



R O M Â N I A
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI CĂLĂRAȘI
JUDEȚUL CĂLĂRAȘI

910058; Călărași, str. București, nr. 140A; Tel.: 0242-31.10.05, Fax: 0242/31.85.74
web: www.primariacalarasi.ro ; email: office@primariacalarasi.ro



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
SR EN ISO 9001:2015

Cod: MC – 01

Ediția I, Revizia 3, Data 02.04.2021

Primăria  Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 2 din 37

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
	1	2	3	4	5
1.	Aprobat	Dulce Marius Grigore	Primar	02.04.2021	
2.	Verificat	Papazi Nelu	Director Executiv	31.03.2021	
3.	Elaborat	Ungureanu Simona Cătălina	Referent de specialitate RMC	22.03.2021	

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 3 din 37

LISTA DE DIFUZARE

Nr. crt.	Nume și prenume	Funcția	Semnătura și data de primire și retragere	
			A reviziei/ ediției aplicabile	A reviziei/ ediției retrase
1.	E-mail către conducerea instituției	-		
2.	E-mail către toți salariații	-		
3.	E-mail către conducerea instituției	-	Ediția I, Revizia 1 Data:	Ediția I, Revizia 0 Data:
4.	E-mail către toți salariații	-	Ediția I, Revizia 1 Data:	Ediția I, Revizia 0 Data:
5.	E-mail către conducerea instituției	-	Ediția I, Revizia 2 Data:	Ediția I, Revizia 1 Data:
6.	E-mail către toți salariații	-	Ediția I, Revizia 2 Data:	Ediția I, Revizia 1 Data:
7.	E-mail către conducerea instituției	-	Ediția I, Revizia 3 Data:	Ediția I, Revizia 2 Data:
8.	E-mail către toți salariații	-	Ediția I, Revizia 3 Data:	Ediția I, Revizia 2 Data:
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 4 din 37

INDICATORUL EDIȚIILOR ȘI REVIZIILOR

Ediția: 1 Revizia: 3 Data aplicării:	Nr. Capitol/Subcapitol al paginii revizuite	Capitol/Subcapitol - Modificat - Adăugat - Suprimat
30.07.2018	Emitere document conform Standard SR EN ISO 9001:2015	-----
25.03.2019	Cap. 1/ pg. 9	- Modificat
	Cap. 2/ pg. 10	- Modificat
	Cap. 3/ pg. 10 - 13	- Modificat
	Subcap. 3.1/ 3.2/ 3.3/ 3.4	- Suprimat
	Subcap. 4.3/ pg. 14 - 15	- Modificat
	Subcap. 5.1/ pg. 15 - 16	- Modificat
	Subcap. 5.2.1/ pg. 16	- Modificat
	Subcap. 5.3/ pg. 16 - 19	- Modificat
	Subcap. 6.1/ pg. 19 - 20	- Modificat
	Subcap. 6.2/ pg. 20	- Modificat
	Subcap. 7.1.5/ pg. 22	- Modificat
	Subcap. 7.1.6/ pg. 22	- Modificat
	Subcap. 7.4/ pg. 23 - 24	- Modificat
	Subcap. 7.5.1/ pg. 24 - 25	- Modificat
	Subcap. 7.5.2/ pg. 25	- Modificat
	Subcap. 8.2.1/ pg. 26	- Modificat
	Subcap. 8.5.1/ pg. 30 - 31	- Modificat
	Subcap. 8.5.2/ pg. 31	- Modificat
	Subcap. 8.5.3/ pg. 32	- Modificat
	Subcap. 8.5.4/ pg. 32	- Modificat
	Subcap. 9.1.1/ pg. 33 - 34	- Modificat
	Subcap. 9.1.2/ pg. 34	- Modificat
	Subcap. 9.1.3/ pg. 34 - 35	- Modificat
	Subcap. 9.2.1/ pg. 35	- Modificat
	Subcap. 9.2.2/ pg. 35	- Modificat
	Subcap. 9.3.1/ pg. 35	- Modificat
	Subcap. 9.3.2/ pg.36 - 37	- Modificat
	Subcap. 9.3.3/ pg. 37	- Modificat
	Subcap. 10.2/ pg. 37	- Modificat

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al Primăriei Municipiului Călărași constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 5 din 37

	Anexe/ pg. 38	- Modificat
01.07.2020	Cap. 1/ pg. 9	- Modificare; adăugare
	Cap. 2/ pg. 10	- Adăugare
	Cap. 3/ pg. 13, 14	- Adăugare
	Subcap. 5.3/ pg. 18, 19	- Modificare
	Subcap. 7.2/ pg. 23	- Modificare
22.03.2021	Cap. 1/ pg. 9	- Modificare
	Cap. 3/ pg. 14	- Adăugare
	Subcap. 5.3/ pg. 18	- Modificare
	Subcap. 7.2/ pg. 23, 24	- Modificare; adăugare
	Subcap. 8.4.2/ pg. 29	- Modificare; adăugare
	Subcap. 8.4.3/ pg. 30	- Modificare; adăugare

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 6 din 37

Cuprins

1	Domeniul de aplicare	9
2	Referințe normative	10
3	Termeni și definiții	10
4	Contextul organizației	14
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	14
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	14
4.3	Sistemul de management al calității și procesele sale	15
5	Leadership	16
5.1	Leadership și angajament	16
5.1.1	Orientare către client	16
5.2	Politica	16
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	16
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	16
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	17
6	Planificare	19
6.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	19
6.2	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	20
6.3	Planificarea schimbărilor	20
7	Suport	20
7.1	Resurse	20
7.1.1	Generalități	20
7.1.2	Personal	21
7.1.3	Infrastructura	22
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	22
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare	22
7.1.6	Cunoștințe organizaționale	22
7.2	Competența	22
7.3	Conștientizare	23

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 7 din 37

7.4	Comunicare	23
7.4.1	Comunicarea internă	24
7.4.2	Comunicarea externă	24
7.5	Informații documentate	24
7.5.1	Generalități	24
7.5.2	Creare și actualizare	25
7.5.3	Controlul informațiilor documentate	25
8	Operare	25
8.1	Planificare și control operațional	25
8.2	Cerințe pentru produse și servicii	26
8.2.1	Comunicare cu clientul	26
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	26
8.2.3	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	27
8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii	27
8.3	Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	27
8.3.1	Generalități	27
8.3.2	Planificarea proiectării și dezvoltării	27
8.3.3	Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării	28
8.3.4	Controale ale proiectării și dezvoltării	28
8.3.5	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	28
8.3.6	Modificări ale proiectării și dezvoltării	28
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	29
8.4.1	Generalități	29
8.4.2	Tipul și amploarea controlului	29
8.4.3	Informații pentru furnizorii externi	29
8.5	Producție și furnizare de servicii	30
8.5.1	Controlul producției și al furnizării de servicii	30
8.5.2	Identificare și trasabilitate	31
8.5.3	Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	31
8.5.4	Păstrare	32

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 8 din 37

8.5.5	Activități post-livrare	32
8.5.6	Controlul modificărilor	32
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor	32
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme	32
9	Evaluarea performanței	33
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	33
9.1.1	Generalități	33
9.1.2	Satisfacția clientului	33
9.1.3	Analiză și evaluare	34
9.2	Audit intern	34
9.2.1	Generalități	34
9.2.2	Programul de audit intern	34
9.3	Analiza efectuată de management	35
9.3.1	Generalități	35
9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	35
9.3.3	Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	36
10	Îmbunătățire	36
10.1	Generalități	36
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă	36
10.3	Îmbunătățire continuă	37

ANEXE

Anexa 1 – Politica privind calitatea

Anexa 2 – Declarația și angajamentul Primarului Municipiului Călărași în domeniul calității

Anexa 3 – Harta proceselor

Anexa 4 – Organigrama

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 9 din 37

1 Domeniul de aplicare

Respectarea prevederilor Manualului sistemului de management al calității este obligatorie pentru tot personalul și în toate activitățile desfășurate în cadrul instituției, privind managementul calității.

Manualul calității conține prevederi referitoare la funcțiile sistemului de management, rezultate din aplicarea și adoptarea standardului internațional *SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității*. *Cerințe*, la specificul și domeniul de aplicare al sistemului de management și anume: Activități de administrație publică locală.

