanului ▪ inexistența contextului competitiv ▪ aspecte politice ▪ aspecte economice
realizarea obiectivelor organizației	<ul style="list-style-type: none"> ▪ modul de luare a deciziilor ▪ resursele financiare disponibile și planificate ▪ resursele umane disponibile și planificate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aspecte politice ▪ aspecte sociale ▪ aspecte economice
îmbunătățirea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ politica referitoare la mediu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aspecte politice

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 7/30
Cod: MC 09		Exemplar nr. 1

Rezultate intenționate ale SMC	Elemente interne relevante	Elemente externe relevante
performanței de mediu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ obiectivele în domeniul mediului ▪ strategiile de dezvoltare ▪ resursele financiare disponibile și planificate ▪ resursele umane disponibile și planificate ▪ aspectele tehnologice 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aspecte sociale ▪ aspecte economice
îndeplinirea obligațiilor de conformare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ modul de circulație al fluxurilor de informații ▪ modul de luare a deciziilor ▪ resursele financiare/umane disponibile și planificate ▪ cultura organizației 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stabilitatea sistemului de reglementări legale ▪ politici internaționale ▪ contextul competitiv
îmbunătățirea sistemului de Management al Calității	<ul style="list-style-type: none"> ▪ resursele financiare/umane disponibile și planificate ▪ tehnologii ▪ cultura organizației 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituții publice certificate în domeniul SMC ▪ cerințe, directive europene privind calitatea în instituțiile publice

4.2 Părți interesate relevante pentru SMC

- Parlamentul și Guvernul României, Autorități de reglementare: Agenția de Protecția Mediului, Garda de Mediu, Inspectoratul Teritorial de Muncă, Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă, etc.;
- organizații reprezentând comunitatea: Consiliul Județean Brăila, Prefectura Brăila;
- cetățenii Municipiului Brăila, clienții/furnizori;
- angajații și alte persoane care lucrează în numele organizației;


Așteptările și necesitățile relevante ale părților interesate

- legislație și reglementări emise de organisme de reglementare;
- Hotărâri ale Consiliului Local;
- contracte cu clienți/furnizori;
- contracte de muncă, regulamente interne;

Așteptări și necesități care devin obligații de conformare pentru organizație

- reglementări emise de organisme de reglementare;
- cerințele din contractele cu clienți/furnizori;
- acordurile cu grupuri comunitare/organizații neguvernamentale.

Monitorizarea și analiza informațiilor despre părțile interesate relevante pentru scopul și direcția strategică a organizației, precum și orice schimbare sau modificare a acestora în funcție de evoluția contextului extern și intern, se realizează în

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 8/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

cadrul analizei de management, conform procedurii de sistem „Analiza efectuată de management”.

4.3 Domeniul de aplicare a SMC

- *Administrație publică locală*

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

Activitatea organizației nu implică procesul de PROIECTARE-DEZVOLTARE. Specificațiile privind prestarea serviciilor din domeniul de activitate al organizației sunt integral documentate prin reglementari și norme emise de autorități.

Activitățile externalizate

Autoritatea și capacitatea organizației de a exercita control și influență:

În procedurile SMC și contractele încheiate sunt stabilite prevederi referitoare la modul în care sunt controlate și/sau influențate produsele și serviciile aprovizionate și modul în care sunt controlate procesele externalizate.

Controlul aplicat proceselor externalizate constă în:

- evaluarea subcontractanților înainte de încheiere contractelor;
- stabilirea, prin clauze contractuale, a obligațiilor subcontractanților, a modalităților de control pe parcursul derulării contractului și a condițiilor de recepție;
- alte metode determinate de conducerea organizației.

Unitățile organizatorice și delimitările fizice (adresele) în care se aplică SMC

Sediul Social al Primăriei Municipiului Brăila: Piața Independenței, nr. 1, Brăila;

Sedii secundare: Direcția Finanțelor Publice Locale - Serviciul Constatare

Persoane Fizice: Piața Traian, nr.14, Brăila;

Direcția Finanțelor Publice Locale - Serviciul Constatare

Persoane Juridice: Bulevardul Al. I. Cuza, nr.105;

Direcția de Strategii, Proiecte și Programe de Dezvoltare,

Relații Internaționale: Str. Vapoarelor, nr. 2;

Biroul Tutelă: Str. Mihai Eminescu, nr. 33.


4.4 Sistemul de Management al Calității și procesele acestuia

Sistemul de Management al Calității aplicat în Primăria Municipiului Brăila definește cadrul organizatoric necesar pentru:

➤ identificarea și controlul factorilor care influențează performanța organizației (din punct de vedere al calității și protecției mediului);

➤ alocarea resurselor necesare menținerii și îmbunătățirii Sistemului de Management al Calității corelat cu opțiunile tehnologice și economice ale organizației.

Primăria Municipiului Brăila a stabilit, documentat și implementat Sistemul de Management al Calității prin care se asigură că serviciile prestate, sunt conforme cu cerințele specificate.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 9/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

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

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

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

Procese de realizare a produsului

-procese de bază - sunt acele procese care definesc activitatea și servesc direct la crearea de valoare.

Procesele de bază sunt descrise în Procedurile operaționale specifice fiecărei activități, prin care se identifică:

- elementele procesului - proprietar, intrări, ieșiri, indicatori de proces;
- managementul procesului - concretizarea ciclului Planifică-Derulează-Controlează-Acționează;
- resursele necesare;
- riscuri și oportunități asociate procesului.

-procese suport pentru realizarea produsului - sunt acele procese care contribuie la realizarea lucrărilor/prestarea serviciilor. În această categorie intră procesele care sprijină și asigură condițiile necesare derulării optime a proceselor de bază.

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

- demonstrarea conformității serviciului prestat și a activităților derulate;
- analiza datelor în vederea fundamentării deciziilor;
- evaluarea eficacității SMC;
- măsurarea satisfacției cetățenilor/clientilor;
- îmbunătățirea continuă a performanțelor instituției.

Procesele determinate la nivelul Primăriei Municipiului Brăila se regăsesc în „Lista proceselor SMC” (Anexa 2).


„Lista proceselor SMC” precizează (pentru fiecare proces determinat) cerința din SR EN ISO 9001:2015, tipul de proces, proprietarul, modul de documentare.

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

5. LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT

Conducerea Primăriei Municipiului Brăila (Primar și Viceprimari) se implică direct în susținerea SMC prin:

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 10/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

- asumarea răspunderii pentru eficacitate SMC;
- asigurarea integrării SMC în procesele de afaceri ale organizației;
- promovarea conștientizării pentru abordarea procesuală și gândirea bazată pe risc;
- comunicarea în cadrul organizației a importanței îndeplinirii obligațiilor de conformare;
- asigurarea resurselor materiale, umane și financiare necesare funcționării SMC în întreaga structura a organizației și în toate activitățile derulate;
- angrenarea, direcționarea și susținerea personalului pentru a contribui la funcționarea eficace a SMC;
- promovarea îmbunătățirii SMC;
- sprijinirea altor funcții de conducere relevante să demonstreze leadership în zonele lor de responsabilitate.

Conducerea Primăriei Municipiului Brăila se asigură permanent că:

- cerințele cetățeanului/clientului și cerințele legale/de reglementare aplicabile sunt identificate și îndeplinite;
- riscurile și oportunitățile care pot afecta conformitatea produselor, serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția cetățeanului/clientului sunt determinate și tratate;
- este menținută orientarea către creșterea satisfacției cetățeanului/clientului.

Angajamentul scris al Primarului Municipiului Brăila privind asigurarea resurselor necesare pentru desfășurarea, în condiții de eficacitate și eficiență pentru îmbunătățirea continuă a tuturor activităților în vederea funcționării Sistemului de Management al Calității și analizării periodice a eficacității acestuia, este inclus în Politica în domeniul calității adoptată.

5.1.2 Orientarea către client


Dezvoltarea proceselor SMC s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților. Primarul și-a stabilit misiunea, orientată spre client, ținând seama de cerințele legale și reglementare aplicabile, evaluând gradul de satisfacție a clientului.

Astfel, managementul de la cel mai înalt nivel demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către client. În acest sens se asigură că:

- cerințele cetățeanului/clientului, precum și cerințele legale și reglementate aplicabile sunt determinate, înțelese și satisfacuate în mod consecvent;
- sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor, precum și capacitatea de a crește satisfacția cetățenilor/clientilor;
- este asigurată orientarea către creșterea satisfacției cetățenilor/clientilor.

Reclamațiile reprezintă o importantă sursă de informații în vederea identificării potențialului de îmbunătățire a activității.

Deoarece s-a constatat că foarte mulți cetățeni nemulțumiți de calitatea serviciilor nu reclamă, s-a inițiat un proces de monitorizare și măsurare a satisfacției clienților, în scopul de a crea feedback - ul de la client. Informațiile obținute sunt utilizate ca date de intrare pentru realizarea planificării.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 11/30
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

Colectarea informațiilor referitoare la relația cu cetățeanul/clientul se face din mai multe surse. Aceste informații sunt analizate, rezultatele analizei fiind utilizate în scopul îmbunătățirii performanțelor organizației.

5.2 Politica referitoare la calitate

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

Politica Primăriei Municipiului Brăila în domeniul calității:

- este un document public și este adecvată misiunii instituției, incluzând angajamentul conducerii;

- asigură cadrul de stabilire, monitorizare și analiză a obiectivelor generale;

- corespunde naturii, dimensiunilor și activităților organizației;

- include un angajament de îmbunătățire continuă a eficacității SMC, de conformare cu cerințele legale și alte cerințe aplicabile la care organizația subscrie.

Politica Primăriei Municipiului Brăila în domeniul calității este comunicată tuturor persoanelor care lucrează pentru sau în numele organizației, prin difuzarea în toate entitățile organizatorice și către toți partenerii.

Personalul Primăriei Municipiului Brăila are obligația de a prezenta și de a se asigura în permanență că această politică este înțeleasă și aplicată.

Politica Primăriei Municipiului Brăila în domeniul calității este inclusă în tematica de instruire anuală a personalului.

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Primarul Municipiului Brăila determină și asigură resursele necesare pentru desfășurarea în bune condiții a activității și pentru:

- implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC în conformitate cu standardul de referință SR EN ISO 9001:2015;

- asigurarea că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;

- asigurarea că orientarea către client este promovată în întreaga organizație.

