

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 1 /45

# MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI MEDIULUI

SR EN ISO 9001:2015  
SR EN ISO 14001:2015

**APROBAT  
PRIMAR,  
jr. VALENTIN VIERU**

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.1	<b>Elaborat</b>	<b>Nelu BOBEICA</b>	Consilier	<b>16.04.2018</b>	
1.2	<b>Avizat</b>	<b>Nelu BOBEICA</b>	RMSI	<b>16.04.2018</b>	
<b>Exemplar nr.1</b>					

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 2 /45

## 2. SITUAȚIA EDIȚIILOR /REVIZIILOR ȘI CONTROLUL MODIFICĂRILOR:

Nr. Crt	Ediția/ Revizia	Componenta revizuită cap. /pagina	Modalitatea reviziei Descrierea modificării	Responsabilul Ediției/reviziei	Aprobat Primar	Data aprobării
1	Ediția 1 Revizia 0	x	Elaborat Manual sistem integrat calitate –mediu –sso conform SR EN ISO 9001 , SR EN ISO 14001 OHSAS 18001	Bobeica Nelu	Viorel Ilie	01.02.2012
2	Ediția 2 Revizia 0	x	x	Nelu Bobeica	Viorel Ilie	15.03.2013
3	Ediția 3 Revizia 0	x	x	Bobeica Nelu	Viorel Ilie	05.12.2013
4	Ediția 4 Revizia 0	x	x	Bobeica Nelu	Viorel Ilie	04.05.2015
5	Ediția 4 Revizia 1	Cap 2 pct 2.4 - pag 15 Cap .7.5.2. - Pag. 42	-Cap 2.pct 2.4. SR EN ISO 9011:2011-Cap .7.5.2. Excludere- Validarea proceselor de prestare a serviciului	Bobeica Nelu	Viorel Ilie	24.02.2016
6	Ediția 4 Revizia 2	Cap 1.pct 1.2.Modalitati de contact Pag 9-12	Cap 1.pct 1.2. Modalitati de contact – schimbat denumire / adresa compartimente si numele conducatorilor	Bobeica Nelu	Vieru Valentin	07.05.2017
7	Ediția 5 Revizia 0		Elaborat Manual sistem integrat calitate -mediu conform SR EN ISO 9001/2015 si SR EN ISO 14001/2015	Bobeica Nelu	Vieru Valentin	16.04.2018

<b>UAT Municipiul MOINEȘTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 3 /45

## CUPRINS

1	<b>Domeniul de aplicare</b>
2	<b>Referinte normative</b>
3	<b>Termini si definitii</b>
4	<b>Contextul organizatiei</b>
4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza
4.2	Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii si mediului
4.4	Sistemul de management al calitatii-mediului si procesele sale
5	<b>Leadership</b>
5.1	Leadership si angajament
5.1.1	Generalitati
5.1.2	Orientare catre client
5.2	Politica
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate si mediu
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate si mediu
5.3	Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati
6	<b>Planificare</b>
6.1	Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
6.2	Obiectivele referitoare la calitate si mediu si planificarea realizarii lor
6.3	Planificarea schimbarilor
7	<b>Suport</b>
7.1	Resurse
7.1.1	Generalitati
7.1.2	Personal
7.1.3	Infrastructura
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor
7.1.5	Resurse de monitorizare si masurare
7.1.6	Cunostinte organizationale
7.2	Competent
7.3	Constientizare
7.4	Comunicare
7.5	Informatii documentate
7.5.1	Generalitati
7.5.2	Creare si actualizare
7.5.3	Controlul informatiilor documentate
8	<b>Operare</b>
8.1	Planificare si control operational
8.2	Cerinte pentru produse si servicii
8.2.1	Comunicare cu clientul

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 4 /45

- 8.2.2 Determinarea cerintelor pentru produse si servicii
- 8.2.3 Analizarea cerintelor pentru produse si servicii
- 8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii
- 8.3 Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor
- 8.3.1 Generalitati
- 8.3.2 Planificarea proiectarii si dezvoltarii
- 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii
- 8.3.4 Controale ale proiectarii si dezvoltarii
- 8.3.5 Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii
- 8.3.6 Modificari ale proiectarii si dezvoltarii
- 8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior
- 8.4.1 Generalitati
- 8.4.2 Tipul si amploarea controlului
- 8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi
- 8.5 Productie si furnizare de servicii
- 8.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii
- 8.5.2 Identificare si trasabilitate
- 8.5.3 Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi
- 8.5.4 Pastrare
- 8.5.5 Activitati post-livrare
- 8.5.6 Controlul modificarilor
- 8.6 Eliberarea produselor si serviciilor
- 8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme
- 8.8 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns
  
- 9 **Evaluarea performantei**
- 9.1 Monitorizare, masurare, analizare si evaluare
- 9.1.1 Generalitati
- 9.1.2 Satisfactia clientului
- 9.1.3 Analiza si evaluare
- 9.1.4 Evaluarea conformarii
- 9.2 Audit intern
- 9.3 Analiza efectuata de management
- 9.3.1 Generalitati
- 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management
- 9.3.3 Elemente de iesire ale analizei efectuate de management
  
- 10 **Imbunatatire**
- 10.1 Generalitati
- 10.2 Neconformitate si actiune corectiva
- 10.3 Imbunatatire continua

### **ANEXE**

- Anexa 1 -Declaratia Primarului municipiului Moinesti
- Anexa 2 -Organigrama Primarie Municipiu Moinesti
- Anexa 3 - Harta proceslor SMI
- Anexa 4 - Succesiunea proceselor SMI

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 5 /45

## 1. DOMENIUL DE APLICARE

### 1.1 .PREZENTAREA ORGANIZAȚIEI

**SISTEMUL INTEGRAT DE MANAGEMENT AL CALITATII si MEDIULUI** se aplica in cadrul organizației Unitatea Administrativ Teritoriala municipiul MOINESTI cu sediul administrativ situat in Strada Vasile Alecsandri, nr.14, Moinești , jud. Bacau , cod 605400. Tel: 0234363680; 0740162602; 0372764340, Fax: 0234365428, e-mail: office@moinesti.ro, www.moinesti.ro

Municipiul Moinești este persoană juridică de drept public, cu capacitate juridică deplină și patrimoniu propriu și este subiect juridic de drept fiscal, titular al codului de înregistrare fiscală și al conturilor deschise la unitățile teritoriale de trezorerie, precum și la unitățile bancare.