Denumirea instituției: Primăria Municipiului Călărași

Adresa: Călărași, str. București, nr. 140 A, județul Călărași, cod poștal 910058

Telefon: 0242 311005

Fax: 0242 318574

e-mail: office@primariacalarasi.ro

web: www.primariacalarasi.ro

Conducerea instituției:

Primar: Ing. Dulce Marius Grigore

Viceprimari: Dragu Nicolae

Coman Liviu

Mod de utilizare

Manualul calității este elaborat și menținut de Reprezentantul managementului calității.

Exemplarul original al manualului calității este detinut de Reprezentantul managementului calității, care va face difuzarea în format electronic către toți angajații, iar aceștia trebuie să cunoască conținutul manualului și să fie informați în legătură cu modificările și actualizările efectuate, în vederea însușirii, implementării, menținerii și îmbunătățirii sistemului de management al calității.

Actualizarea manualului calității se face ori de câte ori necesitățile impun acest lucru, de exemplu: schimbări organizatorice, modificări de standarde, legislație, reglementari aplicabile. Reprezentantul managementului calității se asigură că reviziile perimate ale manualului sunt declarate necorespunzătoare. Manualul calității și procedurile aplicabile se vor folosi ca o bază de raportare pentru analiza documentelor și audituri interne sau externe.

Manualul calității este publicat pe site-ul instituției, pentru informarea clienților/cetățenilor și a altor părți interesate în legătură cu politica, sistemul de management al calității implementat, în conformitate cu cerințele standardului de referință *SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității*. *Cerințe*.

Manualul calității este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne cât și pentru scopuri externe, referitoare la Sistemul de Management al Calității din cadrul instituției.

Manualul descrie exclusiv sistemul de management propriu instituției și are ca scop:

- demonstrarea capabilității instituției de a furniza consecvent servicii care să satisfacă cerințele beneficiarilor și cerințele legale reglementate aplicabile;

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 10 din 37

- urmărirea creșterii satisfacției clienților/ cetățenilor și a altor părți interesate prin aplicarea eficace a sistemului adoptat, inclusiv aplicarea de procese de îmbunătățire continuă a Sistemului de Management al Calității și asigurarea conformității cu cerințele clienților/ cetățenilor și cu cele ale reglementărilor aplicabile;

- descrie sistemul de management de calitate din cadrul Primăriei Municipiului Călărași, care permite instituției să-și formuleze și să-și implementeze politica și obiectivele, ținând seama de cerințele legale și de alte cerințe la care instituția a subscris.

Manualul calității descrie sistemul de management adoptat, constituind modul de îndrumare de lucru și stabilește responsabilitățile personalului, în scopul realizării și îmbunătățirii proceselor pentru satisfacerea cerințelor clienților/ cetățenilor și îmbunătățirea continuă a performanței de calitate.

Cunoașterea prevederilor Manualului calității la toate nivelurile asigură realizarea în permanență a calității serviciilor, în conformitate cu cerințele clienților/ cetățenilor și ale reglementărilor în vigoare. Modul de lucru impus prin Manual garantează obținerea, ținerea sub control și dovedirea eficacității Sistemului de Management al Calității și conformității serviciilor.

2 Referințe normative

- **SR EN ISO 9001:2015** - Sisteme de management al calității. Cerințe;
- **SR EN ISO 9000:2015** - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- **SR EN ISO 19011:2018** – Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- **SR EN ISO 9004:2018** – Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil;
- O.U.G. nr. 57/2019, privind Codul administrativ;
- Ordinul Secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

3 Termeni și definiții

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din standardul SR EN ISO 9000:2015 - *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular*, precum și termeni generali.

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
Termeni specifici standardului SR EN ISO 9000:2015		
1.	Manualul sistemului de management al calității (Manualul calității)	Document care descrie sistemul de management al calității în cadrul unei organizații
2.	Sistem de management	Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații pentru a stabili politici, obiective și procese prin care se realizează acele obiective

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al Primăriei Municipiului Călărași constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 11 din 37

3.	Sistem de management de calitate	Parte a sistemului de management utilizată pentru a gestiona, pentru a îndeplini obligațiile de conformare și a trata riscurile și oportunitățile
4.	Politica de calitate	Intențiile și direcția unei organizații referitoare la performanța sa, exprimate în mod oficial de managementul de la cel mai înalt nivel
5.	Organizație	Persoana sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații pentru a-și îndeplini obiectivele
6.	Management	Activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație
7.	Managementul calității	Activități coordonate pentru orientarea și controlul organizației în ceea ce privește calitatea
8.	Management de la cel mai înalt nivel	Persoană sau grup de persoane care conduc și controlează o organizație la cel mai înalt nivel
9.	Client	Organizație sau persoană care primește un produs – pentru orice organizație pot exista atât clienți externi, cât și clienți interni
10.	Furnizor	Organizație sau persoană care furnizează un produs – pentru orice organizație pot exista atât furnizori interni, cât și furnizori externi
11.	Parte interesată	Persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată, sau poate percepe că este afectată de o decizie sau o activitate - clienți, comunități, furnizori, autorități de reglementare, organizații neguvernamentale, investitori și angajați
12.	Calitate	Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele
13.	Cerința de calitate	Cerința în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii și relațiile dintre aceștia
14.	Capabilitate	Abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele
15.	Monitorizare necesități	Stare sau caracteristică a cerințelor de calitate, așa cum a fost determinată la un anumit moment
16.	Obiectiv	Rezultat care urmează a fi îndeplinit
		Obiectiv stabilit de organizație în conformitate cu politica sa de calitate
17.	Cerință	Nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie
18.	Risc	Efectul incertitudinii (un efect este o deviație pozitivă sau negativă de la o așteptare; incertitudinea este starea, chiar și parțială, a deficitului de informații legate de înțelegerea sau cunoașterea unui eveniment, consecințele sau plauzibilitatea acestuia)

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 12 din 37

19.	Eficiență	Relație între rezultatul obținut și resursele utilizate
20.	Efectivitate sau eficacitate	Măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate
21.	Riscuri și oportunități	Efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități)
22.	Competența	Capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate așteptate
23.	Document	Informația împreună cu mediul său suport (ex.: desen, raport, manualul de management al calității; mediul poate fi hârtie, discuri magnetice, optice sau electronice, etc.)
24.	Înregistrare	Document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate
25.	Informații documentate	Informațiile necesare a fi controlate și menținute de o organizație și mediul suport al acestora
26.	Proces	Ansamblul de activități corelate sau în interacțiune, care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire
27.	Audit	Proces sistematic, independent și documentat pentru obținerea de dovezi de audit și evaluarea acestora cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit
28.	Conformitate	Îndeplinirea unei cerințe
29.	Neconformitate	Neîndeplinirea unei cerințe
30.	Acțiune corectivă	Acțiune de eliminare a cauzelor unei neconformități și de prevenire a reapariției
31.	Îmbunătățire continuă	Activitate repetată pentru creșterea performanței
32.	Indicator	Reprezentarea măsurabilă a stării sau stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor
33.	Monitorizare	Determinarea stării unui sistem, proces, serviciu sau a unei activități
34.	Măsurare	Proces pentru a determina o valoare
35.	Performanța	Rezultat măsurabil
Termeni generali		
36.	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale; procedurile documentate sunt elaborate în conformitate procedura de sistem <i>Procedura privind elaborarea și difuzarea procedurilor</i> , în vigoare, care are la bază structura minimală prevăzută în <i>Procedura documentată</i> (anexa 2 a Codului controlului intern

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 13 din 37

		managerial al entităților publice)
37.	Procedura de sistem	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică
38.	Procedura operațională	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice
39.	Activitate procedurală	Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice
40.	Actualizarea manualului calității	O noua ediție se realizează când modificările din structura manualului depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare sau după maximum trei revizii. Evidențierea ediției și a reviziei actualizării se face în cartușul manualului
41.	Cartuș	Text încadrat în chenar, completat și poziționat în antetul paginii, menționat pe fiecare pagină a manualului, cu excepția primei pagini
42.	Ediție procedură	Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare
43.	Revizie procedură	Acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii
44.	Compartiment (denumire generică pentru structuri organizatorice)	Direcție/ serviciu/ birou/ compartiment
45.	Conducătorul compartimentului	Director executiv/ director executiv adjunct/ șef de birou/ șef de serviciu

Abrevierile utilizate în documentația Sistemului de Management sunt următoarele:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	PS	Procedura de sistem
2.	PO	Procedura operațională
3.	MC	Manualul Sistemului de Management al Calității (Manualul calității)
4.	SMC	Sistemul de management al calității

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al Primăriei Municipiului Călărași constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 14 din 37

5.	P	Primar
6.	RMC	Reprezentantul managementului calității
7.	RP	Responsabil proces (conducător compartiment)
8.	RC	Responsabil de calitate
9.	OSGG	Ordinul secretariatului general al guvernului

4 Contextul organizației

4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Acest Manual are ca obiectiv descrierea și modul de funcționare a sistemului de management al calității din cadrul Primăriei Municipiului Călărași, în scopul de a satisface cerințele clienților/cetățenilor și cele ale standardului de referință SR EN ISO 9001:2015 - *Sisteme de management al calității. Cerințe*. Atingerea obiectivelor care urmăresc satisfacerea cerințelor clienților se realizează prin demersul de îmbunătățire continuă a eficienței proceselor.