Primarul Municipiului Brăila adoptată o structură organizatorică pe niveluri de autoritate și de decizie, cu funcții distincte pe activități, între acestea existând atât relații de colaborare, cât și de subordonare.

Structura organizatorică a Primăriei Municipiului Brăila este prezentată în Anexa 1 „Organigrama Primăriei Municipiului Brăila”.


Deciziile privind modificările în schema organizatorică sunt aduse la cunoștința responsabilului SMC, în vederea actualizării documentelor de sistem.

Conducătorii entităților organizatorice din Primăria Municipiului Brăila, împreună cu personalul subordonat, au responsabilitatea aplicării cerințelor SMC și a procedurilor aferente.

În contextul acestui document, persoanele citate cu responsabilități specifice pot delega aceste responsabilități altor persoane din sfera lor de autoritate, pe care le consideră competente pentru sarcinile respective.

Responsabilitățile pentru îndeplinirea corectă a fiecărei sarcini delegate rămâne în continuare, a persoanei citate în acest document.

Responsabilitățile persoanelor individuale sunt comunicate prin fișele de post (aprobat de conducerea organizației și însușite de personal prin semnătură).

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 12/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

Fișele de post sunt corelate cu cerințele documentelor SMC, prin grija elaboratorului.

Primarul Municipiului Brăila

Are responsabilitate privind coordonarea întregii activități a organizației, stabilește strategia privind obiectivele SMC și asigură analiza și îmbunătățirea continuă al acestuia.

Îndeplinește responsabilitățile specifice, conform documentelor SMC și în acest sens:

- aprobă strategii privind Sistemul de Management al Calității care să contribuie la perfecționarea continuă a proceselor derulate în instituție;
- stabilește și menține obiectivele primăriei referitoare la calitate;
- promovează politica și obiectivele calității în rândul personalului instituției, în vederea creșterii conștientizării, motivării și implicării acestuia în satisfacerea cerințelor cetățeanului.

Responsabili de proces din Primăria Municipiului Brăila (Secretar, director direcții, șef serviciu/birou/compartimente cu subordonare directă).

Răspund de aplicarea Sistemului de Management al Calității în procesele pe care le conduc.

Monitorizează și coordonează procesele, conform procedurilor/instrucțiunilor aplicabile.


Informează conducătorul ierarhic despre apariția problemelor referitoare la calitate și propun acțiuni corective, după caz.

Participă la identificarea cauzelor ce determină apariția neconformităților, stabilesc soluții pentru eliminarea acestora, inclusiv sub aspectul preventiv.

Asigură aplicarea, în termenul prescris, a corecțiilor, acțiunilor corective stabilite și a măsurilor de prevenire a materializării riscurilor identificate.

Îndeplinesc responsabilități specifice după cum urmează:

- stabilește obiectivele calității pentru procesul de la nivelul compartimentului propriu;
- determină metodele (documentate) și resursele necesare planificării, operării și controlului eficace a procesului;
- decide asupra stabilirii, analizării riscurilor și oportunităților activităților/obiectivelor specifice procesului din care face parte;
- determină competența necesară pentru personalul ce desfășoară activități în cadrul procesului;
- asigură că procesul este implementat corespunzător pentru a facilita îndeplinirea cerințelor cetățenilor și a altor părți interesate;
- monitorizează, măsoară și analizează procesul;
- implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a procesului;
- participă la sesiunile derulate de Consiliul de Management al Calității.
- dezvoltă strategii privind Sistemul de Management al Calității pe baza informațiilor furnizate de responsabilul de management al calității de la nivelul instituției.
- promovează informarea cultură a calității la nivel instituțional.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 13/30
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

Responsabil SMC

Elaborează, actualizează și gestionează documentația Sistemului de Management al Calității la nivelul instituției.


Informează conducerea despre apariția problemelor și propune acțiuni corective.

Urmărește soluționarea tuturor acțiunilor corective stabilite, evaluează eficacitatea acestora și consemnează rezultatele în Raportul privind gradul de implementare a SMC.

Efectuează instruirea a personalului în domeniul SMC.

Coordonează analiza proceselor derulate în cadrul Primăriei Municipiului Brăila, identificarea și evaluarea riscurilor asociate și îndeplinește responsabilități specifice, după cum urmează:

- centralizează informațiile în vederea dezvoltării strategiilor privind Sistemul de Management al Calității care să contribuie la perfecționarea continuă a proceselor derulate în instituție;
- gestionează Sistemul de Management al Calității;
- coordonează activitatea de documentare, implementare și menține a sistemul calității în toată instituția;
- răspunde de promovarea și conștientizarea personalului privind Politica în domeniul Calității, prin acțiuni de instruire;
- monitorizează misiunea, obiectivele, politica și strategia în domeniul managementului calității stabilită de managementul instituției;
- urmărește permanent realizarea indicatorilor de calitate la nivelul instituției, conform documentelor SMC în vigoare;
- analizează toate documentele care conțin propuneri privind calitatea proceselor și elaborează programe de măsuri privind îmbunătățirea acestora;
- solicită periodic responsabililor calitate din cadrul departamentelor documentele necesare pentru elaborarea documentației SMC ;
- coordonează activitatea responsabililor de calitate din cadrul departamentelor;
- îmbunătățește continuu calitatea proceselor, pe baza propunerilor și în colaborare cu responsabilii de procese din departamente;
- întocmește concepte și liste de măsuri în colaborare cu responsabilii de calitate privind implementarea, întreținerea și îmbunătățirea calității proceselor (proceduri operationale, instrucțiuni de lucru, actualizare proceduri, planuri de măsuri) și aplicarea unitară a acestora în organizație;
- planifică, organizează și pune în aplicare măsurile de instruire periodică a personalului în domeniul calității;
- asigură suport pentru auditurile interne și monitorizează măsurile de îmbunătățire rezultate;
- participă la analizele efectuate de management în vederea stabilirii gradului de eficacitate a SMC;
- raportează managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire al acestuia;
- reprezintă instituția în relația cu organismele de reglementare în domeniul calității și cu Organismul de Certificare acreditat.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 14/30
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

Răspunderea pentru aplicarea SMC

Eficacitatea SMC, aplicat în cadrul organizației, se bazează pe integrarea cerințelor de sistem în activitatea întregului personal.

Fiecare angajat răspunde personal de:

- derularea proceselor în domeniul său de activitate, în conformitate cu procedurile/instrucțiunile aplicabile;
- comunicarea promptă a problemelor de calitate constatate în activitatea proprie.

6. PLANIFICARE

6.1 Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților

6.1.1 Primăria Municipiului Brăila determină riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a da asigurări că SMC poate obține (realiza) rezultatele intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau reduce efectele nedorite, inclusiv posibilitatea ca organizația să fie afectată de condițiile de mediu externe;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Primăria Municipiului Brăila determină riscurile și oportunitățile referitoare la rezultatele așteptate ale SMC, conform procedurii “Managementul riscurilor”.

La nivelul Primăriei Municipiului Brăila se păstrează informațiile documentate aferente:

- riscurilor și oportunităților abordate;
- realizării proceselor asociate SMC conform planificării, sub forma înregistrărilor menționate în procedurile specifice.

6.2 Obiective SMC, Programul de Management al Calității

Primăria Municipiului Brăila stabilește anual obiectivele în domeniul calității pentru funcțiile, nivelele și procesele relevante.


Pentru îndeplinirea obiectivelor de calitate sunt stabilite programe de management anuale. Prin aceste programe se asigură:

- desemnarea responsabilităților pentru fiecare funcție și nivel relevant al organizației, în vederea atingerii obiectivelor SMC;
- mijloacele și termenele privind realizarea acestora;
- modalitatea de evaluare a rezultatelor.

Modul de elaborare și urmărire a Programului de Management al Calității este descris în procedura „Programe de management și obiectivele sistemului de management al calității”.

6.3 Planificarea schimbărilor

Cu ocazia analizei efectuate de management privind eficacitatea SMC sunt evaluate consecințele schimbărilor asupra integrității sistemului, disponibilitatea re-

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 15/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

surselor, alocarea sau realocarea de responsabilități și autorități.

Când organizația identifică noi produse și servicii, tehnologii, piețe și oportunități de afaceri, care determină schimbări, acestea se realizează într-un mod planificat, controlat, astfel încât să se obțină un echilibru în ceea ce privește potențialele riscuri implicate, ce ar putea duce către efecte secundare nedorite.

7. SUPORT

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

Conducerea instituției a stabilit metodele de identificare și alocare a resurselor necesare implementării și menținerii SMC și pentru a îmbunătății continuu eficacitatea acestuia, precum și pentru a crește satisfacția cetățenilor, prin îndeplinirea cerințelor acestora. Acestea cuprind:

- resurse financiare, materiale și de infrastructură - sunt identificate prin Bugetul de Venituri și Cheltuieli, elaborat la nivelul instituției și planurile asociate acestuia (Planul de Investiții, Planul de Mentenanță, Planul de instruire);
- resurse umane - sunt identificate de conducerea instituției care stabilește necesarul de personal pentru fiecare proces/activitate.

Programele și planurile referitoare la resurse sunt compatibile cu obiectivele generale.

7.1.2 Personal

Instituția a stabilit, prin procedurile de sistem și operaționale din cadrul Biroului Resurse Umane, cerințele și responsabilitățile privind procesul de recrutare și instruire a personalului, astfel încât să se asigure:

- inițierea și menținerea unui sistem de instruire profesională a întregului personal ce efectuează activități care afectează performanța SMC, funcție de specificul activității desfășurate;
- formarea și informarea permanentă a personalului privind conținutul și modalitățile de aplicare ale manualului SMC și procedurilor aferente;
- identificarea și îndeplinirea necesităților de instruire.


7.1.3 Infrastructura

Primarul Municipiului Brăila asigură infrastructura necesară derulării corespunzătoare a activităților ce concură la realizarea contractelor, astfel încât să fie îndeplinite cerințele de calitate și performanță stabilite, precum și condițiile referitoare la dotarea tehnică, structura de personal și funcționarea SMC.

Infrastructura Primăriei Municipiului Brăila include:

- clădiri și spații de lucru (inclusiv utilitățile asociate);
- birotică și echipamente de telecomunicație adecvate;
- utilaje, aparatură și echipamente de lucru;
- echipamente de protecție;
- servicii suport (mijloace de transport pentru personalul propriu).