#### Modalitati de contact la Primaria Municipiului Moinești

<b>STRUCTURA</b>	<b>FUNCTIA DE CONDUCERE</b>	<b>NUME SI PRENUME</b>	<b>Camera Tel.interior/mobil</b>	<b>e-mail</b>
<b>PRIMARUL</b>	Primar	VIERU VALENTIN	Tel.int. 101/102 0733959401	<a href="mailto:primar@moinesti.ro">primar@moinesti.ro</a> <a href="mailto:office@moinesti.ro">office@moinesti.ro</a>
<b>VICEPRIMARUL</b>	Viceprimar	BREAHNA NICOLAE	<b>Cam.107</b> Tel.int. 126	viceprimar@moinesti.ro
<b>SECRETARUL</b>	Secretar	DIRLAU MARILENA	Tel.int. 104 <u>Secretariat Interior</u> 101/102	<a href="mailto:secretar@moinesti.ro">secretar@moinesti.ro</a>
<b>ADMINISTRATORUL PUBLIC</b>	Administrator public	ARMEANU MADALINA	<b>Cam.108</b> Tel.int. 106	adminpublic@moinesti.ro
<b>Compartimentul Resurse umane Securitate si Sanatate in munca</b>	Coordonator compartiment	ZOTA MIHAELA	<b>Cam.204/210</b> Tel.int..129/227	resurseumane@moinesti.ro
<b>Compartimentul relatii publice si documentare</b>	Coordonator compartiment	POPESCU GENOVEVA SIPOS ERNA	<b>Cam.6</b> Tel.int. 105/220	arhiva@moinesti.ro
<b>Compartimentul Registrul agricol</b>	Coordonator compartiment	NECHITA FLORICA	<b>Cam.5</b> Tel.int. 125	regagricol@moinesti.ro
<b>DIRECTIA ASISTENTA SOCIALA</b>	Director	CEHAN BOGDAN PETRU	Tel.0234361011	das@moinesti.ro
<b>Compartimentul Aparatul de lucru al Consiliului local</b>	Coordonator compartiment	CHIRIAC NICULINA	<b>Cam.101</b> Tel.int. 131	consiliulocal@moinesti.ro
<b>Compartimentul Fond locativ</b>	Coordonator compartiment	ARSENI APRONILA	<b>Cam.304</b> Tel.int. 132	fondlocativ@moinesti.ro

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>		<b>MSIM-05</b>
			<i>Editia 5,Revizia 0</i> Pag. 6 /45

<b>DIRECTIA Utilitati publice</b>	Director Executiv	BACIU COSTEL	<b>Cam.205</b> Tel.int. 209	utilitatipublice@moinesti.ro
<b>Serviciul monitorizare utilitati publice</b>	Sef serviciu	PRUTEANU MARGARETA	<b>Cam.106</b> Tel.int. 115	monitorizareup@moinesti.ro
<b>Serviciul Iluminat public</b>	Sef serviciu	OPINCA	<b>Subsol</b>	electrica@moinesti.ro
<b>Compartiment Comercial</b>	Coordonator compartiment	BODOR SIMONA	<b>Cam.203</b> //205Tel.int. 1090733959402	simonabodor@yahoo.com
<b>DIRECTIA urbanism,amenajarea teritoriului , achizitii publice si cadastru</b>	<b>Arhitect sef</b>	GHERVAN CATALIN	Tel.int.203	arhitectsef@moinesti.ro
<b>Serviciul Urbanism,amenajarea teritoriului si achizitii publice si cadastru</b>	Sef serviciu	PETECUTA IUSTINA	<b>Cam.304</b> Tel.int. 230 Mobil 0733959405	<a href="mailto:urbanism@moinesti.ro">urbanism@moinesti.ro</a> <a href="mailto:achizitiipublice@moinesti.ro">achizitiipublice@moinesti.ro</a>
<b>Serviciul Investitii,receptie lucrari si derulari contracte</b>	Sef serviciu	SANDU ARTEMIZA	<b>Cam.304 /301</b> Tel.int. 103/204	<a href="mailto:investitii@moinesti.ro">investitii@moinesti.ro</a> contracte@moinesti.ro
<b>Compartimentul Protectie civila</b>	Coordonator compartiment	COSTACHE IULIAN	<b>Subsol</b> Tel.int. 112	proteccivila@moinesti.ro
<b>Serviciul voluntar Situatii de urgenta</b>	Sef Serviciul	CARP EMIL	<b>Subsol</b> Tel.int. 112	proteccivila@moinesti.ro
<b>DIRECTIA CRESA</b> Strada Zorilor nr.1	Director Cresa	HAMPAU RAMONA	Tel. 0234361717	
<b>DIRECTIA POLITIE LOCALA</b>	Director	LUNGU ILIE	<b>Cam.1</b> Tel.int. 134	politialocala@moinesti.ro
<b>Serviciul ordine publica</b>	Sef Serviciu	IFRIM DORIN CRISTIN	Tel.int. 134	politialocala@moinesti.ro
<b>Compartimentul Dispecerat si monitorizare video</b>	Coordonator compartiment	DORU FLORIN	Tel.int. 148	politialocala@moinesti.ro
<b>Compartimentul inspectii - Inspectia comerciala - Inspectia disciplina in</b>	Coordonator compartiment	BANUTA GABRIELA CEANGU	<b>Cam.207</b> Tel.int. 109	<a href="mailto:inspcomerciala@moinesti.ro">inspcomerciala@moinesti.ro</a> <a href="mailto:mediu@moinesti.ro">mediu@moinesti.ro</a>