Măsurile luate de Primăria Municipiului Călărași au rolul de a demonstra capabilitatea de a ține sub control procesele caracteristice, de a preveni și rezolva orice neconformități și de a folosi mijloace adecvate pentru a evita repetarea acestora.

Elementele descrise în acest manual, constituie practici obligatorii pentru întreg personalul instituției.

Sistemul de management al calității descris în continuare este conform cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 - *Sisteme de management al calității. Cerințe*.

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Primăria Municipiului Călărași a determinat, monitorizează și analizează:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității;
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității;
- care dintre nevoi și așteptări devin obligațiile sale de conformare.

Acest manual este destinat utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații a politicii în domeniul calității, a obiectivelor calității; pentru atingerea conformității cu cerințele standardului de referință SR EN ISO 9001:2015; pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management al calității și asigurarea continuității și actualizării acestuia în condițiile modificării condițiilor de lucru; pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient al calității activităților, conformarea cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității; pentru informarea clienților/cetățenilor și a altor părți interesate în legătură cu politica în domeniul calității a Primăriei Municipiului Călărași.

Manualul sistemului de management al calității reprezintă "Cartea de Vizită" a organizației, prin care conducerea Primăriei Municipiului Călărași își definește și documentează politica, obiectivele și angajamentul cu privire la calitate, a conformării cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

AVERTISMENT: Utilizarea, reproducerea completă sau parțială a prezentei documentații fără acordul scris al Primăriei Municipiului Călărași constituie o violare a drepturilor de autor și va fi sancționată conform legislației în vigoare.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 15 din 37

4.3 Sistemul de management al calității și procesele sale

Managementul calității reprezintă ansamblul activităților coordonate pentru a orienta și controla organizația în ceea ce privește calitatea și stabilește politica în domeniul calității - obiectivele și responsabilitățile pe care le implementează în cadrul Sistemului de Management al Calității, prin mijloace cum ar fi: planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității și performanței.

Managementul calității este în responsabilitatea tuturor nivelurilor de management și este condus de managementul de la nivelul cel mai înalt.

Primăria Municipiului Călărași definește obiectivele generale ale organizației, precum și politica pentru calitate. Fiecare salariat trebuie să-și însușească obiectivele generale ale organizației și politica pentru calitate și să-și stabilească obiectivele specifice.

La toate nivelurile, procesele de management funcționează după principiul P.D.C.A.:

- a) **Plan** – planifică – definește obiectivele;
- b) **Do** – execută ce s-a definit, prin:
 - (a) comunicarea obiectivelor părților interesate;
 - (b) furnizarea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor;
 - (c) punerea în practică a procedurilor pentru atingerea obiectivelor.
- c) **Check** – verifică – punerea în practică a indicatorilor și utilizarea lor pentru verificarea regulată a îndeplinirii obiectivelor definite;
- d) **Act** – acționează – punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire și/ sau de eliminare a neconformităților:
 - (a) stabilește planul/urile de acțiune pentru corectarea eventualelor abateri față de obiective;
 - (b) punerea în practică a planului/rilor de acțiune, pentru corectarea abaterilor față de obiectivele propuse.

Procesele incluse în Sistemul de Management al Calității sunt structurate în 6 categorii:

- a) procese de leadership;
- b) procese de planificare;
- c) procese suport;
- d) procese de operare;
- e) procese de măsurare, monitorizare, analiză și evaluare;
- f) procese de îmbunătățire.

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

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 16 din 37

5 Leadership

5.1 Leadership și angajament

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că:

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

5.1.1 Orientarea către client

Primarul Municipiului Călărași se asigură că cerințele clienților/ cetățenilor sunt definite și satisfăcute în condiții de eficiență, eficacitate și la standarde înalte de calitate. De asemenea, conducerea instituției consideră o misiune primordială să vină în întâmpinarea cerințelor clienților/ cetățenilor și să mențină orientarea către creșterea satisfacției acestora.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Managementul la cel mai înalt nivel a elaborat politica privind calitatea. Această politică este adecvată scopului și contextului instituției și este analizată periodic, pentru a se asigura adecvarea ei continuă (Anexa 1 a MC – Politica privind calitatea).

De asemenea, cuprinde un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare, privind satisfacerea cerințelor standardului de referință și îmbunătățirea continuă a eficienței și eficacității Sistemului de Management al Calității, în vederea creșterii performanței (Anexa 2 a MC – Declarația și angajamentul Primarului Municipiului Călărași în domeniul calității).

Politica privind Calitatea constituie cadrul pentru stabilirea și analiza obiectivelor referitoare la calitate.

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate este:

- a) disponibilă și menținută ca informație documentată;
- b) comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul instituției;
- c) disponibilă părților interesate relevante, după caz.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 17 din 37

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul instituției.

Sistemul de Management al Calității a fost elaborat astfel încât să asigure o funcționare eficientă și flexibilă, în conformitate cu prevederile legale aferente și cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul de referință SR EN ISO 9001:2015 - *Sisteme de management al calității. Cerințe*.

Fiecare salariat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Relațiile din cadrul organizației, responsabilitățile și autoritățile funcțiilor sunt stabilite în: *Organigramă, Regulamentul de organizare și funcționare, Manualul calității*, respectiv în *Fișa de post*.

Procedurile stabilesc responsabilitățile pentru fiecare element al procedurii și precizează responsabilitățile pentru supravegherea eficacității și eficienței activităților. Persoanele care au aceste responsabilități au sarcina de a analiza permanent posibilitățile de îmbunătățire a eficacității și eficienței.

Referitor la proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității, la nivelul instituției s-au definit următoarele responsabilități:

Primarul:

- stabilește Politica privind calitatea și obiectivele în domeniul calității și alocă resursele necesare aplicării acestora;
- stabilește responsabilități specifice compartimentelor care participă la proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității;
- analizează periodic Sistemul de Management al Calității în scopul evaluării eficienței, eficacității și necesității de îmbunătățire a acestuia, precum și pentru a se asigura că acesta se menține și este în continuare adecvat politicii și obiectivelor Primăriei Municipiului Călărași;
- asigură definirea responsabilităților și autorității pentru proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- asigură cunoașterea de către angajații Primăriei Municipiului Călărași a responsabilităților și autorității pentru proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- numește Reprezentantul Managementului Calității și îi stabilește responsabilitățile și limitele de competență;
- numește Responsabili de procese și Responsabili de calitate pentru fiecare proces identificat la nivelul instituției;
- aprobă țintele indicatorilor de performanță pentru fiecare proces identificat în cadrul instituției;
- conduce analizele periodice ale sistemului de management al calității, efectuate de management;
- aprobă Programul anual de instruire;

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 18 din 37

- aprobă Politica privind calitatea și obiectivele în domeniul calității și le face cunoscute angajaților din Primăria Municipiului Călărași;

- aprobă Manualul calității, procedurile de sistem și procedurile operaționale;
- aprobă Programul Anual de audituri interne;
- analizează rapoartele privind satisfacția clienților.