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

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 16/30
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

Depozitele pentru produsele aprovizionate, materiale și echipamente sunt dotate cu mijloace de manipulare adecvate pentru a asigura integritatea produselor pe perioada manipulării și depozitării.

Autovehiculele folosite sunt adecvate operațiilor ce trebuie executate și sunt reparate și verificate periodic conform cerințelor, pentru a fi siguri că sunt în perfectă stare de funcționare să realizeze operațiile în condiții de siguranță.

Primăria este dotată și cu o infrastructura de comunicare (telefoane fixe, telefoane mobile, faxuri și instalații de teleconferință).

7.1.4 Mediul pentru funcționarea proceselor

Instituția asigură respectarea cerințelor legislației privind securitatea și sănătatea în muncă și protecția mediului, în vigoare, astfel încât activitățile să se desfășoare în siguranță și în mod adecvat, fără impunerea solicitărilor fizice și psihice care nu sunt necesare.

La evaluarea nivelului de risc asociat locului de muncă se ține cont de factorii umani care influențează mediul de lucru și eficiența personalului față de sarcinile pe care urmează să le îndeplinească.

Prin îndeplinirea măsurilor stabilite se răspunde cerințelor referitoare la:

- securitate, inclusiv utilizarea echipamentelor de protecție;
- ergonomie;
- amplasarea corespunzătoare a locurilor de muncă;
- claritatea și frecvența comunicărilor;
- limitele și durata timpului de lucru;
- încălzire, umiditate, iluminat, circulația aerului;
- igiena, curățenie, zgomot, vibrații și poluare.

Periodic are loc consultarea personalului pe probleme de sănătate și securitate ocupațională. Opiniile angajaților, propunerile de îmbunătățire formulate de aceștia sunt analizate de conducerea organizației care va dispune (după caz) punerea lor în practică.

Conducerea primăriei acordă un interes deosebit asigurării unui mediu de lucru procalitate, cu o influență pozitivă asupra motivării, satisfacției și performanței personalului, urmărind prin aceasta creșterea performanțelor organizației.


O astfel de abordare se bazează pe următoarele principii:

- recunoașterea importanței factorului uman în obținerea performanțelor propuse;
- încurajarea inițiativei și favorizarea unui climat de lucru creativ;
- comunicarea deschisă, fără rezerve, a problemelor apărute în desfășurarea activității (când se comit erori față de practicile stabilite, comunicarea lor este încurajată, în mod special);
- prevenirea automulțumirii și implicarea fiecărui angajat în acțiunea de îmbunătățire a activităților.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Pentru toate monitorizările și măsurările efectuate pe parcursul derulării proceselor se utilizează echipamente de măsurare și monitorizare din exteriorul instituției.

Astfel, evidența echipamentelor de măsurare și monitorizare este ținută de fiecare furnizor care prestează activități pentru Primăria Municipiului Brăila.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 17/30
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Instituția a identificat cunoștințele și tehnologiile necesare pentru funcționarea proceselor acesteia și realizarea conformității produselor și serviciilor acesteia.

Aceste cunoștințe și tehnologii sunt menținute și disponibile sub formă de:

- norme, standarde, prescripții etc. emise de autoritățile de reglementare din domeniu;
- proceduri de lucru emise de personalul de specialitate din cadrul Primăriei Municipiului Brăila;
- cărți tehnice, manuale de utilizare, instrucțiuni de întreținere pentru utilaje;
- documentație de specialitate.

Completitudinea, adecvarea și stadiul cunoștințelor organizaționale sunt analizate când apar nevoi sau tendințe de schimbare.

7.2 Competența

Primăria Municipiului Brăila se asigură că personalul care lucrează sub controlul organizației și care desfășoară activități care pot influența performanța și eficacitatea SMC, este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței.

Proprietarii de procese identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia, având ca obiectiv principal însușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor.

Primăria Municipiului Brăila a stabilit, prin procedurile de sistem și operaționale din cadrul Biroului Resurse Umane, cerințele și responsabilitățile privind procesul de instruire a personalului, astfel încât să se asigure:

- inițierea și menținerea unui sistem de instruire profesională a întregului personal care efectuează activități care afectează performanța SMC, în funcție de specificul activității desfășurate;
- formarea și informarea permanentă a personalului privind conținutul și modalitățile de aplicare ale SMC.

Dovezile privind competența și instruirea personalului sunt păstrate și ținute sub control, conform reglementărilor interne.


7.3 Conștientizare

Primăria Municipiului Brăila a stabilit cerințele și responsabilitățile privind procesul de conștientizare a personalului, ținând cont de:

- importanța conformității cu politica în domeniul calității și cu cerințele Sistemului de Management al Calității ;
- obiectivele SMC și contribuția fiecăruia la eficacitatea sistemului, respectiv implicațiile neconformării cu cerințele ;
- consecințele posibile ale abaterilor de la procedurile specificate.

7.4. Comunicare

În cadrul Primăriei Municipiului Brăila este stabilit și implementat un proces de comunicare adecvat și eficient, prin care se asigură cunoașterea politicii, a obiectivelor, cerințelor și realizărilor.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
	pag. 18/30	
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

În acest proces este implicat, în mod direct, întregul personal, conducerea organizației, încurajând transmiterea informațiilor de feedback, comunicarea deschisă, fără rezerve, a problemelor apărute în desfășurarea activității.

Metodele de comunicare utilizate în cadrul organizației sunt:

- comunicarea scrisă (Politica, obiectivele, specificații ale cerințelor, raportarea rezultatelor, decizii, adrese, propuneri de îmbunătățire, documente interne/externe etc.);

- comunicarea verbală directă (ședințe operative săptămânale/lunare, instruirii profesionale);

- comunicarea verbală indirectă (dispoziții și note telefonice etc.);

- comunicarea vizuală (panouri de afișaj, publicații informative etc.)

Comunicarea cu autoritățile/părțile interesate

În procesul de **comunicare externă** sunt implicate numai conducerea organizației și/sau persoane sau funcții desemnate/delegate de conducere.

Este asigurată transmiterea informațiilor către și de la clienți/cetățeni și alte părți interesate (furnizori, autorități centrale și/sau locale, ONG-uri și alte părți interesate etc), în principal, cu scopul:

- promovării organizației și a serviciilor oferite;

- raportărilor cerute de autorități sau de alte părți interesate, conform cerințelor aplicabile;

- aprovizionare;

- preluării de informații de feed-back (inclusiv reclamații) de la cetățeni/clienți sau părți interesate în vederea determinării gradului de satisfacție al acestora.

Se are în vedere primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

Detalii privind acest proces sunt precizate în procedurile specifice de comunicare.

7.5 Informații documentate

7.5.1 Generalități

Documentele Sistemului de Management al Calității aplicate în Primăria Municipiului Brăila sunt:

- politica referitoare la calitate și la mediu adoptată de conducerea instituției;

- obiectivele SMC;

- Programul de Management al Calității;


- Manualul Sistemului de Management al Calității (documentul cuprinde descrierea domeniului și a elementelor SMC, interacțiunea acestora și trimiteri la documentele conexe);

- procedurile de sistem;

- procedurile operaționale;

- înregistrările/evidențele cu privire la obiectivele specifice.

Documentația SMC este analizată periodic (anual) și este revizuită ori de câte ori este necesar.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 19/30
Cod: MC 09	Exemplar nr. 1	

7.5.2 Creare și actualizare

Primăria Municipiului Brăila a stabilit, prin procedura “Controlul Documentelor”, măsurile necesare pentru:

- asigurarea că informațiile și documentațiile specifice, necesare desfășurării activităților sunt disponibile la locul și momentul potrivit;
- definirea clară și completă a metodelor și responsabilităților privind identificarea, analizarea, aprobarea, editarea, modificarea, difuzarea și retragerea documentelor SMC.

În cadrul Primăriei Municipiului Brăila sunt ținute sub control atât documentele SMC întocmite de personalul organizației, cât și cele de proveniență externă, cum ar fi: acte normative, prescripții, documentațiile furnizorilor și/sau clienților.

Documentele interne (elaborate în cadrul instituției) sunt ținute sub control de EO emitente prin:

- difuzarea controlată (în format electronic sau suport hârtie-solicitări explicite ale terților);
- păstrarea în condiții adecvate a versiunii originale a documentelor difuzate și a unei copii martor al fiecărei actualizări;
- identificarea stadiului reviziei, în vigoare, pentru prevenirea utilizării unor documente perimate;
- retragerea promptă a documentelor ieșite din uz (preluarea, marcarea corespunzătoare sau distrugerea acestora);
- identificarea corespunzătoare a documentelor perimate păstrate în scopuri juridice și/sau de conservare a cunoștințelor.

Modificarea documentelor se face prin reeditare parțială sau totală sau prin identificarea modificării direct pe document sau în anexe corespunzătoare, dacă în procedura specifică de elaborare/actualizare a documentului nu este precizat altfel.

Filiera de avizare, verificare și aprobare a modificărilor este aceeași cu cea a documentului inițial.


Documentația de proveniență externă formată din reglementări legislative, standarde, normative și alte reglementări (inclusiv, documentația transmisă de furnizor sau client) își păstrează clasificarea acordată de emitent. Documentația de proveniență externă este ținută sub control prin:

- menținerea identificării acordate de emitent;
- difuzarea controlată;
- asigurarea protecției intelectuale.

7.5.3 Controlul informațiilor documentate păstrate

Primăria Municipiului Brăila a stabilit, prin procedura „Controlul înregistrărilor”, măsurile necesare pentru asigurarea că înregistrările care conțin date relevante pentru demonstrarea conformității cu condițiile specificate și funcționarea eficientă a Sistemului de Management al Calității, sunt emise și păstrate în condiții controlate:

- măsurile adoptate se referă la identificarea, colectarea, indexarea, accesul, îndosărirea, arhivarea, păstrarea și distrugerea înregistrărilor referitoare la funcționarea SMC;

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 20/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

- toate înregistrările emise sunt lizibile, identificate și indexate pentru asigurarea regăsirii prompte a acestora;
- distrugerea înregistrărilor este făcută în conformitate cu cerințele procedurate.

8. OPERARE

8.1 Planificare

8.1.1 Planificarea este o etapă esențială pentru funcționarea în condiții de eficiență și eficacitate a proceselor, astfel încât Primăria Municipiului Brăila să-și poată îndeplini misiunea și viziunea asumate, asigurând satisfacerea cerințelor tuturor părților interesate.