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>		<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
			Pag. 7 /45

<b>constructii si mediul</b>		NARCISA ICHIM DANIELA	Mobil 0748117230 0744637918	disciplconstruct@moinesti.ro
<b>Biroul management sanitar si asistenta medicala comunitara</b>	Sef birou	HIRU FLORIN		
<b>Biroul Proiecte IT,statгии de dezvoltare si promovare</b>	Sef birou	ARMEANU MIHAI	<b>Cam.206</b> /207Tel.int. 208 Mobil 0733959403	proiecte@moinesti.ro
<b>Serviciul Administrarea domeniului public si privat</b>  Strada V.Alecsandri nr.14	Sef serviciu	DASCALU IOAN	Cladire Anexa Tel.int. 209/221 Mobil 0733959401	
<b>Compartiment PIATA</b>	Sef birou	GRADINARU EMANOILA	<b>PIATA CENTRALA</b> Tel.int. 230/Mobil piata 0733959409	admpiata@moinesti.ro
<b>Birou Juridic si contencios</b>	Sef birou	POPESCU GABRIELA	<b>Cam.208/307</b> Tel.int. 133/222	juridic@moinesti.ro
<b>DIRECTIA ECONOMICA</b>	Director economic	PADUREANU GABRIELA	<b>Cam.202</b> Tel.int. 128	<a href="mailto:contabilitate@moinesti.ro">contabilitate@moinesti.ro</a>
<b>Serviciul Venituri (Impozite si taxe locale)</b>	Sef serviciu	DUCA MIHAELA	<b>Cam.7</b> Tel.int. 107/207	taxe@moinesti.ro
<b>Birou Executare silita</b>	Sef birou	BARSTAN VASILE	<b>Cam.315</b> Tel.int. 122	executari@moinesti.ro
<b>Compartimentul Buget contabilitate</b>	Coordonator compartiment	ALAZAROAIE COSTICA	<b>Cam.201</b> Tel.int. 124/224	contabilitate@moinesti.ro
<b>Biroul cultura,tineret, activitati publice si mediul de afaceri</b>	Sef birou	COSTEA VIOREL	<b>Cam.105</b> Biblioteca Tel.int. 111Mobil 0733959407	<a href="mailto:comunicareprimarie@moinesti.ro">comunicareprimarie@moinesti.ro</a>  biblioteca@moinesti.ro
<b>COMPLEXUL DE SERVICII SOCIALE</b>	Sef Complex	MANOLACHE IONICA	Mobil 074511528	
<b>Serviciul de evidenta informatizata a persoanelor si Stare civila Str. T Vladimirescu nr.206</b>	Sef serviciu	IVASCU RAMONA	Tel.int. 123	<a href="mailto:starecivila@moinesti.ro">starecivila@moinesti.ro</a>  <a href="mailto:evidentapers@moinesti.ro">evidentapers@moinesti.ro</a>

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>		<b>MSIM-05</b>
			<i>Editia 5,Revizia 0</i> Pag. 8 /45

<b>Compartimentul Audit public intern</b>	Coordonator compartiment	GHERASIM PETREA	<b>Cam.209</b> Tel.int. 127	audit@moinesti.ro
<b>Compartimentul Managementul Sistemului Inegrat si Mediu</b>	Coordonator SMI  Coordonator Mediu	BOBEICA NELU  ENEA DANIELA	<b>Cam.209</b> Tel.int. 127 <b>Cam.10</b>  Tel.int. 116	<u>smimediu@moinesti .ro</u>

**MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT AL CALITATII si MEDIULUI** este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne cât și pentru scopuri externe, referitoare la SMI din cadrul organizației; el descrie exclusiv sistemul de management integrat propriu organizației și are ca scop:

-demonstrarea capabilității organizației de a furniza consecvent servicii care să satisfacă cerințele beneficiarilor și cerințele legale și de reglementare,

-urmărirea creșterii satisfacției beneficiarilor și a altor părți interesate prin aplicarea eficace a sistemului adoptat, inclusiv aplicarea de procese de îmbunătățire continuă a SMI și asigurarea conformității cu cerințele beneficiarului și cu cele ale reglementărilor aplicabile,

-descrie sistemul de management de mediu din cadrul UAT MUNICIPIUL MOINESTI care permite organizației să-și formuleze și să-și implementeze politica și obiectivele, ținând seama de cerințele legale și de alte cerințe la care organizația a subscris, precum și de informațiile referitoare la impacturile semnificative asupra mediului.

Manualul descrie sistemul de management integrat adoptat, constituind modul de îndrumare de lucru și stabilește responsabilitățile personalului, în scopul realizării și îmbunătățirii proceselor pentru satisfacerea cerințelor beneficiarului, prevenirea poluarii și îmbunătățirea continuă a performanței de calitate și mediu.

Cunoașterea prevederilor Manualului sistemului de management integrat la toate nivelurile asigură realizarea în permanență a calității serviciilor, în conformitate cu cerințele beneficiarului și ale reglementărilor în vigoare. Modul de lucru impus prin Manual garantează obținerea, ținerea sub control și dovedirea eficacității SMI și conformității serviciilor.