Reprezentantul Managementului Calității (RMC):

- coordonează proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității, în concordanță cu cerințele standardului de referință și cu obiectivele stabilite de conducerea Primăriei Municipiului Călărași;

- raportează conducerii Primăriei Municipiului Călărași despre funcționarea SMC și despre necesitățile de îmbunătățire a acestuia;

- se asigură că în interiorul Primăriei Municipiului Călărași cerințele clienților privind SMC sunt cunoscute de personalul implicat în realizarea serviciilor;

- reprezintă Primăria Municipiului Călărași în relații externe în probleme privind Sistemul de Management al Calității;

- asigură elaborarea și actualizarea MC, PS privind managementul calității;

- coordonează, în domeniul implementării managementului calității, întreaga activitate de elaborare, actualizare, verificare a PO și PS, aferente activităților de care răspund RP și RC;

- inițiază și monitorizează acțiunile corective și acțiunile de prevenire pentru dezvoltarea/îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității;

- inițiază analiza anuală a SMC efectuată de către managementul la vârf;

- elaborează propuneri de instruire privind calitatea, se implică în organizarea instruirii interne privind calitatea;

- face propuneri de îmbunătățire a documentelor Sistemului de Management al Calității;

- participă la analiza primară a posibilelor neconformități, a serviciilor neconforme și a reclamațiilor pentru validarea sau invalidarea lor;

- participă la analiza efectuată de management;

- centralizează sistematic informațiile primite referitoare la evaluarea satisfacției clientului și identifică posibilități eficiente de monitorizare a satisfacției clientului;

- controlează sistematic trasabilitatea și identificarea proceselor din instituție.

Responsabili de procese (RP):

- definesc indicatorii de performanță ai procesului coordonat, propun anual ținte și raportează gradul de realizare a acestor ținte;

- asigură documentarea referitor la procedurile proceselor coordonate;

- contribuie la elaborarea procedurilor aferente activităților desfășurate, aflate în coordonarea lor;

- verifică procedurile elaborate, aferente activităților desfășurate, aflate în coordonarea lor;

- verifică implementarea procedurilor de sistem/ operaționale corespunzătoare activităților pe care le coordonează, în conformitate cu prevederile acestora;

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 19 din 37

- răspund de funcționarea și implementarea SMC în cadrul compartimentelor pe care le coordonează;
- se implică în organizarea instruirii interne;
- verifică și se implică în implementarea acțiunilor corective în cadrul procesului pentru care sunt responsabili;
- reprezintă persoanele auditate (intern sau de un organism extern) în cadrul procesului pentru care sunt responsabili;
- identifică și înregistrează orice problemă referitoare la funcționarea SMC;
- informează RMC despre funcționarea și eficiența SMC în cadrul compartimentului și despre funcționarea acțiunilor corective rezultate din analize, audituri, controale.

Responsabili calitate (RC):

- asigură documentarea privind procedurile de sistem/ operaționale din cadrul structurii funcționale în care își desfășoară activitatea;
- asigură elaborarea procedurilor aferente activităților desfășurate;
- informează periodic asupra stadiului documentării și implementării procedurilor proceselor specifice;
- gestionarea SMC din cadrul compartimentului în care își desfășoară activitatea.

Toți angajații instituției:

- asigură implementarea, menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității în propria activitate;
- sunt responsabili de cunoașterea, respectarea și implementarea procedurilor operaționale corespunzătoare activităților de care răspund și a procedurilor de sistem, aprobate în cadrul instituției;
- respectă cerințele documentației Sistemului de Management al Calității în propria activitate.

6 Planificare

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

La nivelul Primăriei Municipiului Călărași s-au identificat riscurile și oportunitățile, pentru fiecare obiectiv specific al compartimentelor, care necesită a fi tratate pentru:

- a) a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- b) a crește efectele dorite;
- c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) a realiza îmbunătățirea.

Primăria Municipiului Călărași a planificat în cadrul procesului de identificare, analiză, monitorizare a riscurilor, acțiuni de tratare a riscurilor și a oportunităților, precum și modul în care poate să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management al calității și să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 20 din 37

De asemenea, la planificarea sistemului de management al calității, Primăria Municipiului Călărași a luat în considerare determinarea riscurilor și a oportunităților, obligațiile de conformare și alte subiecte și cerințe, care sunt necesar a fi tratate pentru:

- a) a se asigura că sistemul de management al calității își poate realiza rezultatele intenționate;
- b) a preveni și a reduce efectele nedorite, inclusiv posibilitatea ca instituția să fie afectată de condițiile de calitate externe;
- c) a realiza îmbunătățire continuă.

Primăria Municipiului Călărași menține informații documentate referitoare la riscurile necesar a fi tratate, conform Registrului de riscuri.

6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

Pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la serviciile furnizate, a cerințelor beneficiarilor, a funcționării și îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Calității implementat, conducerea instituției a stabilit obiectivele calității pentru nivelurile relevante ale organizației, astfel ca acestea să fie măsurabile și în concordanță cu *Politica privind calitatea*.

Obiectivele generale stabilite, detaliate, sunt transmise și cunoscute la toate nivelurile relevante, pentru a putea fi analizate la intervalele planificate.

Întreg personalul instituției are obligația de a lua toate măsurile ce se impun pentru îndeplinirea obiectivelor calității.

Primarul are sarcina de a analiza cel puțin o dată pe an modul în care sunt îndeplinite obiectivele în domeniul calității.

6.3 Planificarea schimbărilor

Atunci când Primăria Municipiului Călărași determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calității, schimbările trebuie efectuate într-un mod planificat, luându-se în considerare:

- a) scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- b) integritatea sistemului de management al calității;
- c) disponibilitatea resurselor;
- d) alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

7 Suport

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

Cerințele privind resursele sunt determinate în timpul planificării calității. Resursele se referă la resursele necesare îmbunătățirii sistemului de management al calității, precum și cele necesare îndeplinirii cerințelor beneficiarilor și asigurării satisfacției acestora.

Fiecare responsabil de proces are ca sarcină utilizarea la întreaga capacitate a resurselor existente pentru funcționarea eficientă a procesului pe care îl gestionează. De asemenea, fiecare

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 21 din 37

responsabil de proces are ca sarcină identificarea și propunerea de noi resurse pentru îndeplinirea obiectivelor care îi revin în cadrul politicii organizaționale privind calitatea.

Primăria Municipiului Călărași identifică și pune la dispoziție necesarul de resurse:

- a) pentru proiectarea, implementarea și menținerea sistemului de management al calității;
- b) pentru creșterea satisfacției clienților/ cetățenilor;
- c) pentru desfășurarea proceselor în condiții optime;
- d) pentru satisfacerea propriului personal și a colaboratorilor săi.

Resursele necesare pentru desfășurarea activităților:

- a) resurse umane;
- b) resurse financiare;
- c) echipamente;
- d) logistică;
- e) servicii informaționale;
- f) instruire;
- g) abilități specializate;
- h) infrastructură organizațională;

7.1.2 Personal

Personalul cu impact direct asupra calității serviciului este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, al abilităților și al experienței.

Înregistrările privind competența personalului Primăriei Municipiului Călărași sunt cuprinse în fișele de post, certificatele și diplomele ce sunt incluse în dosarul fiecărui salariat.

Competență, conștientizare și instruire

Managementul la cel mai înalt nivel al Primăriei Municipiului Călărași consideră că personalul propriu este cea mai importantă resursă a instituției.

Managementul îmbunătățește atât eficacitatea cât și eficiența instituției, inclusiv a sistemului de management al calității, prin implicarea și susținerea personalului. Pentru a ajuta la realizarea obiectivelor de îmbunătățire a performanței, organizația încurajează implicarea și dezvoltarea personalului prin:

- a) definirea responsabilităților și autorităților personalului;
- b) stabilirea obiectivelor individuale și de echipă;
- c) facilitarea implicării în stabilirea obiectivelor și în luarea deciziilor;
- d) facilitarea unei comunicări deschise, în ambele sensuri, a informației;
- e) furnizarea instruirii permanente;
- f) crearea condițiilor care să încurajeze inovația și aportul personal;
- g) asigurarea lucrului în echipă;
- h) comunicarea sugestiilor și opiniilor.