În cadrul Primăriei Municipiului Brăila, procesele sunt :

- identificate,
- planificate;
- derulate în condiții controlate;
- măsurate și monitorizate în vederea îmbunătățirii performanțelor.

Este asigurată astfel îndeplinirea condițiilor privind:

- identificarea activităților ce trebuie realizate, defalcate în etape ce pot fi coordonate;
- succesiunea și durata activităților planificate;
- resursele alocate pentru fiecare activitate;
- aprovizionarea materialelor și echipamentelor încorporate în lucrare, conform specificațiilor de proiectare, normelor și standardelor aplicabile;
- identificarea și asigurarea necesarului de echipamente, materiale speciale, personal calificat și, după caz, condițiile de mediu specifice lucrării ;
- disponibilitatea tuturor documentațiilor necesare derulării lucrărilor;
- stabilirea, planificarea și efectuarea inspecțiilor și încercărilor necesare.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul


În Primăria Municipiului Brăila, prin Compartimentul Registratura Generală și Relații cu Publicul și oficiile de relații cu publicul, s-au identificat și implementat modalități de comunicare cu cetățenii/clientii, legate de:

- informații despre servicii;
- analiza cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedback-ul de la cetățean/client, inclusiv petițiile/reclamațiile acestuia;
- controlul sau tratarea proprietății clientului;
- cerințe specifice pentru acțiuni de urgență, când sunt relevante.

Forma de comunicare are în vedere obținerea unui grad cât mai înalt de satisfacție a cetățeanului/clientului.

Responsabilitățile individuale și prioritățile legate de cerințele cetățenilor/clientilor sunt definite clar și comunicate la toate persoanele, în special când acestea au sarcini multiple.

Informațiile de feedback de la cetățean/client, inclusiv petițiile/reclamațiile sunt

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 21/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

înregistrate, analizate și soluționate cu promptitudine.

Înregistrările rezultate în urma procesului de analiză a cerințelor clientului, precum și întreaga corespondență purtată cu acesta, sunt păstrate ca informații documentate.

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

Primăria Municipiului Brăila a stabilit măsurile necesare pentru determinarea cerințelor serviciilor furnizate, asigurând :

- definirea cerințelor legale și de reglementare aplicabile, precum și acele cerințe considerate de organizație ca fiind necesare;
- capacitatea de a îndeplini declarațiile referitoare la serviciile pe care le oferă.

8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

Primăria Municipiului Brăila procedează la analiza cerințelor determinate pentru produsele/serviciile oferite, împreună cu celelalte cerințe determinate pe plan intern, a performanțelor proceselor privind toate părțile interesate, pentru a se asigura că:

- cerințele referitoare la serviciile oferite, sunt clar definite;
- cerințele pe care și le asumă contractual și care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate;
- instituția are capacitatea de a îndeplini cerințele definite;
- cerințele cetățenilor sunt confirmate înainte de a fi acceptate;
- când cerințele sunt modificate, documentația relevantă este modificată și personalul implicat este informat de modificarea cerințelor.

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor - NU SE APLICĂ

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Primăria Municipiului Brăila se asigură ca procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cerințelor specificate, rezultate din controalele care urmează să fie aplicate produselor și serviciilor furnizate din exterior, în următoarele situații:


- produsele și serviciile sunt livrate de furnizori externi pentru a fi încorporate în produsele și serviciile instituției;
- produsele și serviciile sunt livrate de furnizori direct clientului în numele instituției;
- un proces sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca rezultat al unei decizii a instituției.

Sunt stabilite și aplicate criterii pentru evaluarea, selecția, monitorizarea performanței și reevaluarea furnizorilor externi, bazate pe capacitatea acestora de a livra procese sau produse și servicii conforme cu cerințele specificate.

Sunt păstrate informațiile documentate cu rezultatele evaluărilor, monitorizării performanței și reevaluărilor furnizorilor externi.

Tipul și amploarea controlului sunt determinate luând în considerare:

- impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor primite de la prestatorul extern asupra capacității instituției de a îndeplini consecvent cerințele cetățeanului/clientului, cerințele legale și de reglementare aplicabile;

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 22/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

- eficacitatea controlului aplicat de furnizorul extern.

Informații pentru furnizorii externi

Primăria Municipiului Brăila se asigură că cerințelor specificate sunt adecvate, anterior comunicării furnizorului extern.

Sunt comunicate furnizorilor externi, cerințele Primăriei Municipiului Brăila, pentru următoarele aspecte:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate ;
- aprobarea sau eliberarea produselor și serviciilor, metodelor, proceselor sau echipamentelor;
- competența personalului, incluzând necesarul de calificare;
- interacțiunile furnizorului extern cu organizația;
- controlul și monitorizarea performanței prestatorilor externi aplicate de instituție;
- activitățile de verificare sau validare pe care instituția sau cetățeanul/clientul intenționează să le realizeze în locațiile prestatorului extern.

8.5. Controlul producției și al furnizării de servicii

8.5.1 Proprietarii de proces ai Primăriei Municipiului Brăila planifică furnizarea de servicii, în condiții controlate, conform procedurilor operaționale specifice, asigurând:


1. disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
 - caracteristicile serviciilor/produselor care urmează să fie furnizate sau a activităților ce urmează să fie efectuate;
 - rezultatele ce trebuie obținute;
2. disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
3. implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, cu scopul de a verifica îndeplinirea criteriilor stabilite, pentru controlul și rezultatul proceselor și a criteriilor de acceptare a produselor și serviciilor;
4. utilizarea și controlul infrastructurii și mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
5. desemnarea unor persoane competente, inclusiv calificările cerute;
6. validarea și revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de furnizare a serviciului, când rezultatul obținut nu poate fi verificat prin monitorizare și măsurare ulterioară;
7. implementarea activităților de prevenire a erorilor umane;
8. implementarea activităților de eliberare, livrarea și postlivrare.

8.5.2 Identificare și trasabilitate

Primăria Municipiului Brăila utilizează mijloace adecvate pentru a identifica elementele de ieșire, în vederea asigurării, când este necesar, a conformității produselor și serviciilor.

Instituția identifică stadiul elementelor de ieșire cu privire la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul execuției și furnizării produselor.

Când trasabilitatea este o condiție specificată, instituția ține sub control identificarea rezultatelor proceselor și menține orice informație documentată necesară.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 23/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Primăria Municipiului Brăila tratează cu grijă proprietatea clienților sau a furnizorilor externi în perioada în care aceasta se afla sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Pentru orice contract care presupune utilizarea proprietății clientului sau a furnizorilor externi, pe care Primăria Municipiului Brăila o utilizează sau este încorporată în produse și servicii, sunt avute în vedere următoarele aspecte:

- identifică și verifică proprietatea clientului sau a furnizorului extern la primire, pentru a depista posibilele deteriorări. Constatările sunt trecute într-un proces verbal;
- protejează proprietatea clientului sau a furnizorului extern pe toată durata utilizării;
- în caz de deteriorare, anunță clientul sau furnizorul extern și menține înregistrări.

Dacă proprietatea clientului sau a furnizorului extern este pierdută, deteriorată, acest lucru este comunicat, în scris, clientului sau furnizorului extern, iar înregistrările referitoare la ceea ce s-a întâmplat sunt menținute.

Proprietatea intelectuală a clienților este protejată. Organizația nu are voie să transmită terților informații despre clienți.

Proprietatea furnizorilor externi vizează următoarele: proprietatea intelectuală a furnizorilor, soft-urile pentru diverse servicii (ex: contabilitate), echipamentele/utilajele închiriate de la furnizori necesare prestării serviciilor (când este cazul), etc. Cerințele de verificare și protejare ale proprietății furnizorilor externi sunt definite în contractele de prestări servicii/de furnizare încheiate sau în comenzile lansate către aceștia (după caz).

8.5.4 Păstrare

Primăria Municipiului Brăila asigură conservarea elementelor de ieșire pe parcursul furnizării serviciului/produselor, atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele.


În cazul când sunt necesare depozitarea sau măsuri speciale privind livrarea și transportul produselor furnizate de instituție, se iau următoarele măsuri:

- se identifică produsele;
- se depozitează și păstrează în condiții specificate;
- se manipulează conform instrucțiunilor transmise de producător;
- se protejează corespunzător pe parcursul transportului;
- se instruește personalul implicat.

8.5.5 Activități post-livrare

Primăria Municipiului Brăila îndeplinește cerințele activităților după livrare asociate cu serviciile acesteia, luând în considerare:

- cerințele legale și de reglementare;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu serviciile sale;
- natura, utilizarea, durata de viață intenționată a serviciilor;
- cerințele clientului;
- feedback-ul de la client.

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
	pag. 24/30	
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

În cadrul Primăriei Municipiului Brăila, activitățile post-livrare sunt, după caz, acele activități incluse în cadrul garanției produselor (înlocuirea produselor și/sau remedieri, pe cheltuiala proprie, a defectelor calitative apărute din vina clientului, în perioada de garanție stabilită contractual).

8.5.6 Controlul modificărilor

Primăria Municipiului Brăila analizează și controlează modificările referitoare la furnizarea serviciilor/produselor, pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele specificate, conform procedurilor operaționale specifice.

Proprietarii de procese mențin informațiile documentate (electronic sau hârtie) ce descriu următoarele aspecte: rezultatele analizei modificărilor; personalul ce a autorizat schimbările și orice alte acțiuni necesare, care rezultă din analiză.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Proprietarii de procese din Primăria Municipiului Brăila monitorizează și măsoară caracteristicile serviciilor/produselor, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la acestea. Monitorizarea și măsurarea serviciilor/produselor se efectuează în etapele procesului de realizare a serviciilor, în conformitate cu măsurile planificate.

Primăria Municipiului Brăila menține dovezile conformității cu criteriile de acceptare, unde sunt menționate și persoanele care autorizează eliberarea serviciilor/produselor, conform procedurilor operaționale specifice.

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

Primăria Municipiului Brăila adoptată metode adecvate destinate identificării, documentării, evaluării și tratării produselor și serviciilor neconforme, care apar pe parcursul desfășurării proceselor.

Metodele de control, responsabilitatea și autoritatea asociată pentru tratarea produselor și serviciilor neconforme sunt definite în procedura "Controlul neconformităților".