Respectarea prevederilor Manualului sistemului de management integrat al calitatii-mediului este obligatorie pentru tot personalul și în toate activitățile desfășurate în cadrul organizației privind managementul calității-mediului.

## 2. REFERINTE 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 14001:2015 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- SR EN ISO 19011:2011 Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu
- Legea 215/2001, republicata, actualizata-Legea administratiei publice locale
- Legea 319/2006 Legea securitatii si sanatatii in munca
- HG 955/2010 Norme metodologice de modificare a 1425/2006 si a Legii 319/2006
- OUG 195/2005 privind protecția mediului, publicată în M.Of nr. 1196/30 decembrie 2005

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------



UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 9 /45

### 3 TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din ISO 9000:2015.

#### 3.1 Termeni referitori la organizatie si leadership

##### 3.1.1 Sistem de management

Ansamblu de elemente correlate sau in interactiune ale unei *organizatii* (3.1.4) pentru a stabili politici, *obiective* (3.2.5) si *procese* (3.3.5) prin care se realizeaza acele obiective.

##### 3.1.2 Sistem de management de mediu

Parte a *sistemului de management* (3.1.1) utilizata pentru a gestiona *aspectele de mediu* (3.2.2), pentru a indeplini *obligatiile de conformare* (3.2.9) si a trata *riscurile si oportunitatile* (3.2.11)

##### 3.1.3 Politica de mediu

Intentiile si directia unei *organizatii* (3.1.4) referitoare la *performanta de mediu* (3.1.11), exprimate in mod oficial de *managementul de la cel mai inalt nivel* (3.1.5)

##### 3.1.4 Organizatie

Persoana sau grup de personae care are propriile sale functii cu responsabilitati, autoritati si relatii pentru a-si indeplini *obiectivele* (3.2.5)

##### 3.1.5 Management de la cel mai inalt nivel

Persoana sau grup de personae care conduce si controleaza o *organizatie* (3.1.4) la cel mai inalt nivel

##### 3.1.6 Parte interesata

Persoana sau *organizatie* (3.1.4) care poate afecta, poate fi afectata, sau poate percepe ca este afectata de o decizie sau o activitate

EXEMPLU: Clienti, comunitati, furnizori, autoritati de reglementare, organizatii neguvernamentale, investitori si angajati.

#### 3.2 Termeni referitori la planificare

##### 3.2.1 Mediu

Mediul inconjurator, in care functioneaza o *organizatie* (3.1.4), care include aerul, apa, solul, resursele natural, flora, fauna, oamenii si relatiile dintre acestia

##### 3.2.2 Aspect de mediu

Element al activitatilor, produselor sau serviciilor unei *organizatii* (3.1.4) care interactioneaza sau pot interactiona cu *mediul* (3.2.1)

##### 3.2.3 Conditii de mediu

Stare sau caracteristica a mediului (3.2.1), asa cum a fost determinate la un anumit moment

##### 3.2.4 Impact asupra mediului

Modificare a *mediului* (3.2.1), benefica sau daunatoare, care rezulta total sau partial din *aspectele de mediu* (3.2.2) ale unei *organizatii* (3.1.4)

##### 3.2.5 Obiectiv

Rezultat care urmeaza a fi indeplinit

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 10 /45

### 3.2.6 Obiectiv de mediu

Obiectiv (3.2.5) stabilit de *organizație* (3.1.4) în conformitate cu *politica sa de mediu* (3.1.3)

### 3.2.7 Prevenirea poluării

Utilizarea de *procese* (3.3.5), *practici, tehnici, material, produse, servicii sau energie* care împiedică, reduc sau controlează (separate sau în combinație) crearea, emisia sau deversarea oricărui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile daunătoare *asupra mediului* (3.2.4).

### 3.2.8 Cerința

Nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicată sau obligatorie

### 3.2.9 Obligații de conformare (termen preferat)

Cerințele legale și alte cerințe (termen admis)

Cerințe (3.2.8) legale față de care o organizație (3.1.4) este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care o organizație este obligată sau aligată să se conformeze

### 3.2.10 Risc

Efectul incertitudinii

### 3.2.11 Riscuri și oportunități

Efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități)

## 3.3 Termeni referitori la suport și operare

### 3.3.1 Competența

Capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate așteptate

### 3.3.2 Informații documentate

Informațiile necesare a fi controlate și menținute de o organizație (3.1.4) și mediul suport al acestora

### 3.3.3 Ciclul de viață

Etape consecutive și intercorelate ale unui sistem produs (sau serviciu), de la achiziția materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură

### 3.3.4 A externaliza (verb)

A încheia un angajament cu o organizație (3.1.4) externă care efectuează o parte a funcției sau a procesului (3.3.5) organizației

### 3.3.5 Proces

Ansamblul de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire

## 3.4 Termeni referitori la evaluarea performanței și îmbunătățire

### 3.4.1 Audit

Proces (3.3.5) 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

### 3.4.2 Conformitate

Manualul Sistemului Integrat de management al Calității și Mediului	Cod : MSIM – 05, Ed-05, Rev 0
---	-------------------------------

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 11 /45

Indeplinirea unei cerinte (3.2.8)

#### 3.4.3 Neconformitate

Neindeplinirea unei cerinte (3.2.8)

#### 3.4.4 Actiune corectiva

Actiune de eliminare a cauzelor unei neconformitati (3.4.3) si de prevenire a reaparitiei

#### 3.4.5 Imbunatatire continua

Activitate recurenta pentru cresterea performantei (3.4.10)

#### 3.4.6 Eficacitate

Masura in care activitatile planificate sunt realizate si rezultatele planificate sunt atinse

#### 3.4.7 Indicator

Reprezentarea masurabila a starii sau stadiului proceselor de operare, de management sau a conditiilor