Menținerea competenței și perfecționarea propriului personal este cel mai important deziderat al conducerii Primăriei Municipiului Călărași.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 22 din 37

7.1.3 Infrastructura

Primăria Municipiului Călărași asigură și menține o infrastructură corespunzătoare pentru desfășurarea proceselor sale și pentru asigurarea conformității serviciilor.

Birourile sunt dotate cu mobilier, tehnică de telecomunicație (telefon, fax, telefonie mobilă), tehnică de calcul (computere), birotică (copiatoare, imprimante).

Aceste utilități îndeplinesc toate normele de securitate și ergonomie cerute de domeniul de activitate.

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Primăria Municipiului Călărași asigură condițiile de desfășurare a activității. Realizarea și menținerea ordinii la locul de muncă este sarcina și responsabilitatea fiecărui salariat.

Organizația determină și controlează mediul de lucru astfel încât acesta să nu afecteze conformitatea serviciului.

Spațiile sunt prevăzute cu încălzire centrală (iarna) și instalații de climatizare (vara).

De asemenea, instituția asigură un mediu de lucru agreabil, nestresant, propice desfășurării în cele mai bune condiții a proceselor sale.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Primăria Municipiului Călărași determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea serviciilor cu cerințele, este folosită monitorizarea și măsurarea.

Primăria Municipiului Călărași se asigură că resursele puse la dispoziție sunt adecvate, pentru activitățile de monitorizare și măsurare, care se efectuează, și menținute, pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Primăria Municipiului Călărași determină cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor oferite.

Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar (*Fișe de post, Plan anual de perfecționare*).

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația trebuie să ia în considerare cunoștințele sale curente și să determine modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

Personalul care efectuează activități ce influențează calitatea serviciului, trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate.

7.2 Competența

Cursurile de formare/specializare/perfecționare se pot desfășura atât în interiorul Primăriei Municipiului Călărași, cât și în exteriorul acesteia de către organisme de formare certificate/formatori certificați.

Sesiunile de instruire (de exemplu pentru noii angajați/salariați) vor avea loc în interiorul instituției, cât și în exteriorul acesteia.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 23 din 37

Toate formările/specializările/perfecționările interne sau externe vor fi înregistrate și arhivate la nivelul Biroului Resurse Umane Salarizare, în dosarele individuale ale salariaților.

Sesiunile de instruire vor fi arhivate la nivelul fiecărei persoane responsabile care a făcut instruirea (managementul calității, standardele de control managerial intern, etică și integritate etc.).

Eficacitatea formării este evaluată de fiecare responsabil de proces, individual. În funcție de rezultatele obținute de salariat, responsabilul de proces poate propune reluarea procesului de instruire.

Personalul Primăriei Municipiului Călărași este considerat calificat în funcție de:

- Nivelul inițial de cunoștințe – diplome de studii, certificări, atestări, etc.;
- Experiența profesională - funcții deținute anterior;
- Activitățile practice ce pot fi întreprinse;
- Formarea/specializarea/perfecționarea complementară (atât internă cât și externă) din cadrul instituției.

Personalul nou angajat, indiferent de natura pregătirii, va fi instruit/informat cu privire la următoarele aspecte:

- Cunoașterea organizației și a activităților;
- Politica privind calitatea;
- Prezentarea generală a sistemului calității;
- Sistemul de control intern managerial;
- Etică, conduită și integritate etc.

7.3 Conștientizare

Conducerea Primăriei Municipiului Călărași se asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate referitor la:

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

7.4 Comunicare

Primăria Municipiului Călărași a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității, inclusiv:

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

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 24 din 37

Majoritatea comunicărilor cu părțile externe sunt făcute în legătură cu încadrarea în termenii legali ai activităților desfășurate și cu cei contractuali, după caz. În cadrul organizației sunt stabilite și menținute modalități de comunicare internă între diferite funcții ale sistemului, precum și modul de comunicare externă cu beneficiarii și furnizorii, astfel încât să se asigure o gestiune eficientă a tuturor informațiilor utile Sistemului de Management al Calității.

7.4.1 Comunicare internă

Primăria Municipiului Călărași:

a) Comunică intern informațiile relevante pentru sistemul de management, între diferitele niveluri și funcții ale organizației, inclusiv modificări la sistemul de management, după caz;

b) Asigură că procesele sale de comunicare dau posibilitatea persoanelor care efectuează lucrări sub controlul organizației să contribuie la îmbunătățirea continuă.

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, conducerea Primăriei Municipiului Călărași acordă o importanță deosebită comunicării interne ca mijloc de transmitere, cunoaștere și înțelegere de către angajați a politicii și obiectivelor calității.

Modalitățile de comunicare internă utilizate în cadrul Primăriei Municipiului Călărași sunt variate și adecvate fiecărei situații în parte.

Cea mai importantă modalitate de comunicare internă este reprezentată de analiza Sistemului de Management al Calității de către conducere.

Alte instrumente de comunicare internă utilizate de Primăria Municipiului Călărași sunt: ședințele de analiză a activității, instruirea, înregistrările și circuitul parcurs de acestea, auditurile, afișajul, circularele, comunicările verbale și scrise.

7.4.2 Comunicare externă

Primăria Municipiului Călărași comunică extern informațiile relevante pentru sistemul de management, așa cum s-a stabilit prin procesele de comunicare ale organizației și cum se cere prin obligațiile sale de conformare.

7.5 Informații documentate

7.5.1 Generalități

Sistemul de Management al Calității este documentat conform prevederilor standardului SR EN ISO 9001:2015 - *Sisteme de management al calității*. Cerințe și cuprinde:

- politică și obiectivele calității - viziunea organizației;
- manualul sistemului de management al calității - descrie sistemul de management de calitate;
- proceduri de sistem – descriu procese sau activități care se desfășoară la nivelul instituției publice aplicabile majorității sau tuturor compartimentelor din cadrul acesteia;
- proceduri operaționale – descriu procese sau activități care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul instituției, fără aplicabilitate la nivelul întregii instituții;
- înregistrări - dovezi ale conformității cu cerințele, ale rezultatelor obținute și ale activităților realizate;

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 25 din 37

f) documente organizaționale - *Regulament de organizare și funcționare, Regulament Intern, Organigramă, Fișe de post*;

g) alte informații documentate generate intern și din surse externe (inclusiv cele elaborate conform OSGG nr. 600/2018 și asimilate SMC).

Documentația este adecvată scopului, misiunii și dimensiunii Primăriei Municipiului Călărași, fiind periodic analizată pentru a corespunde strategiilor instituției pe termen mediu și lung.

Informațiile documentate ale sistemului de management al calității din organizație există atât pe suport electronic, cât și pe suport de hârtie.

7.5.2 Creare și actualizare

Manualul Sistemului de Management al Calității este principalul document în care sunt descrise prevederile și cerințele sistemului de management ales. Acesta conține o prezentare a organizației, politica în domeniul calității, organizarea și responsabilitățile în domeniul calității și o prezentare a sistemului de management.

Informațiile documentate se gestionează în cadrul instituției, prin asigurarea că următoarele aspecte sunt adecvate:

- identificarea documentului;
- formatul documentului;
- mediul de suport al documentului;
- analizarea și aprobarea documentului.

Informațiile documentate ale SMC sunt elaborate, analizate de funcțiile desemnate, înainte de aprobarea lor, pentru a se asigura că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/ sau perimate, sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile, retragerea celor nevalabile, arhivarea documentelor perimate.

7.5.3 Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate cerute de sistemul de management al calității trebuie controlate pentru a se asigura că:

- sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- sunt protejate adecvat (împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte, deteriorării).

8 Operare

8.1 Planificare și control operațional

Modul de organizare a instituției și a sistemului de management al calității ne permite să determinăm cerințele clienților/ cetățenilor, astfel încât acestea să fie satisfăcute.

La începutul fiecărui an calendaristic, se elaborează și se aprobă bugetele necesare pentru desfășurarea activității aferente instituției.

În cadrul planificării proceselor, am stabilit următoarele:

- cerințele și obiectivele calității referitoare la serviciile furnizate;
- procesele și documentele necesare, precum și asigurarea resurselor necesare;
- activitățile de verificare, validare, monitorizare legate de serviciile furnizate;

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 26 din 37

d) înregistrările necesare care fac dovada că procesele de realizare a serviciului satisfac cerințele.