Tot personalul organizației tratează produsele și serviciile neconforme ghidându-se după următoarele metode:

- întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformităților detectate;
- întreprinderea de acțiuni care să împiedice utilizarea intenționată inițial.


Înregistrările referitoare la natura neconformităților, soluționarea acestora, sunt ținute sub control, în conformitate cu procedura de sistem "Controlul înregistrărilor".

Când produsul sau serviciul este corectat, acesta se supune unei noi verificări, pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Dacă produsul neconform este identificat după livrare sau după ce utilizarea acestuia a început, responsabilii cu calitatea împreună cu personalul implicat întreprind acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

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

- corecție;
- izolare, reținere, returnare sau sistare a livrării produselor și serviciilor;
- informarea cetățeanului/clientului;

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 25/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

▪ obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare, și, în acest sens, menține informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifica persoanele sau autoritățile care au decis modul de tratare a neconformităților.

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1 Monitorizare, măsurare, analize și evaluare

9.1.1 Generalități

Pentru măsurarea și monitorizarea performanței organizației se stabilesc indicatori de performanță exprimați sub forma unităților de măsură, numere, procente.

Indicatorii se stabilesc astfel încât:

- să fie utili în evaluarea performanței proceselor;
- să fie relevanți și ușor de înțeles pentru părțile interesate;
- să fie obținuți într-un mod eficace, din punct de vedere al costului și timpului.

Anual, cu ocazia analizei de management se evaluează indicatorii asociați.

Activitatea instituției nu necesită utilizarea de echipamente de măsurare și monitorizare.

9.1.2 Evaluarea conformării

În conformitate cu responsabilitățile stabilite, funcțiile desemnate evaluează conformitatea activităților Primăriei Municipiului Brăila, cu prevederile legale aplicabile și alte cerințe adoptate de instituție.

9.2 Audituri interne

Primăria Municipiului Brăila a stabilit, prin procedura "Audit Intern", măsurile necesare pentru planificarea și implementarea auditurilor interne.

Programul Anual de Audit are următoarele obiective:

- să verifice dacă prevederile sistemului de management sunt adecvate și aplicate efectiv;
- să depisteze neconformitățile față de cerințele sistemului de management și să propună acțiuni corective pentru eliminarea acestora;
- să verifice dacă acțiunile corective dispuse anterior au fost îndeplinite efectiv;
- să supună zonele deficitare unor noi examinări suplimentare.


Auditul este efectuat de personal cu calificarea corespunzătoare, care să nu fie direct implicat în zona auditată, astfel încât să fie asigurată obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit.

Concluziile auditului sunt consemnate în Raportul de Audit.

Personalul de conducere al zonei auditate trebuie să analizeze și să corecteze, în termenele stabilite, toate deficiențele identificate în Raportul de Audit.

Echipa de audit verifică, cu ocazia auditului de urmărire, modul de soluționare a deficiențelor constatate.

În afara auditurilor programate se pot efectua audituri suplimentare, în

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 26/30
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

următoarele situații:

- schimbări organizatorice;
- modificări în documentele SMC;
- apariția unor deficiențe de implementare sau funcționare a SMC, care ar afecta semnificativ performanța.

Rezultatele auditurilor efectuate și eficacitatea acțiunilor corective/preventive întreprinse sunt aduse la cunoștința conducerii instituției, pentru analiza și a dispune măsurilor necesare.

Auditurile interne ale SMC se desfășoară în conformitate cu prevederile standardului SR ISO 19011:2018 “Ghid pentru auditarea sistemelor de management”.

9.3 Analiza efectuată de management

Sistemul de Management al Calității este analizat de conducerea Primăriei Municipiului Brăila la intervale de timp de maxim 1 an sau ori de câte ori este cazul, în scopul evaluării eficienței și compatibilității acestuia cu obiectivele propuse.

Analiza Sistemului de Management se extinde asupra activității personalului de conducere și de execuție, precum și a personalului care efectuează audit și a celui care consemnează conformitatea cu cerințele stabilite.

Aceasta analiză se efectuează atât ca o evaluare sistematică și independentă a eficacității Sistemului de Management al Calității al Primăriei Municipiului Brăila, cât și în următoarele situații:

- când se primesc reclamații verbale sau scrise ale organismelor teritoriale sau reprezentanți ai colectivității privind deficiențe referitoare la activitățile instituției;
- când se fac schimbări semnificative în Sistemul Management al Calității;
- alte situații, conform Dispoziției Primarului Municipiului Brăila.

Cu ocazia analizelor efectuate de management sunt evaluate posibilitățile de îmbunătățire, precum și necesitățile de modificare a SMC, a politicii și a obiectivelor.

10. ÎMBUNĂȚIRE

10.1 Generalități


Primăria Municipiului Brăila determină și selectează, cu ocazia analizelor anuale, oportunitățile pentru îmbunătățire și asigură implementarea acțiunilor necesare pentru a atinge rezultatele preconizate ale SMC.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Primăria Municipiului Brăila a stabilit, prin procedura ”Controlul neconformităților”, măsurile necesare pentru identificarea, documentarea, evaluarea, izolarea (când este posibil), tratarea neconformităților și înștiințarea funcțiilor implicate.

Măsurile adoptate privind neconformitățile se referă la:

- înregistrarea și reacția la neconformitate;
- întreprinderea de acțiuni pentru a controla și corecta neconformitatea;
- evaluarea necesității de a întreprinde acțiuni de eliminare a cauzelor neconformităților, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte,

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
	pag. 27/30	
	Cod: MC 09	Exemplar nr. 1

prin: examinarea și analizarea neconformităților; determinarea cauzei neconformităților; determinarea unor neconformități similare sau cu posibilitatea de a apare; implementarea oricărei acțiuni necesare; analiza eficacității oricărei acțiuni corective luate; actualizarea riscurilor și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;

- efectuarea de modificări ale SMC, dacă este necesar.

Neconformitățile identificate sunt analizate de personal desemnat din cadrul organizației.

La analiza neconformităților se poate apela, după caz, la consultarea specialiștilor din afară, înainte de efectuarea operațiilor de corecție, pentru a evalua efectele deciziei asupra securității, interschimbabilității, procesării ulterioare, performanțelor.

10.3 Îmbunătățire continuă

Politica referitoare la calitate adoptată de Primăria Municipiului Brăila oferă cadrul realizării îmbunătățirii continue a eficacității SMC prin stabilirea, analiza și adevcarea continuă a obiectivelor.

Îmbunătățirea continuă este structurată conform PDCA și constituie mecanismul de conducere al realizării integrității SMC și al îmbunătățirii continue a eficacității acestuia.

Planul de îmbunătățire a SMC realizează o structura prin care se asigură:

- desemnarea responsabilităților;
- alocarea mijloacelor;
- stabilirea termenelor;
- stabilirea criteriilor de evaluare.


Conducerea instituției se asigură că procesele SMC funcționează ca o rețea eficace, analizează și optimizează interacțiunea proceselor.

Rapoartele auditurilor interne, rezultatele analizelor datelor, acțiunile corective și rezultatele analizelor efectuate de management susțin propunerile de îmbunătățire a eficacității SMC.













11. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI


Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura conducător compartiment

F-PS-09-00.01/rev.0

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 28/30
Cod: MC 09		Exemplar nr. 1


12. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ





Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1.	Direcția Juridic Contencios A.P.L	Bratu Angelica						
2.	Direcția Finanțelor Publice Locale	Gurgu Vasilica Director executiv						
3.	Direcția de Strategii Programe și Proiecte de Dezvoltare Relații Internaționale	Neagu Iuliana Florinela Director executiv			05.07 2019			
4.	Direcția Cultură, Învățământ, Sport și Cultură	Chiriac Ionica Director executiv			06.07 2019			
5.	Direcția Achiziții Publice, Licitații și Parteneriat Public și Privat	Surdu Marius Radu Director executiv			05.07 2019			
6.	Arhitect Șef	Anghelescu Corina Elena Arhitect Șef			05.07 2019			
7.	Direcția Tehnică	Termegan Marius Director executiv			05.07 2019			
8.	Direcția Patrimoniu	Prundea Elena Director executiv						
9.	Serviciul gestionare Hotărâri C.L.M. și Dispoziții Primar	Iacomi Alina Mihaela Șef Serviciu			05.07 2019			
10.	Serviciul Public Local de Evidență a Persoanei	Cruceanu Iolanda Mirela Șef Serviciu			21.06 2019			
11.	Biroul Audit Public Intern	Duca Jeni Mirela Șef Birou			28.06.2019			
12.	Birou Resurse Umane	Lujanschi Adrian Șef Birou			05.07 2019			

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 29/30
Cod: MC 09		Exemplar nr. 1

13. FORMULAR DISTRIBUIRE PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1.	Direcția Juridic Contencios A.P.L	Bratu Angelica						
2.	Direcția Finanțelor Publice Locale	Gurgu Vasilica Director executiv						
3.	Direcția de Strategii Programe și Proiecte de Dezvoltare Relații Internaționale	Neagu Iuliana Florinela Director executiv						
4.	Direcția Cultură, Învățământ, Sport și Cultură	Chiriac Ionica Director executiv						
5.	Direcția Achiziții Publice, Licitații și Parteneriat Public și Privat	Surdu Marius Radu Director executiv						
6.	Arhitect Șef	Anghelescu Corina Elena Arhitect Șef						
7.	Direcția Tehnică	Termegan Marius Director executiv						
8.	Direcția Patrimoniu	Prundea Elena Director executiv						
9.	Serviciul gestionare Hotărâri C.L.M. și Dispoziții Primar	Iacomi Alina Mihaela Șef Serviciu						
10.	Serviciul Public Local de Evidență a Persoanei	Cruceanu Iolanda Mirela Șef Serviciu						
11.	Biroul Audit Public Intern	Duca Jeni Mirela Șef Birou						
12.	Birou Resurse Umane	Lujanschi Adrian Șef Birou						
13.	Compartiment Registrul Agricol	Costea Dorian						

Primăria Municipiului Brăila 	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Nr. de ex. 1
		Revizia 0
		Nr. de ex. 0
		pag. 30/30
Cod: MC 09		Exemplar nr. 1

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
14.	Oficiul Arhivă	Vasilescu Viorica			25.07			
15.	Centru Informare Cetățeni	Nistor Mirela			25.07 2019			
16.	Compartiment Situații de Urgență	Berbec Mircea			25.07 2019			
17.	Cabinet Primar				25.07 2019			