#### 3.4.8 Monitorizare

Determinarea starii unui sistem, proces (3.3.5) sau a unei activitati

#### 3.4.9 Masurare

Proces (3.3.5) pentru a determina o valoare

#### 3.4.10 Performanta

Rezultat masurabil

#### 3.4.11 Performanta de mediu

Performanta (3.4.10) care se refera la managementul aspectelor de mediu (3.2.2)

### 3.5.PRESCURTARI

- ◆ **PmM**-Primaria municipiului Moinesti
- ◆ **SMI** - Sistem de management integrat al Calitatii si Mediului
- ◆ **RMSI** –Reprezentantul Managementului Sistemului Integrat
- ◆ **RMM** –Responsabil cu Managementul Mediului
- ◆ **CMSI** – Compartimentul Managementul Sistemului Integrat
- ◆ **Rcm** - Responsabil cu calitatea si mediul la nivel de compartiment functional
- ◆ **MSIM** - Manualul Sistemului Integrat de Management (Calitate-Mediu)
- ◆ **ROF** - Regulament de organizare si functionare
- ◆ **RI**- Regulament intern
- ◆ **RN-C** - Raport de neconformitate de calitate
- ◆ **RN-M** - Raport neconformitate de mediu
- ◆ **RN-C** - Raport neconformitate de calitate
- ◆ **AM** - Aspecte de mediu
- ◆ **PCM** - Program de Management Calitate -Mediu
- ◆ **PLA** - Plan de actiune
- ◆ **FPC** - FISA DE PROCES.
- ◆ **PS** - Procedura de sistem
- ◆ **PL** - Procedura de lucru (operationala)

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 12 /45

- ◆ **IL** - Instrucțiune de utilizare
- ◆ **Ed** - Editie
- ◆ **Rev.** - Revizie
- ◆ **R** - REGISTRU
- ◆ **F** - FORMULAR

#### 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

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

Acest Manual are ca obiectiv descrierea și funcționarea sistemului de management integrat al calității și mediului din cadrul *organizației PRIMĂRIA MUNICIPIULUI MOINEȘTI*, în scopul de a satisface cerințele cetățenilor și cele ale standardelor de referință SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015. Atingerea obiectivelor care urmăresc satisfacerea cerințelor cetățenilor se realizează prin demersul de îmbunătățire continuă a eficienței proceselor. Insași prezentul manual se dorește a fi un document care să constituie într-o dovadă obiectivă a acestui demers.

Măsurile luate de PMM privind obiectul de activitate au rolul de a demonstra capacitatea 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, procedurile de sistem și operaționale, constituie practici obligatorii pentru întregul personal al organizației.

Sistemul de management integrat al calității și mediului descris în continuare este conform cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015.

##### 4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

*PRIMĂRIA MUNICIPIULUI MOINEȘTI* a determinat, monitorizează și analizează:

- a) părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității și mediului
- b) cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.
- c) care dintre aceste nevoi și așteptări devin obligațiile sale de conformare

Acest manual este destinat:

-Utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații primăriei a politicii în domeniul calității și mediului, a obiectivelor calității și mediului, pentru a-i familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management integrat al calității și mediului 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 integrat al calității și mediului.

-Utilizării externe, pentru informarea beneficiarilor organizației și a altor părți interesate în legătură cu politica în domeniul calității și mediului a **P.m.M.**

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

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 13 /45

### 4.3 Determinarea domeniului de aplicare al Sistemului de management integrat al calitatii si mediului-SMI

#### 4.3.1. DOMENIUL DE APLICARE – ACTIVITATI DE ADMINISTRATIE PUBLICA LOCALA

Ca autoritate deliberativa a Administratiei Publice Locale, CONSILIUL LOCAL al Primariei municipiului Moinesti indeplineste, in principal, urmatoarele **atributii** :

- a) atributii privind organizarea și funcționarea aparatului de specialitate al primarului, ale instituțiilor și serviciilor publice de interes local și ale societăților comerciale și regiilor autonome de interes local;
- b) atributii privind dezvoltarea economico-socială și de mediu a municipiului;
- c) atributii privind administrarea domeniului public și privat al municipiului;
- d) atributii privind gestionarea serviciilor furnizate către cetățeni;
- e) atributii privind cooperarea interinstituțională pe plan intern și extern;
- f) aprobă statutul municipiului, precum și regulamentul de organizare și funcționare a consiliului local;
- g) aprobă, în condițiile legii, la propunerea primarului, înființarea, organizarea și statul de funcții ale aparatului de specialitate al primarului, ale instituțiilor și serviciilor publice de interes local, precum și reorganizarea și statul de funcții ale regiilor autonome de interes local;
- h) exercită, în numele unității administrativ-teritoriale, toate drepturile și obligațiile corespunzătoare participațiilor deținute la societăți comerciale sau regii autonome, în condițiile legii.
- i) aprobă, la propunerea primarului, bugetul local, virările de credite, modul de utilizare a rezervei bugetare și contul de încheiere a exercițiului bugetar;
- j) aprobă, la propunerea primarului, contractarea și/sau garantarea împrumuturilor, precum și contractarea de datorie publică locală prin emisiuni de titluri de valoare, în numele unității administrativ-teritoriale, în condițiile legii;
- k) stabilește și aprobă impozitele și taxele locale, în condițiile legii;
- l) aprobă, la propunerea primarului, documentațiile tehnico-economice pentru lucrările de investiții de interes local, în condițiile legii;
- m) aprobă strategiile privind dezvoltarea economică, socială și de mediu a unității administrativ-teritoriale;
- n) asigură realizarea lucrărilor și ia măsurile necesare implementării și conformării cu prevederile angajamentelor asumate în procesul de integrare europeană în domeniul protecției mediului și gospodării apelor pentru serviciile furnizate cetățenilor;
- o) hotărăște darea în administrare, concesiunea sau închirierea bunurilor proprietate publică a comunei, orașului sau municipiului, după caz, precum și a serviciilor publice de interes local, în condițiile legii;
- p) hotărăște vânzarea, concesiunea sau închirierea bunurilor proprietate privată a comunei, orașului sau municipiului, după caz, în condițiile legii;
- r) avizează sau aprobă, în condițiile legii, documentațiile de amenajare a teritoriului și urbanism ale localităților;
- s) atribuie sau schimbă, în condițiile legii, denumiri de străzi, de piețe și de obiective de interes public local;
- t) asigură, potrivit competențelor sale și în condițiile legii, cadrul necesar pentru **furnizarea serviciilor publice de interes local** privind:
  1. educația;
  2. serviciile sociale pentru protecția copilului, a persoanelor cu handicap, a persoanelor vârstnice, a familiei și a altor persoane sau grupuri aflate în nevoie socială;
  3. cultura;
  4. tineretul;
  5. sportul;
  6. ordinea publică;