La elaborarea reglementărilor, acordăm atenție deosebită supravegherii parametrilor care au influență deosebită asupra eficienței calității.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

În relațiile cu clientul/ cetățeanul, punem accent deosebit pe comunicare și îndeosebi pe următoarele aspecte:

- a) informațiile legate de serviciul solicitat;
- b) tratarea cererilor de informații, a solicitărilor, etc.;
- c) sugestiile, reclamațiile și feed-back-ul primite de la cetățeni.

Indiferent de natura cerințelor clienților, Primăria Municipiului Călărași asigură identificarea:

- a) cerințelor specificate de client (explicite);
- b) cerințelor implicite - nespecificate de client, dar necesare;
- c) cerințelor legale și de reglementare;
- d) după caz, alte cerințe suplimentare.

Orice nelămurire privind cerințele clientului este clarificată împreună cu clientul.

În etapele de identificare și analiză a cerințelor referitoare la serviciul solicitat, Primăria Municipiului Călărași asigură prin persoana aflată în contact nemijlocit cu cetățeanul/ clientul o comunicare permanentă cu acesta în scopul clarificării cerințelor.

Această comunicare este continuă în toate etapele de realizare a serviciului, când persoana aflată în contact cu clientul asigură clarificarea problemelor ce apar sau după caz, informează clientul despre stadiul de realizare.

Reclamațiile împreună cu alte informații de feed-back de la cetățeni/ clienți sunt colectate sub formă de chestionare, sunt analizate de conducerea Primăriei Municipiului Călărași în scopul îmbunătățirii Sistemului de Management al Calității.

În comunicarea cu clientul, acordăm atenție deosebită ca informațiile furnizate să fie corecte, detaliate, legate de serviciile solicitate și solicitările să fie satisfăcute în totalitate.

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

În Sistemul de Management al Calității am stabilit și sunt verificate cu ocazia pregătirii-planificării realizării serviciului următoarele:

- a) cerințele impuse de beneficiar, inclusiv cele referitoare la termenele și condițiile de realizare, dacă este cazul;
- b) cerințele nedeclarate de beneficiar, dar necesare pentru realizarea serviciului;
- c) cerințele legate de serviciul furnizat stabilite prin reglementări, standarde;
- d) alte cerințe interne stabilite de organizație.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 27 din 37

8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

Cerințele clientului, activitățile legate de satisfacerea acestor cerințe, precum și condițiile referitoare la acestea sunt stabilite reglementat.

Această analiză este efectuată înaintea realizării serviciilor solicitate și ne asigurăm că:

- a) cerințele referitoare la serviciu să fie clar stabilite;
- b) în cazul în care cerințele sunt diferite de cele stabilite anterior, acestea să fie analizate și soluționate adecvat;
- c) putem satisface cerințele stabilite din punctul de vedere al capacității și al profesionalismului;

Prin comunicarea permanentă cu clientul, ne asigurăm că înainte de acceptarea realizării serviciului să fie stabilite clar cerințele clientului, respectiv obligațiile ambelor părți și acestea să fie acceptate de către client.

În toate cazurile, cerințele clientului, criteriile de conformitate, sarcinile concrete stabilite sunt documentate și prezentate acestuia.

8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

Atunci când cerințele referitoare la produse și servicii sunt modificate, Primăria Municipiului Călărași se asigură că informațiile documentate relevante și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

8.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor

8.3.1 Generalități

Primăria Municipiului Călărași stabilește, implementează și menține un proces de proiectare și dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor și a serviciilor.

8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare, Primăria Municipiului Călărași ia în considerare:

- a) natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- b) etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectării și dezvoltării;
- c) activitățile necesare de verificare și validare, ale proiectării și dezvoltării;
- d) responsabilitățile și autoritățile implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- e) resursele interne și externe necesare pentru proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor;
- f) necesitatea de control al interferențelor între persoanele implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- g) necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor în procesul de proiectare și dezvoltare;
- h) cerințe pentru furnizarea ulterioară a produselor și a serviciilor;
- i) nivelul de control al procesului de proiectare și dezvoltare.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 28 din 37

În cadrul Primăriei Municipiului Călărași, planificarea realizării serviciilor se face prin diferite documente și înregistrări, în funcție de natura serviciului și de cerințele clientului, cum sunt procedurile și instrucțiunile.

8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Primăria Municipiului Călărași determină cerințele esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care vor fi proiectate și dezvoltate, luând în considerare:

- cerințe funcționale și de performanță;
- informații provenite din activități de proiectare și dezvoltare anterioare, similare;
- cerințe legale și reglementate;
- standarde;
- consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii produselor și serviciilor.

Elementele de intrare trebuie să fie adecvate pentru scopurile proiectării și dezvoltării, complete și fără ambiguități.

Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării care sunt în conflict, trebuie rezolvate.

8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării

Primăria Municipiului Călărași aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare;
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare;
- sunt păstrate informații documentate ale acestor activități.

8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Primăria Municipiului Călărași asigură că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării:

- satisfac cerințele elementelor de intrare;
- sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
- includ, sau fac referire la cerințe pentru monitorizare și măsurare, după caz, și criterii de acceptare;
- precizează caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării

Primăria Municipiului Călărași analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior proiectării și dezvoltării produselor și serviciilor, atât cât este necesar, pentru a se asigura ca nu există niciun impact negativ asupra conformității cu cerințele.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 29 din 37

Primăria Municipiului Călărași păstrează informații documentate referitoare la:

- a) modificările proiectării și dezvoltării;
- b) rezultatele analizelor;
- c) autorizarea modificărilor;
- d) acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalități

Achizițiile cu produse și/sau servicii se realizează în conformitate cu legislația în vigoare.

Materialele, produsele și serviciile care sunt utilizate pentru realizarea serviciilor sunt verificate dacă respectă cerințele specificate.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Toate produsele/serviciile cumpărate sau subcontractate vor fi verificate, cantitativ și/ sau calitativ, după caz.

Abordarea organizațională a controlului în acceptare prevede că dincolo de controalele preliminare care privesc gradul de corespondență a produselor, dar mai ales a serviciilor, persoanele desemnate trebuie să autorizeze utilizarea produselor/ serviciilor în funcție doar de rezultatele verificărilor întreprinse.

Lucrările executate de furnizori sunt recepționate conform prevederilor din contract sau comandă.

Produsele achiziționate sunt însoțite de documentații tehnice, specificații ale producătorilor, certificate de conformitate, rapoarte de teste, înregistrări (date) statistice, etc., după caz.

În cazul apariției unor neconformități în activitatea de achiziții a produselor și serviciilor, datorate furnizorilor, acestea vor fi respinse la recepție până la rezolvarea neconformităților de către furnizorii respectivi, autoritatea având dreptul ca, în cazul neremedierii neconformităților, să rezilieze contractul de furnizare/servicii.

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

Cererile noastre de ofertă vor descrie clar sarcinile, obligațiile, cerințele de pregătire profesională, termenele de realizare, condițiile de plată, modul de recepție, cerințele Sistemului de Management al Calității referitoare la furnizori.

Ne asigurăm ca cerințele de aprovizionare să satisfacă cerințele de calitate asumate de instituția noastră, produsele furnizate și serviciile prestate fiind recepționate cantitativ și calitativ de Comisia de recepție constituită la nivelul Primăriei Municipiului Călărași.

Instituția analizează și aprobă documentele de aprovizionare din punct de vedere al conformității cu specificațiile stabilite anterior, înainte de a utiliza produsele/ serviciile achiziționate.

Instituția impune furnizorilor obligativitatea acestora de a notifica imediat orice schimbare apărută atât în ceea ce privește produsul/ serviciul aprovizionat, cât și în ceea ce privește condițiile sau termenii de livrare, așa cum rezultă din contractele de furnizare sau de servicii încheiate de către Primăria Municipiului Călărași cu operatorii economici.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 30 din 37

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Activitățile de realizare a serviciului sunt planificate în condiții controlate prin identificarea resurselor suport, prin identificarea cerințelor referitoare la competențele personalului implicat. Pentru fiecare proces de realizare a serviciului sunt identificate și planificate etapele de execuție, termene de realizare, resurse și echipamentele necesare.

La elaborarea planificării realizării serviciului se au în vedere problemele referitoare la:

- Care sunt etapele de realizare a serviciului?
- Există resurse suficiente?
- Personalul deține competențele necesare?