F-PS-09-00.03/rev.0

14. Anexe

Enumerare anexe	Conținut	Cod Formular
1.	Anexa 1 -Organigrama Primăriei Municipiului Brăila	-
2.	Anexa 2 - Lista proceselor	-
3.	Anexa 3 - Harta proceselor	-
4.	Anexa 4 - Politica calității	-

**LISTA PROCESELOR ȘI SUBPROCESELE
SISTEMULUI de MANAGEMENT al CALITĂȚII
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BRĂILA**

Nr. crt.	Denumirea procesului/ subprocesului	Cerința din SR EN ISO 9001: 2015	Tipul de proces/ subproces	Proprietarul de proces/ responsabilul de subproces	Documentele aferente procesului/subprocesului	
					Cod alocat	Denumire
0	1	2	3	4	5	6
1.	Managementul proceselor SMC	4.	PM	Primar	MC 09	Manualul sistemului de management al calității
1.1.	Controlul documentelor	4.4	PM	Primar	-	Declarația de politică în domeniul Sistemului de Management al Calității
		7.5.	SPM	Primar	PS-09-00	Realizarea/modificarea/încetarea aplicării procedurilor
				Secretar	PS-09-07	Arhivarea documentelor și gestionarea fondului arhivistic al Primăriei Municipiului Brăila
				Primar	PS-09-15	Controlul documentelor
				Director Juridic	PO-09-11.04.01	Circuitul documentelor
1.2.	Controlul înregistrărilor	7.5.	SPM	Primar	PS-09-16	Controlul înregistrărilor
				Arhitect sef	PO-09-16.06.02	Înregistrarea corespondenței la Instituția Arhitectului Șef
				Arhitect sef	PO-09-16.06.03	Verificare primară documentații depuse
2.	Planificare	6.	PM	Primar	PS-09-17	Programe de management și obiectivele sistemului de management integrat SMC-SCIM
2.1.	Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților	6.1.	SPM	Primar	PS-09-01	Managementul riscurilor
2.2.	Identificarea pericolului, evaluarea și controlul riscului sănătății și securității în muncă	6.1.	SPM	Director Patrimoniu	PS-09-02	Instruirea în domeniul securității și sănătății în muncă
3.	Roluri organizatorice, responsabilități și autorități	5.3.	PM	Primar	PS-09-09	Atribuții, funcții, sarcini
				Primar	PS-09-11	Structura organizatorică
				Primar	PS-09-24	Delegarea atribuțiilor funcționarilor publici/contractuali

Nr. crt.	Denumirea procesului/ subprocesului	Cerința din SR EN ISO 9001: 2015	Tipul de proces/ subproces	Proprietarul de proces/ responsabilul de subproces	Documentele aferente procesului/subprocesului	
					Cod alocat	Denumire
0	1	2	3	4	5	6
4.	Comunicare	7.4.	PMI	Primar Director Finanțele Publice Locale	PO-09-07.17 PS-09-05 PS-09-03 PS-09-04	Elaborarea și gestionarea Fișelor de post Comunicarea și informarea online Comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și asigurarea transparenței decizionale Elaborarea și comunicarea Dispozițiilor Primarului Municipiului Brăila
5.	Managementul resurselor	7.1, 7.2., 7.3.	PS	Secretar Primar	PO-09-02.03 -	Comunicarea și aducerea la cunoștință publică a Hotărârilor Consiliului Local Municipal Brăila -
5.1.	Resurse Umane	7.1.2., 7.2., 7.3.	SPS	Primar	PS-09-08	Etica și integritatea
				Primar	PS-09-10	Competență, performanță
				Primar	PS-09-13	Continuitatea activității
				Primar	PS-09-22	Instruirea personalului
				Primar	PS-09-23	Gestionarea situațiilor de conflict de interese
				Primar	PS-09-24	Delegarea atribuțiilor funcționarilor publici/contractuali
				Primar	PO-09-07.01	Aplicarea Legii Cadru nr. 153/2017 privind salarizarea personalului plătit din fonduri publice, cu modificările și completările ulterioare
				Primar	PO-09-07.02	Organizarea concursurilor pentru ocuparea funcțiilor publice
				Primar	PO-09-07.03	Organizarea concursurilor de recrutare a personalului contractual
				Primar	PO-09-07.04	Organizarea și desfășurarea probei suplimentare de testare a competențelor specifice în domeniul tehnologiei informației la concursurile de recrutare a funcționarilor publici
				Primar	PO-09-07.05	Asigurarea promovării personalului

<i>Nr. crt.</i>	<i>Denumirea procesului/subprocesului</i>	<i>Cerința din SR EN ISO 9001: 2015</i>	<i>Tipul de proces/subproces</i>	<i>Proprietarul de proces/responsabilul de subproces</i>	<i>Documentele aferente procesului/subprocesului</i>	
					<i>Cod alocat</i>	<i>Denumire</i>
0	1	2	3	4	5	6
				Primar	PO-09-07.06	Asigurarea mobilității funcționarilor publici și a personalului contractual
				Primar	PO-09-07.07	Asigurarea formării profesionale a funcționarilor publici
				Primar	PO-09-07.08	Suspendarea și încetarea raporturilor de serviciu ale funcționarilor publici
				Primar	PO-09-07.09	Evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarilor publici
				Primar	PO-09-07.10	Evaluarea performanțelor profesionale ale personalului contractual
				Primar	PO-09-07.11	Gestionarea bazei de date a resurselor umane-funcționari publici
				Primar	PO-09-07.12	Gestionarea bazei de date a resurselor umane-personal contractual
				Primar	PO-09-07.13	Monitorizarea depunerii Declarațiilor de avere și interese
				Primar	PO-09-07.14	Organizarea concursurilor de recrutare a personalului contractual de conducere a instituțiilor și serviciilor publice de interes local
				Primar	PO-09-07.15	Monitorizarea respectării normelor de conduită ale funcționarilor publici și personalului contractual
				Primar	PO-09-07.16	Desfășurarea procedurii disciplinei
				Primar	PO-09-07.18	Efectuarea concediilor de odihnă, concediile medicale, învoiri, recuperări
				Primar	PO-09-07.19	Semnarea neregularităților
5.2.	Infrastructură	7.1.3.	SPS			
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.01	Organizare și conducerea contabilității veniturilor
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.02	Gestionarea materialelor, a obiectelor de inventar și a mijloacelor fixe
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.03	Organizarea și conducerea contabilității cheltuielilor

<i>Nr. crt.</i>	<i>Denumirea procesului/subprocesului</i>	<i>Cerința din SR EN ISO 9001: 2015</i>	<i>Tipul de proces/subproces</i>	<i>Proprietarul de proces/responsabilul de subproces</i>	<i>Documentele aferente procesului/subprocesului</i>	
					<i>Cod alocat</i>	<i>Denumire</i>
0	1	2	3	4	5	6
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.04	Organizarea Registrelor de contabilitate "Registrul Inventar"
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.05	Organizarea Registrelor de contabilitate "Registrul Cartea Mare"
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.06	Organizarea Registrelor de contabilitate "Registrul Jurnal"
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.07	Contabilitatea cheltuielilor de personal
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.05.08	Exercitarea vizei de control preventiv propriu
				Director Finanțe Publice Locale	PO-12.06.01	Fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli al Municipiului Brăila
				Director Strategii	PO-13.01.02.01	Accesare fonduri europene
				Director Strategii	PO-13.02.01.01	Implementare proiecte finanțate din fonduri europene
				Director Patrimoniul	PO-09-18.01.02.01	Asigurarea evidenței terenurilor atestate ca aparținând domeniului privat al Municipiului Brăila și eliberarea, la cerere, de documente în vederea înscrierii în Cartea Funciară
				Director Patrimoniul	PO-09-18.01.02.02	Înscrierii în Cartea Funciară a imobilelor aparținând domeniului public și privat al Municipiului Brăila
				Director Patrimoniul	PO-09-18.01.02.03	Evidența încheierilor de Carte Funciară
				Director Patrimoniul	PO-09-18.01.04.01	Gestionarea și evidența certificatelor de nomenclator stradal și număr administrativ și eliberarea la cerere a certificatelor de nomenclator stradal; Istorice de arteră și alte solicitări privind nomenclatorul stradal
				Director Patrimoniul	PO-09-18.01.04.02	Întocmirea documentațiilor privind atribuirea de denumiri
				Director Patrimoniul	PO-09-18.01.04.03	Întocmirea Registrului Electronic Național al Nomenclaturii Stradale
				Director Patrimoniul	PO-09-18.02.01.01	Întocmirea rapoartelor de specialitate în vederea actualizării inventarului domeniului public al Municipiului Brăila

Nr. crt.	Denumirea procesului/subprocesului	Cerința din SR EN ISO 9001: 2015	Tipul de proces/subproces	Proprietarul de proces/responsabilul de subproces	Documentele aferente procesului/subprocesului	
					Cod alocat	Denumire
0	1	2	3	4	5	6
				Director Patrimoniu	PO-09-18.02.02.01	Întocmirea, încheierea și urmărirea contractelor de închiriere, concesiune și superficie
				Director Juridic	PO-09-11.01.01	Instrumentarea dosarelor din instanțele de judecată
5.3.	Mediu pentru operarea proceselor	7.1.4.	SPS	Primar	PO-09-08.01	Activitatea de apărare împotriva incendiilor
				Primar	PO-09-08.02	Elaborarea planurilor pentru situații de urgență
6.	Administrație Locală	8.	PB	Primar	-	-
6.1.	Registru Agricol	8.1.	SPB	Secretar	PO-09-01.01	Întocmirea și ținerea la zi a Registrului Agricol
				Secretar	PO-09-01.02	Întocmirea și eliberarea Adeverințelor/Atestatelor de producător agricol
6.2.	Autoritate Tutelară	8.6.	SPB	Director Juridic	PO-09-11.02.01	Elaborarea documentației pentru instituirea Curatelei Speciale
				Director Juridic	PO-09-11.02.02	Asistarea persoanelor vârstnice la birourile notariale
				Director Juridic	PO-09-11.02.03	Autorizarea retragerii unor sume de bani
				Director Juridic	PO-09-11.02.04	Descărcarea de gestiune a tutorilor
				Director Juridic	PO-09-11.02.05	Efectuarea anchetelor psihosociale pentru minori
6.3.	Autorizare Activități comerciale	8.6.		Director juridic	PO-09-11.03.01	Autorizarea activităților comerciale
6.4.	Cultura, Învățământ, Sport, Turism	8.6	SPB	Viceprimar	PO-09-14.01.01.01	Gestionarea activităților sportive
				Viceprimar	PO-09-14.01.02.01	Monitorizarea consumurilor de utilități ale unităților de învățământ
				Viceprimar	PO-09-14.01.03.01	Întocmirea și actualizarea bazei de date cu ONG-urile din Municipiul
				Viceprimar	PO-09-14.01.03.02	Stabilirea parteneriatelor cu organizațiile neguvernamentale
				Viceprimar	PO-09-14.01.04.01	Organizarea manifestărilor culturale, artistice, educaționale și sportive cuprinse în Programul Anual de Activitate
				Viceprimar	PO-09-14.02.01.01	Gestionarea activităților turistice