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5, Revizia 0
		Pag. 14 /45

7. situațiile de urgență;
  8. protecția și refacerea mediului;
  9. conservarea, restaurarea și punerea în valoare a monumentelor istorice și de arhitectură, a parcurilor, grădinilor publice și rezervațiilor naturale;
  10. dezvoltarea urbană;
  11. evidența persoanelor;
  12. podurile și drumurile publice;
  13. serviciile comunitare de utilitate publică: alimentare cu apă, gaz natural, canalizare, salubritate, energie termică, iluminat public și transport public local, după caz;
  14. serviciile de urgență de tip salvamont, salvamar și de prim ajutor;
  15. activitățile de administrație social-comunitară;
  16. locuințele sociale și celelalte unități locative aflate în proprietatea unității administrativ-teritoriale sau în administrarea sa;
  17. punerea în valoare, în interesul comunității locale, a resurselor naturale de pe raza unității administrativ-teritoriale;
  18. alte servicii publice stabilite prin lege
- u) poate solicita informații și rapoarte de la primar, viceprimar și de la șefii organismelor prestatoare de servicii publice și de utilitate publică de interes local;
- v) aprobă construirea locuințelor sociale, criteriile pentru repartizarea locuințelor sociale și a utilităților locative aflate în proprietatea sau în administrarea sa;
- z) poate solicita informații și rapoarte specifice de la primar și de la șefii organismelor prestatoare de servicii publice și de utilitate publică de interes local;
- w) hotărăște, în condițiile legii, cooperarea sau asocierea cu persoane juridice române sau străine, în vederea finanțării și realizării în comun a unor acțiuni, lucrări, servicii sau proiecte de interes public local;
- Consiliul local poate conferi persoanelor fizice române sau străine cu merite deosebite titlul de cetățean de onoare al municipiului, în baza unui regulament propriu. Prin acest regulament se stabilesc și condițiile retragerii titlului conferit.

Conducătorii și responsabilii compartimentelor din structura organizatorică a aparatului de specialitate al **PmM** stabilesc anual, pentru funcționarii publici din subordine, obiectivele individuale și, în baza acestora, întocmesc rapoartele de evaluare, iar pentru personalul contractual fișele de evaluare.

#### 4.4 Sistemul de management al calității și mediului și procesele sale

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

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

#### **Managementul organizației:**

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

- Plan – planifica – definește obiectivele
- Do – execută ce s-a definit prin:
  - comunicarea obiectivelor partilor interesate,
  - funizarea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor
  - punerea în practică a procedurilor pentru atingerea obiectivelor

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 15 /45

- Check – verifica – punerea în practică a indicatorilor și utilizarea lor pentru verificarea regulată a îndeplinirii obiectivelor definite.
- Act – acționează – punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire și/sau de eliminare a neconformităților.
  - stabilește planul(/urile) de acțiune pentru corectarea eventualelor abateri față de obiective
  - punerea în practică a planului(/rilor) de acțiune pentru corectarea abaterilor față de obiectivele propuse.

Procesele incluse în SIM sunt structurate în 6 categorii:

- procese de leader ship -
  - procese de planificare-
  - procese suport-
  - procese de operare
  - procese de măsurare, monitorizare, analiză și evaluare
  - procese de îmbunătățire
- prin procedurile SIM s-a stabilit succesiunea și interacțiunea între procesele incluse în SIM.

Astfel, în fiecare procedură, elaborată ca descriere de proces, sunt precizate:

- ieșirile din procesele din amonte care sunt intrări în procesul descris de procedură
  - ieșirile din procesul descris de procedură care sunt intrări în procesele din aval
- prin informațiile documentate s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente
- sunt asigurate resursele necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor
- pentru îmbunătățirea continuă a SIM:
- s-au stabilit obiective specifice ale calității și mediului
  - s-a stabilit ciclul P-D-C-A pentru fiecare proces inclus în SIM, astfel încât din descrierea de proces rezultă etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire
  - toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate
- sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

**Sistemul de procese** care se desfășoară în cadrul primăriei impune un control permanent atât asupra legăturii dintre procesele individuale ale sistemului cât și asupra combinării și interacțiunii acestora, astfel încât elementele de ieșire ale sistemului să atingă **obiectivul final, satisfacția cetățenilor. Sistemul integrat de management** a avut în vedere siguranța derulării proceselor atât din punctul de vedere al protecției mediului înconjurător, cât și din punctul de vedere al sănătății și securității angajaților primăriei.

Structura organizatorică, funcționarea și atribuirea responsabilităților în cadrul *Primăriei municipiului Moinesti*, sunt prezentate în *Organigramă (anexa 2)*.