Controlul constă în activitățile care urmăresc să garanteze respectarea constantă a tuturor cerințelor și a modalităților operative inerente ale procesului de realizare a serviciului.

Scopurile fundamentale ale controalelor și ale validărilor sunt:

- a) asigurarea realizării adecvate a serviciului – **în termenii** stabiliți;
- b) eficientizarea serviciilor acordate.

Activitățile de realizare a serviciului sunt planificate și realizate în condiții controlate.

Condițiile controlate includ, după caz :

- a) disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile serviciului;
- b) disponibilitatea procedurilor de sistem și operaționale;
- c) utilizarea echipamentelor adecvate;
- d) implementarea activităților de asistență;
- e) contabilizarea tuturor produselor utilizate în furnizarea serviciului, prin implementarea unui sistem de trasabilitate adecvat;
- f) menținerea sub control a neconformităților;
- g) elaborarea și păstrarea înregistrărilor care demonstrează că toate etapele de realizare a serviciului și de verificare au fost efectuate;
- h) punerea la dispoziția personalului implicat a informațiilor clare necesare.

În cadrul Primăriei Municipiului Călărași s-au prevăzut activități specifice de control și validare în timpul întregului ciclu de realizare și furnizare a serviciilor; astfel de activități furnizează elemente utile privind îmbunătățirea continuă a calității procesului de realizare și furnizare a serviciului.

Procedurile documentate ale sistemului de management al calității prevăd și instrucțiuni pentru planificarea, pregătirea, realizarea și controlul proceselor de realizare și furnizare a serviciilor.

La finalul procesului de realizare, serviciile fac subiectul unui control final pentru verificarea conformității cu cerințele, ținând cont de toate activitățile de control și/ sau de validare intermediare întreprinse până în acel moment. În cazul în care validarea finală are un rezultat pozitiv, serviciul este acceptat și este considerat ca fiind disponibil pentru furnizare.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 31 din 37

8.5.2 Identificare și trasabilitate

Primăria Municipiului Călărași asigură identificarea și trasabilitatea serviciilor pe toată durata realizării lor prin mijloace specifice descrise în cadrul procedurilor de sistem și operaționale, ce controlează procesul/ activitatea respectivă.

Identificarea și trasabilitatea este un aspect important avut în vedere de către Primăria Municipiului Călărași, prin implementarea unui sistem adecvat de urmărire atât a documentelor (printr-o codificare judicioasă și o monitorizare constantă a circuitului lor), cât și a produselor, echipamentelor, serviciilor aprovizionate și/ sau utilizate în realizarea serviciilor.

Înregistrările prin care se asigură identificarea și trasabilitatea serviciilor realizate de Primăria Municipiului Călărași se regăsesc în capitolul *Anexe* ale procedurilor de sistem și operaționale.

Sistemul de trasabilitate permite:

- a) să se identifice furnizorul de produse, echipamente și servicii care prezintă și a prezentat o serie de inconveniente;
- b) să se identifice în orice moment stadiul documentelor;
- c) să se identifice la nivelul beneficiarului neconformitățile de orice natură, cauzele lor și metodele de rezolvare eficientă.

Mijloacele și metodele de identificare sunt în conformitate cu specificațiile aplicabile, cu proceduri și cu instrucțiuni corespunzătoare.

Identificarea și trasabilitatea legate de realizarea serviciilor sunt asigurate de documentația aferentă serviciului, iar trasabilitatea proceselor este asigurată de sistemul de înregistrări. Prin aceasta se pot identifica responsabilitățile și stadiul activităților în orice punct al sistemului și în orice moment.

8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Primăria Municipiului Călărași acordă o atenție deosebită documentelor furnizate de client, inclusiv proprietăți intelectuale (informații, documente, etc.) puse la dispoziție de către acesta.

Documentele furnizate de client sunt păstrate pe timpul depozitării, protejându-se confidențialitatea, integritatea, precum și drepturile de proprietate intelectuală.

În cazul în care se constată că documentele furnizate de client au fost pierdute, deteriorate sau au devenit, în oricare alt mod, necorespunzătoare, responsabilul de contract anunță clientul și de comun acord cu acesta stabilește soluțiile de tratare și măsurile corective.

Identificăm, verificăm, tratăm cu responsabilitate și luăm măsuri ca nicio proprietate a beneficiarului, luată în custodie – fie materială sau intelectuală – să nu se degradeze sau să nu ajungă la persoane neavizate.

Cu ocazia obținerii datelor furnizate de beneficiar și în timpul prelucrării, toate neconformitățile sunt aduse la cunoștința beneficiarului. Modificările și completările necesare sunt discutate cu acesta, aplicarea acestora realizându-se numai după acceptul beneficiarului.

Când reglementările aplicabile stabilesc cerințe speciale referitoare la manipulare, păstrare, protecție, atunci acestea sunt incluse în procedurile sau instrucțiunile de lucru referitoare la aceste activități.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 32 din 37

Dacă oricare din proprietățile beneficiarului suferă alterări sau pierderi, beneficiarul este anunțat imediat, indicând și cauzele care au generat daunele respective. Dacă este posibil, prezentăm propuneri concrete pentru rezolvarea problemei.

După rezolvarea problemei apărute, beneficiarul va fi informat despre modul în care am soluționat problema.

8.5.4 Păstrare

Primăria Municipiului Călărași păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele. Păstrarea include identificarea, manipularea, transmiterea și protejarea.

8.5.5 Activități post-livrare

Primăria Municipiului Călărași îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu serviciile.

Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute, se ia în considerare:

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

8.5.6 Controlul modificărilor

Primăria Municipiului Călărași controlează și analizează modificările referitoare la produse sau la furnizarea serviciilor, atât cât este necesar, pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Eliberarea serviciilor către client trebuie să nu se producă înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat astfel de o autoritate relevantă.

Primăria Municipiului Călărași păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și a serviciilor. Informațiile documentate trebuie să includă:

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

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

Primăria Municipiului Călărași se asigură în mod continuu că serviciile considerate neconforme sunt identificate și controlate, astfel încât acestea să nu fie oferite clienților săi.

Controlul și managementul serviciului neconform sunt documentate și procedurate în procedura de sistem *Audit intern al sistemului de management al calității și neconformități*, în vigoare.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 33 din 37

Primăria Municipiului Călărași trebuie să trateze elementele de ieșire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- a) corecție;
- b) izolare, reținere, returnare sau suspendarea livrării serviciilor;
- c) informarea clientului;
- d) obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerințele trebuie verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

9 Evaluarea performanței

9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

9.1.1 Generalități

Procesul de evaluare, analiză și ameliorare funcționează după principiul P.D.C.A. (Plan - planifică, Do – execută, Check – verifică, Act – acționează) la toate nivelurile organizației, după cum urmează:

- a) la nivelul organizației, prin politici, obiective și revizii;
- b) la nivelul proceselor, prin audituri urmate de planuri de acțiuni corective;
- c) la nivel individual, prin intermediul raportului de evaluare anuală a performanțelor profesionale individuale.

Primăria Municipiului Călărași planifică și aplică procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:

- a) demonstrarea conformității serviciilor;
- b) asigurarea conformității sistemului cu standardul de referință și cu obiectivele politicii în domeniul calității;
- c) îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Primăria municipiului Călărași evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management al calității și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

Primăria Municipiului Călărași aplică metode optime și adecvate pentru monitorizarea proceselor Sistemului de Management al Calității, pentru a demonstra capacitatea proceselor controlate de atingere a obiectivelor planificate.

Dacă există cazuri în care procesele nu au rezultatele scontate, se întreprind acțiuni corective pentru asigurarea calității serviciilor prestate și a satisfacției clienților săi.

Instituția monitorizează în mod continuu conformitatea serviciilor sale de-a lungul întregului proces de furnizare și derulare a serviciilor, acordând o importanță deosebită reacțiilor și informațiilor provenite de la clienți, precum și din procesul de derulare propriu-zisă a serviciului.