<i>Nr. crt.</i>	<i>Denumirea procesului/ subprocesului</i>	<i>Cerința din SR EN ISO 9001: 2015</i>	<i>Tipul de proces/ subproces</i>	<i>Proprietarul de proces/ responsabilul de subproces</i>	<i>Documentele aferente procesului/subprocesului</i>	
					<i>Cod alocat</i>	<i>Denumire</i>
0	1	2	3	4	5	6
				Viceprimar	PO-09-14.02.03.01	Realizarea traducerilor corespunzentei în /din limba engleză cu instituțiile și organele omoloage din orașele înfrățite ș.a.
6.5.	Arhitect Șef	8.6.	SPB	Viceprimar	PO-09-16.01.01	Analiza și aprobarea documentațiilor de urbanism "PUJ"
				Viceprimar	PO-09-16.01.02	Analiza și aprobarea documentațiilor de urbanism "PUZ"
				Viceprimar	PO-09-16.01.03	Analiza și aprobarea documentațiilor de urbanism "PUG"
				Viceprimar	PO-09-16.01.04	Elaborarea de acte cu caracter normativ în domeniu
				Viceprimar	PO-09-16.01.05	Emiterea Avizului de oportunitate
				Viceprimar	PO-09-16.02.01	Aviz Arhitect Șef pentru documentație de urbanism
				Viceprimar	PO-09-16.02.02	Întocmire bază de date A.C./A.D./C.U./ și prelungiri și întocmire baze de date Timbru de Arhitectură inițial
				Viceprimar	PO-09-16.02.03	Întocmire Avize de publicitate și baze de date cu aviz de publicitate emise și prelungite
				Viceprimar	PO-09-16.02.04	Permise de amplasare temporară pe domeniul public
				Viceprimar	PO-09-16.03.01	Administrare și gestiune GIS
				Viceprimar	PO-09-16.03.02	Introducere date în aplicația GIS "SISTEM DE MANAGEMENT URBAN BAZAT PE GIS"
				Viceprimar	PO-09-16.04.01	Emiterea și prelungirea Certificatelor de urbanism
				Viceprimar	PO-09-16.04.02	Emiterea și prelungirea Certificatelor de urbanism depuse online
				Viceprimar	PO-09-16.04.03	Emiterea și prelungirea Certificatelor de urbanism cu taxă de urgență
				Viceprimar	PO-09-16.04.04	Emiterea și prelungirea Autorizațiilor de construire/desființare (A.C./A.D.)
				Viceprimar	PO-09-16.05.01	Recepția la terminarea lucrărilor de construire
				Viceprimar	PO-09-16.05.02	Regularizarea taxei de timbru de arhitectură
				Viceprimar	PO-09-16.05.03	Regularizarea taxei pentru autorizația de construire
				Viceprimar	PO-09-16.05.04	Certificat de atestare a edificării/extinderii construcției
				Viceprimar	PO-09-16.05.05	Emiterea autorizației de bransament electric

Nr. crt.	Denumirea procesului/ subprocesului	Cerința din SR EN ISO 9001: 2015	Tipul de proces/ subproces	Proprietarul de proces/ responsabilul de subproces	Documentele aferente procesului/subprocesului	
					Cod alocat	Denumire
0	1	2	3	4	5	6
				Viceprimar	PO-09-16.05.06	Întocmirea și transmiterea situațiilor statistice
				Viceprimar	PO-09-16.06.04	Eliberare Autorizații de construire/desființare și certificate de urbanism.
				Viceprimar	PO-09-16.06.05	Stabilirea taxelor inițiale pentru documentații depuse
6.6.	Tehnic	8.6.	SPB	Viceprimar	PO-09-17.01.01.01	Activitatea de implementare a obiectivelor de investiții din fonduri publice
				Viceprimar	PO-09-17.01.04.01	Îndrumare asociații de proprietari
				Viceprimar	PO-09-17.01.04.02	Eliberare Permise acces auto
				Viceprimar	PO-09-17.02.01	Activitatea de monitorizare a serviciilor comunitare de utilități publice
				Viceprimar	PO-09-17.02.01.01	Activitatea de emitere avize pentru începerea lucrărilor subterane pe domeniul public
				Viceprimar	PO-09-17.02.05.01	Activitatea de emitere aprobări pentru tăierea și/sau toaletarea copacilor
6.7.	Finanțe Publice Locale	8.6.	SPB	Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.01.01	Stabilirea impozitelor și taxelor locale pentru contribuabilii persoane fizice
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.01.02	Întocmirea și eliberarea Certificatelor de atestare fiscală pentru contribuabilii persoane fizice
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.01.03	Încasarea în numerar a taxelor și impozitelor locale
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.02.01	Întocmirea și eliberarea Certificatelor de atestare fiscală pentru contribuabilii persoane juridice
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.02.02	Încasarea în numerar a taxelor și impozitelor locale
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.02.03	Stabilirea impozitelor și taxelor locale pentru contribuabilii persoane juridice
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.02.04	Efectuarea inspecției fiscale
				Director Finanțe Publice Locale	PO-12.03.01.01	Gestionarea stării de insolvabilitate a debitorilor în cazul în care nu există nicio cale de încasare a debitelor
				Director Finanțe Publice Locale	PO-12.03.01.02	Gestionarea titlurilor de creanță și a titlurilor executorii

<i>Nr. crt.</i>	<i>Denumirea procesului/subprocesului</i>	<i>Cerința din SR EN ISO 9001: 2015</i>	<i>Tipul de proces/subproces</i>	<i>Proprietarul de proces/responsabilul de subproces</i>	<i>Documentele aferente procesului/subprocesului</i>	
					<i>Cod alocat</i>	<i>Denumire</i>
0	1	2	3	4	5	6
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.04.01.01	Exploatare și întreținere resurse informatice fiscale și bugetare
				Director Finanțe Publice Locale	PO-09-12.04.02.01	Backup baze de date fiscale și bugetare
7.	Relația cu cetățeanul	8.	PB	Arhitect Șef	PO-09-16.06.01	Informarea cetățenilor la Instituția Arhitectului Șef
8.	Achiziție	8.4.	PB	Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.01	Organizarea, inițierea, elaborarea procedurii de achiziție directă
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.02	Organizarea, inițierea, elaborarea procedurii de atribuire aplicată în cazul serviciilor sociale și a altor servicii specifice
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.03	Organizarea, inițierea, elaborarea achiziției publice prin procedură simplificată
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.04	Organizarea, inițierea, elaborarea achiziției publice prin licitație deschisă
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.05	Organizarea, inițierea, elaborarea achiziției publice prin licitație restrânsă
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.06	Organizarea, inițierea, elaborarea achiziției publice prin negociere fără publicare prealabilă
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.07	Organizarea, inițierea, elaborarea achiziției publice prin negociere competitivă
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.08	Organizarea, inițierea, elaborarea achiziției publice prin dialog competitiv
				Director Achiziții Publice	PO-09-15.01.09	Organizarea, inițierea, elaborarea achiziției publice prin concursul de soluții
9.	Servicii conexe	8.	PB	Director Finanțele Publice Locale	PS-09-06	Raportarea contabilă și financiară
				Secretar	PO-09-09.01	Adoptarea Hotărârilor Consiliului Local Municipal Brăila
				Secretar	PO-09-09.02	Organizarea ședințelor Consiliului Local Municipal Brăila
10.	Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	9.1.	PF	Primar		