La proiectarea și documentarea sistemului de management integrat al *Primăriei municipiului Moinesti*, s-a avut în vedere:

- a). identificarea și interacțiunea proceselor necesare sistemului de management și aplicarea acestora în primărie (*anexa 3*);

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5, Revizia 0
		Pag. 16 /45

- b).determinarea succesiunii acestor procese ( *anexa 4*);
- c).determinarea criteriilor si metodelor neecare pentru a se asigura ca atat operarea cat si controlul acestor procese sunt eficiente;
- d). identificarea aspectelor de mediu si monitorizarea celor semnificative;
- e). identificarea si evaluarea riscurilor asociate proceselor care se deruleaza in primarie;
- f). pregatirea pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns;
- g). definirea responsabilitatilor si autoritatilor pentru investigarea si tratarea accidentelor si incidentelor care pot aparea;
- h). sa se asigure de disponibilitatea resurselor si informatiilor necesare pentru a sustine operarea si monitorizarea proceselor;
- i). monitorizarea, masurarea si analiza proceselor;
- j). implementarea actiunilor necesare pentru realizarea rezultatelor planificate si imbunatatirea continua a proceselor.

### **Procese de management**

1.Analiza managementului – procesul de analiza a Sistemului de Management Integrat este un proces complex de analiza, in urma caruia sunt luate masuri / decizii ale managementului / actiuni preventive, pentru imbunatatirea continua a SIM, proces documentat in procedura de lucru „Analiza managementului PL-015

2.Elaborarea dispozitiilor – procesul de initiere, elaborare si emitere a DISPOZITIILOR, in vederea realizarii acestora intr-un sistem unitar, precum si modul de monitorizare a acestora din punct de vedere a trasabilitatii in timp si respectiv punerea in aplicare a prevederilor acestora. Se aplica in procesul de elaborare a dispozitiilor – de organizare, tehnice, comerciale, resurse umane, financiar-contabile, constituire comisii, fiind aplicabila la nivelul tuturor compartimentelor functionale. Procesul este documentat in PL-016.

3.Realizarea B.V.C. - are drept scop elaborarea si urmarirea Bugetului de Venituri si Cheltuieli anual al **PmM** ca instrument de planificare financiara. Procesul constituie componenta a procesului de bugetare al administratiei. Procesul este documentat in PL-012.

### **Procese de asigurare a resurselor :**

1.Recrutarea si selectia personalului - Stabileste modul de operare în procesele de recrutare și selecție a personalului in una din următoarele situații:

- Titularul postului părăsește postul/unitatea la inițiativa sa
- Titularul postului părăsește postul/unitatea la inițiativa administratiei
- Apariția unui nou post în structura organizatorică a administratiei
- Restructurarea organizatorică a unui compartiment funcțional, ce are ca rezultat un număr mai mare de posturi decât numărul de personal ocupat

Procesul este documentat in PL-003.

2.Instruirea - are ca scop mentinerea unui nivel corespunzator al cunostintelor profesionale pentru personalul ce desfasoara activitati care influenteaza conformitatea cu cerintele clientului referitoare la produs/serviciu, si cu cerintele legale relevante referitoare la produs/serviciu, la aspectele de mediu si la cele referitoare la sanatatea si securitatea ocupationala,PL-127. Procesul este planificat prin “Programul de formare formala/non-formala a personalului”si este documentat in procedura de lucru “Instruire”, cod PL-036.

3.Realizarea si controlul obiectivelor de investitii – stabileste modul in care se deruleaza si se tine sub control realizarea obiectivelor de investitii si se aplica tuturor obiectivelor de investitii realizate. Procesul este documentat in procedura PL-014.

4.Contractarea lucrarilor – procesul stabileste modul in care se face contractarea lucrarilor , cat si a comenzilor catre terti. Procedura este aplicabila urmatoarelor tipuri de lucrari: executia SPF, SF, executia



<b>UAT Municipiul MOINEȘTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 17 /45

PTh, PAC, DL, DE, verificarea PTh, PAC, DE, executia lucrarilor de investitii. Procesul este documentat in procedura PL-013.

5.Intocmirea documentatiei pentru obtinerea de finantare externa – stabileste modul in care se deruleaza si se tine sub control procesul de solicitare si obtinere a fondurilor de finantare externa in vederea modernizarii si/sau re tehnologizarii unor obiective. Se aplica tuturor obiectivelor de investitii cu fonduri obtinute prin finantare externa prin Biroul Proiecte BPITSDP. Procesul este documentat prin procedurile PL-058,PL-059,PL-060,PL-061.

6.Evidenta mijloacelor fixe - scopul este acela de a reda modul în care se înregistrează și se ține evidența mijloacelor fixe din cadrul organizatiei. Acest proces se aplică tuturor compartimentelor din cadrul organizatiei, care sunt dotate cu utilaje, mobilier, aparatură de lucru ce intră în categoria de mijloc fix. Procesul este documentat in procedura PL-049.

7.Inventarierea patrimoniului organizatiei – scopul este acela de a prezenta totalitatea operațiunilor necesare organizării și efectuării inventarierii patrimoniului organizatiei. Inventarierea patrimoniului urmărește stabilirea situației reale a întregului patrimoniu al organizatiei precum și bunurile deținute cu orice titlu, aparținând altor persoane juridice sau fizice, în vederea întocmirii bilanțului contabil care trebuie să asigure o imagine fidelă și completă a patrimoniului, a situației financiare și a rezultatelor obținute. Procesul este documentat in procedura PL-038.