9.1.2. Satisfacția clientului

Primăria municipiului Călărași monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor și a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 34 din 37

Primăria Municipiului Călărași monitorizează întreg spectrul de informații referitoare la satisfacția propriilor clienți, cu privire la serviciile furnizate acestora. RMC are responsabilitatea monitorizării satisfacției clientului. Aceste informații sunt folosite pentru îmbunătățirea continuă a propriilor servicii și procese, precum și pentru îmbunătățirea performanțelor instituției.

Procedura de sistem *Evaluarea satisfacției clienților*, în vigoare, documentează procesul de monitorizare, evaluare și analiză a satisfacției clienților/cetățenilor.

9.1.3 Analiză și evaluare

În cadrul Primăriei Municipiului Călărași s-a stabilit procesul de identificare, colectare și analiză statistică a datelor rezultate din activitățile de monitorizare și măsurare a produselor/ serviciilor și a proceselor incluse în Sistemul de Management al Calității pentru a:

- demonstra adecvarea, performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- verifica eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- evalua gradul de conformare a sistemului de management cu cerințele aplicabile;
- iniția acțiuni corective/ preventive pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC.

Reprezentantul managementului calității colectează, monitorizează și analizează datele statistice și informațiile care demonstrează adecvarea și performanțele sistemului de management al calității, precum și modalitățile de îmbunătățire continuă.

Analiza datelor furnizează date referitoare la:

- satisfacția clientului;
- conformitatea, eficacitatea și performanța produselor și serviciilor.

Este responsabilitatea conducerii de a analiza rezultatele analizei și de a întreprinde acțiunile necesare. Analiza modului de desfășurare a datelor aferente tuturor proceselor din organizație se realizează prin intermediul ședinței de analiză a sistemului de management al calității.

9.2 Audit intern

9.2.1 Generalități

Primăria municipiului Călărași stabilește, implementează și menține programe de audit intern ale sistemului de management al calității, la intervale planificate (cel puțin o dată pe an), pentru a furniza informații referitoare la faptul că sistemul de management al calității este conform cu cerințele proprii ale instituției, cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 - *Sisteme de management al calității*. Cerințe și este implementat și menținut în mod eficace.

9.2.2 Programul de audit intern

Auditurile interne sunt realizate pe baza standardelor SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe și SR EN ISO 19011:2018 – Linii directe pentru auditarea sistemelor de management, fiind luate în considerare și cerințele specifice ale beneficiarilor și ale altor părți interesate, dacă este cazul.

În *Programul de audit intern* sunt definite criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 35 din 37

Auditul intern poate fi efectuat de o echipă de audit sau de un singur auditor. Auditorul desemnat pentru a audita un compartiment este independent de compartimentul respectiv, neavând nici o responsabilitate în acel compartiment.

Rezultatele auditurilor interne sunt documentate prin:

- a) un raport de audit intern, redactat de către conducătorul echipei de audit, în care sunt prezentate concluziile și comentariile la rezultatele obținute;
- b) un raport de acțiuni corective și de acțiuni preventive, dacă este cazul. Instituția întreprinde corecții și acțiuni corective adecvate, fără întârziere nejustificată.

9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1 Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate (anual sau ori de câte ori este necesar) sistemul de management al instituției, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației, analiza fiind procedurată și documentată în procedura de sistem *Analiza efectuată de management*, în vigoare.

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei

RMC întocmește *Raportul privind analiza sistemului de management al calității*, prin care este analizat stadiul funcționării sistemului, în perioada care a trecut de la ultima analiză.

Sunt supuse analizei cel puțin următoarele elemente, care reprezintă date de intrare:

- a) Documentele SMC (Manualul calității, proceduri documentate, documente elaborate în conformitate cu OSGG nr. 600/2018 și asimilate SMC, alte informații documentate generate intern și din surse externe);
- b) Raportul anterior al analizei efectuate de management;
- c) Adecvarea resurselor;
- d) Rezultatele auditurilor externe;
- e) Schimbarea împrejurărilor, inclusiv a prevederilor legale și altor reglementări apărute în perioada analizată;
- f) Conformarea cu prevederile legale;
- g) Comunicarea cu părțile externe interesate;
- h) Situații rezultate din analiza proceselor SMC:
 - (a) gradul de satisfacție al clienților;
 - (b) reclamații de la clienți și de la alte părți interesate;
 - (c) situația neconformităților constatate și a acțiunilor corective;
 - (d) performanțele procesului de realizare servicii;
 - (e) performanțele proceselor (urmărirea și raportarea indicatorilor de performanță ai proceselor);
 - (f) performanța furnizorilor (produse, executanți lucrări, prestatori servicii);
 - (g) stadiul realizării obiectivelor calității;
 - (h) eficacitatea acțiunilor corective/preventive;

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 36 din 37

(i) rezultatele auditurilor interne;

(j) alte situații aferente proceselor și activităților incluse în SMC;

i) măsuri pentru atingerea obiectivelor planificate (dacă aceste obiective nu au fost atinse) sau îmbunătățirea continuă (dacă obiectivele planificate au fost atinse).

Analiza constă în trecerea în revistă a elementelor de intrare, într-o ședință la care participă Primarul Municipiului Călărași, Reprezentantul managementului calității și Responsabilii de proces.

Dacă în urma analizei efectuate de management se constată că SMC este funcțional, eficace, adecvat, și satisface cerințele standardului de referință, *Raportul privind analiza sistemului de management al calității* este aprobat de către Primar.

Dacă obiectivele nu au fost atinse, iar în funcționarea sistemului există neconformități, Primarul împreună cu conducătorii compartimentelor stabilesc acțiuni pentru îmbunătățirea activității sau pentru modul de efectuare a schimbărilor în sistem. RMC va definitiva raportul prin completarea acestuia cu măsurile stabilite, responsabili, termene și îl va trimite Primarului, pentru aprobare.

9.3.3 Elementele de ieșire ale analizei

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

a) oportunități de îmbunătățire (a eficacității SMC și a proceselor sale, a serviciului în raport cu cerințele cetățeanului/ clientului), desemnarea responsabililor și stabilirea termenelor pentru implementarea măsurilor de îmbunătățire;

b) orice necesități de modificare a sistemului de management;

c) asigurarea resurselor necesare pentru realizarea măsurilor stabilite;

Instituția păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizelor efectuate de management, conform procedurii de sistem *Analiza efectuată de management*, în vigoare.

10 Îmbunătățire

10.1 Generalități

Organizația trebuie să determine și să selecteze oportunitățile pentru îmbunătățire și să implementeze orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția acestuia.

Acestea trebuie să includă:

a) îmbunătățirea produselor și a serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;

b) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;

c) îmbunătățirea performanței și a eficacității sistemului de management al calității.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Scopul acțiunilor corective este acela de a elimina cauzele neconformităților apărute, a slabei funcționări a sistemului, a defectelor și/ sau a ineficienței, îmbunătățind stabilitatea și capacitatea proceselor organizaționale.

 Primăria Municipiului Călărași	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SR EN ISO 9001:2015 Cod: MC - 01	Ediția I
		Revizia 3
		Exemplar nr. 1
		Pagina 37 din 37

Acțiunile corective sunt prevăzute și realizate în scopul îndepărtării cauzelor neconformităților constatate, în timp ce prin acțiunile preventive întreprinse se urmărește eliminarea sau cel puțin reducerea în mod drastic a riscului de apariție a neconformităților ipotetice, prin identificarea lipsurilor sistemului, ale procesului sau serviciului.

Primăria municipiului Călărași se asigură ca acțiunile corective să fie proporționale cu efectele neconformităților apărute, analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse, dacă este necesar actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, efectuează modificări ale sistemului de management al calității.

10.3 Îmbunătățire continuă

În urma analizelor anuale ale conducerii, a rezultatului auditurilor interne și al ședințelor operative, se vor întocmi planuri de acțiune corectivă/ preventivă, în scopul rezolvării problemelor, acționând chiar la nivelul cauzei/ cauzelor acestora și apoi pentru prevenirea reapariției lor.

Aceste planuri stau la baza procesului de îmbunătățire a sistemului de management organizațional, în vederea eficientizării continue a proceselor și atingerea dezideratelor de excelență în domeniul de activitate.

ANEXE

Anexa 1 – Politica privind calitatea;

Anexa 2 – Declarația și angajamentul Primarului Municipiului Călărași în domeniul calității;

Anexa 3 – Harta proceselor;

Anexa 4 – Organigrama.