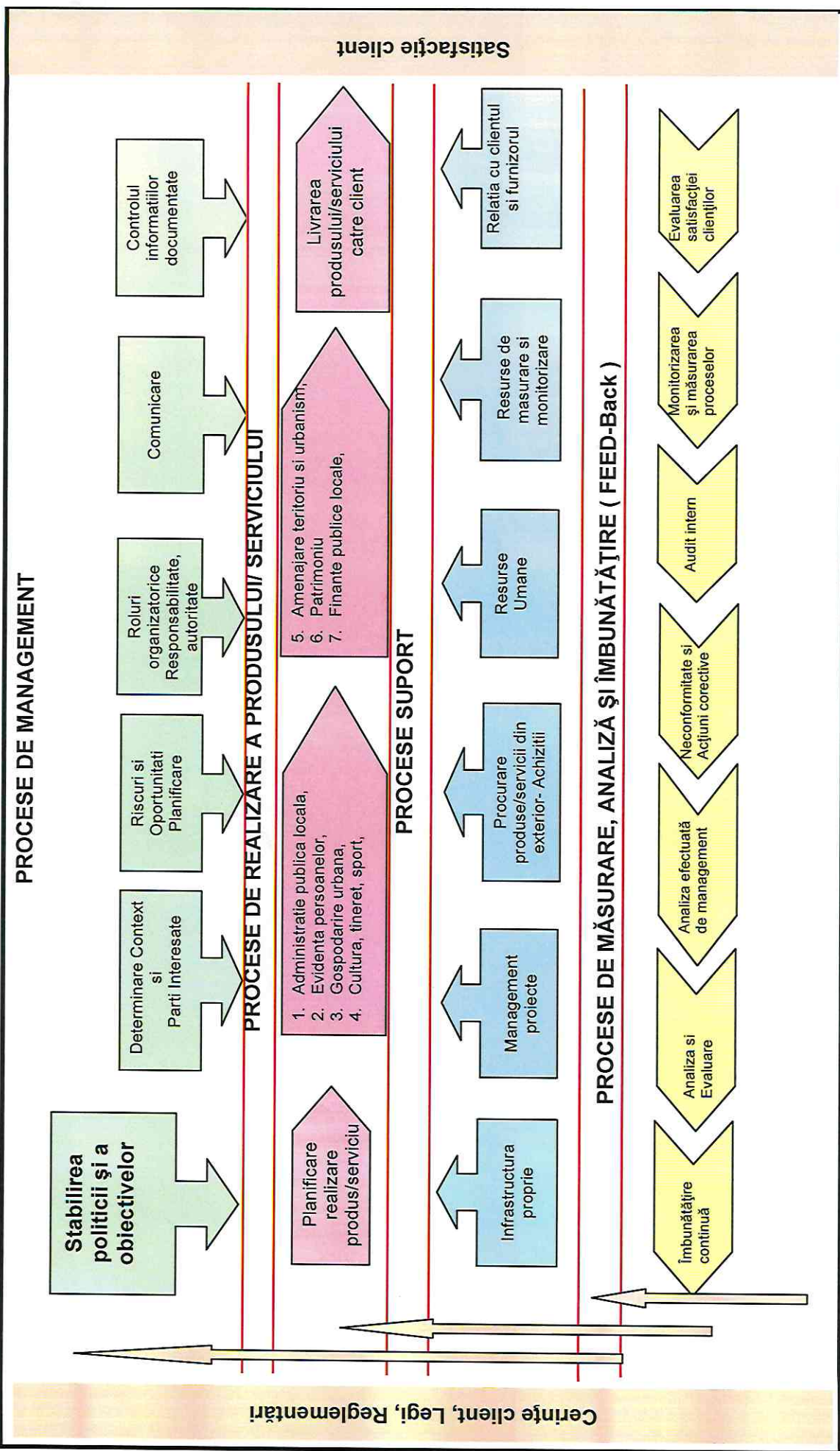
<i>Nr. crt.</i>	<i>Denumirea procesului/ subprocesului</i>	<i>Cerința din SR EN ISO 9001: 2015</i>	<i>Tipul de proces/ subproces</i>	<i>Proprietarul de proces/ responsabilul de subproces</i>	<i>Documentele aferente procesului/subprocesului</i>	
					<i>Cod alocat</i>	<i>Denumire</i>
0	1	2	3	4	5	6
10.1.	Măsurarea satisfacției clienților	9.1.	SPF	Primar	PS-09-25	Măsurarea satisfacției clienților
10.2.	Analiză și evaluare	9.1.3.	SPF	Primar	PS-09-12	Monitorizarea performanțelor
10.3.	Audit intern	9.2.	SPF	Primar	PS-09-14	Auditul intern
10.3.1	Audit intern calitate			Primar	PS-09-19	Audit intern calitate
10.3.2	Audit Public Intern			Primar	PO-09-06.01	Elaborarea ordinului de serviciu
				Primar	PO-09-06.02	Elaborarea declarației de independență
				Primar	PO-09-06.03	Elaborarea notificării privind declanșarea misiunii de audit public intern
				Primar	PO-09-06.04	Ședința de deschidere a misiunii de audit public intern
				Primar	PO-09-06.05	Constituirea/actualizarea dosarului permanent
				Primar	PO-09-06.06	Prelucrarea și documentarea informațiilor
				Primar	PO-09-06.07	Stabilirea punctajului total al riscurilor și ierarhizarea riscurilor
				Primar	PO-09-06.08	Evaluarea inițială a controlului intern și stabilirea obiectivelor de audit public intern
				Primar	PO-09-06.09	Elaborarea programului misiunii de audit public intern
				Primar	PO-09-06.10	Efectuarea testărilor și formularea constatărilor
				Primar	PO-09-06.11	Analiza problemelor și formularea recomandărilor
				Primar	PO-09-06.12	Analiza și raportarea iregularităților
				Primar	PO-09-06.13	Revizuirea documentelor
				Primar	PO-09-06.14	Ședința de închidere
				Primar	PO-09-06.15	Elaborarea proiectului raportului de audit public intern
				Primar	PO-09-06.16	Transmiterea proiectului raportului de audit public intern
				Primar	PO-09-06.17	Reuniunea de conciliere
				Primar	PO-09-06.18	Elaborarea raportului de audit public intern
				Primar	PO-09-06.19	Difuzarea raportului de audit public intern
				Primar	PO-09-06.20	Supervizarea
				Primar	PO-09-06.21	Urmărirea recomandărilor
				Primar	PO-09-06.22	Elaborarea raportului anual privind activitatea de audit public intern

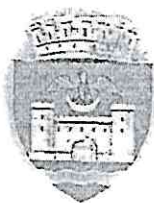
<i>Nr. crt.</i>	<i>Denumirea procesului/ subprocesului</i>	<i>Cerința din SR EN ISO 9001: 2015</i>	<i>Tipul de proces/ subproces</i>	<i>Proprietarul de proces/ responsabilul de subproces</i>	<i>Documentele aferente procesului/subprocesului</i>	
					<i>Cod alocat</i>	<i>Denumire</i>
0	1	2	3	4	5	6
				Primar	PO-09-06.23	Elaborarea, actualizarea și avizarea normelor metodologice specifice privind exercitarea activității de audit public intern în cadrul Primăriei Municipiului Brăila
				Primar	PO-09-06.24	Elaborarea, actualizarea și avizarea Cartei auditului intern utilizată în cadrul Primăriei Municipiului Brăila
				Primar	PO-09-06.25	Avizarea normelor metodologice specifice privind exercitarea activității de audit public intern pentru entitățile publice aflate în subordinea/coordonarea/sub autoritatea Municipiului Brăila
				Primar	PO-09-06.26	Avizarea Cartei auditului intern pentru entitățile publice aflate în subordinea/coordonarea/sub autoritatea Municipiului Brăila
				Primar	PO-09-06.27	Elaborarea Planului multianual de audit public intern
				Primar	PO-09-06.28	Elaborarea Planului anual de audit public intern
				Primar	PO-09-06.29	Avizarea auditorilor interni din cadrul Primăriei Municipiului Brăila
				Primar	PO-09-06.30	Avizarea șefilor compartimentelor de audit public intern din cadrul entităților publice aflate în subordinea/coordonarea/sub autoritatea Municipiului Brăila
				Primar	PO-09-06.31	Elaborarea, actualizarea și monitorizarea Programului de asigurare și îmbunătățire a calității activității de audit public intern
				Primar	PO-09-06.32	Desfășurarea misiunii de audit public intern de asigurare
				Primar	PO-09-06.33	Desfășurarea misiunii de audit public intern de consiliere
				Primar	PO-09-06.34	Desfășurarea misiunii de evaluare a activității de audit public intern
				Primar	PO-09-06.35	Desfășurarea misiunii de audit public intern ad-hoc

Nr. crt.	Denumirea procesului/ subprocesului	Cerința din SR EN ISO 9001: 2015	Tipul de proces/ subproces	Proprietarul de proces/ responsabilul de subproces	Documentele aferente procesului/subprocesului	
					Cod alocat	Denumire
0	1	2	3	4	5	6
10.4.	Analiza efectuată de management	9.3.	SPF	Primar	PS-09-18	Analiza efectuată de management
11.	Îmbunătățire	10.	PF	Primar	-	-
11.1.	Neconformitate și acțiune corectivă	10.2.	SPF	Primar	PS-09-20	Controlul neconformităților
				Birou Resurse Umane	PO-09-07.19	Semnalarea neregularităților
				Primar	PS-09-21	Acțiune corectivă

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

Harta proceselor Primăriei Municipiului Brăila





PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
BRĂILA

Misiune, Viziune, Valori
DECLARAȚIA de POLITICĂ în DOMENIUL SISTEMULUI de MANAGEMENT al Calității

Primăria Municipiului Brăila își propune să rămână un lider regional din România și un partener apreciat în domeniul *SERVICIILOR DE ADMINISTRATIE PUBLICA LOCALA*.

Atenția noastră este focalizată asupra satisfacerii cerințelor și așteptărilor cetățenilor Municipiului Brăila și a celorlalți parteneri, respectării prevederilor legale și de reglementare aplicabile, a stabilirii măsurilor necesare pentru menținerea, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calitatii.

Viziune

De a fi o Instituție puternică, care susține permanent respectul față de cetățean și comunitate, sustenabilă economic, eficientă, caracterizată prin transparența, calitate, performanța și responsabilitate.

Misiune

Misiunea Primăriei Municipiului Brăila este de a fi permanent în slujba nevoilor comunității locale pentru a le rezolva într-o manieră legală, transparentă, echitabilă, competentă și eficientă, asigurând astfel prosperitatea locuitorilor, prin furnizarea de servicii la un înalt standard de calitate.

Valori

Respect față de lege și cetățean, profesionalism, integritate, imparțialitate, orientare către cetățean, transparență și cooperare, perfecționare continuă, performanță, disciplină, integritate, onestitate, spirit de echipă, capacitate de inovare, egalitate de șanse și responsabilitate socială.

Strategia de urmat, pentru realizarea misiunii organizației noastre, include direcțiile:

- Creșterea responsabilității față de cetățenii Municipiului Brăila și față de instituțiile statului, în condiții de eficiență, rentabilitate și perfecționare a serviciilor, în scopul obținerii satisfacției acestora, al păstrării și îmbunătățirii imaginii instituției.
- Asigurarea de servicii de planificare, dezvoltare și administrare a Municipiului Brăila în domeniul teritorial, edilitar, administrativ, cultural, social, mediu, ordine publică și integrare europeană.

Obiectivele generale ale Primăriei Municipiului Brăila pentru atingerea direcțiilor propuse, sunt:

- Modernizarea în permanență a serviciilor oferite cetățenilor, folosind personal calificat, tehnici și metode de lucru moderne la standarde de calitate
- Creșterea încrederii și a satisfacției cetățenilor prin calitatea serviciilor furnizate.

- Instruirea și conștientizarea resursei umane privind calitatea activităților desfășurate
- Identificarea, evaluarea și controlul eficient al riscurilor pentru a se asigura că acestea sunt reduse la un nivel acceptabil care să nu afecteze modul de funcționare a Primăriei Brăila sau calitatea serviciului de **ADMINISTRATIE PUBLICA LOCALA**

Mă angajez să pun la dispoziție toate resursele necesare pentru desfășurarea, în condiții de eficacitate și eficiență pentru îmbunătățirea continuă, a tuturor activităților care asigură succesul Institutiei noastre.

Data: 04.02.2019