8.Asigurarea si mentinerea structurii informatice – procesul descrie responsabilitățile, autoritățile și mecanismele in vederea conducerii și controlului activităților de service, reparații și inspecții ale echipamentelor de calcul.PL-137

#### **Procese de Masurare, Analiza si Imbunatatire:**

1.Masurarea satisfactiei clientilor - procesul de monitorizare a serviciilor publice si dorintelor cetatenilor in vederea imbunatatirii satisfactiei acestora, conform procedurii de lucru „Masurarea satisfactiei clientilor”.

2.Auditul intern – procesul de masurare a stadiului Sistemului de Management Integrat, conform procedurii de sistem „Audit intern” cod PSSC-04. Rezultatele procesul de audit intern sunt date de intrare a procesului de analiza a managementului.

3.Monitorizarea aspectelor de mediu – procesul descrie modul de urmarire si tinere sub control a deseurilor, a spatiilor verzi ,a indicatorilor biologici si bacteriologici la ape ,etc si se aplica pentru toate obiectivele organizatiei. PL-147,PL-148,PL-149

4.Controlul neconformitatilor – procesul prin care se face tratarea tuturor neconformitatilor, atat de sistem, cat si de produs sau serviciu, de mediu si de SSO, conform procedurii de sistem “Controlul neconformitatilor si serviciul neconform”, cod PSSC-05.

5.Actiuni corective – procesul prin care sunt eliminate cauzele neconformitatilor, conform procedurii de sistem “ Actiuni corective si preventive”, cod PSSC-06.

6.Tratarea reclamatiiilor si petitiilor – actiune corectiva a carei tratare distincta a fost considerata necesara, reprezentand procesul de analiza a reclamatiiilor clientilor, conform procedurii de lucru „Tratarea reclamatiiilor”, cod PL-032.

7.Actiuni preventive – procesul prin care sunt eliminate cauzele neconformitatilor potentiale, conform procedurii de sistem “Actiuni corectiv preventive”, cod PSSC-06.

8.Monitorizarea si masurarea performantelor de mediu si de sanatate si securitatea muncii- procesul prin care se verifica permanent conformitatea de mediu si de SSM referitoare la aspectele de mediu si riscurile identificate, conform procedurii de sistem „Monitorizare si masurare performanta”cod PSSM-04 si PSSO-02.

În cadrul acestei analize, se evalueaza oportunitatile de imbunatatire precum si a necesitatile de schimbare in SMI, in politica si in obiectivele primariei. Deasemenea, se au in vedere aspectele de mediu (identificarea si monitorizarea acestora), precum si identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor asociate activitatilor care se deruleaza la nivelul primariei.

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5, Revizia 0
		Pag. 18 /45

## Date de intrare

Datele de intrare pentru efectuarea acestei analize, puse la dispoziția managementului de către reprezentantul managementului sunt sub forma unui **Raport de analiză**. Acesta se întocmește pe baza informațiilor rezultate din:

- Măsurile dispuse în analiza anterioară;
- Rapoarte de audit intern (conform **PSSC-04 "Auditul intern"**);
- Fișe de neconformitate și acțiuni corective;
- Analiza performanțelor proceselor, conform indicatorilor de urmărire ai acestora;
- Reclamații ale cetățenilor;
- Situația activității de instruire a personalului angajat și analiza gradului de acoperire a necesarului de personal, din punct de vedere al nivelului de instruire;
- Recomandări sau sesizări ale organismelor de evaluare, certificare;
- Modificări organizatorice;
- Schimbările aduse de legislația aflată în vigoare.

**Raportul de analiză, având viza Primarului**, este transmis de către RMSI participanților cu o zi înainte de data ședinței.

În cadrul ședinței, pe baza raportului, se analizează în ce măsură au fost realizate obiectivele prevăzute ale SMI, care sunt măsurile necesare pentru funcționarea corectă a acestuia și se identifică măsurile necesare de îmbunătățire. Ca o consecință a discuțiilor și comentariilor din timpul ședinței, se vor stabili acțiuni corective și preventive, oportunități de îmbunătățire, cu responsabili și termene.

## Date de ieșire

Ca urmare a analizei efectuate de management rezultă decizii privind:

- a) obiectivele pentru perioada următoare;
- b) îmbunătățirea performanțelor SMI și a proceselor primăriei;
- c) îmbunătățirea performanțelor serviciilor, corelate cu cerințele și așteptările cetățenilor;
- d) resursele necesare pentru aplicarea măsurilor stabilite de conducere.

Reprezentatul managementului întocmește **RAPORTUL analizei de management** al ședinței în care s-a efectuat această analiză. În urma acestor activități, rezultă procesul verbal al analizei de management, în care se menționează numele participanților, datele de intrare precum și deciziile conducerii.

Derularea anuală a acestor analize are rolul de a sprijini îmbunătățirea continuă a performanțelor SMI, a proceselor, respectiv a serviciilor primăriei.

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Leadership și angajament

#### 5.1.1. Generalități

**Primăria municipiului Moinești**, reprezentată prin Primar, se angajează să dezvolte și să mențină SMI (Sistemul de Management Integrat al Calității-Mediului) eficace și eficient pentru realizarea de beneficii pentru părțile interesate prin stabilirea, menținerea și creșterea satisfacției beneficiarului, prevenirea poluării mediului, conformarea cu legislația de mediu, precum și cu alte cerințe aplicabile, prin:

- a) asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calității și mediului;
- b) asigurarea ca politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- c) asigurarea ca cerințele sistemului de management al calității sunt integrate în procesele de operare ale organizației;
- d) promovarea abordării pe baza de proces și a gândirii pe baza de risc;
- e) asigurarea ca resursele necesare pentru sistemul de management al calității sunt disponibile;

Manualul Sistemului Integrat de management al Calității și Mediului	Cod : MSIM – 05, Ed-05, Rev 0
---	-------------------------------

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 19 /45

- f) comunicarea importanței unui management eficace al calitatii și a conformării cu cerințele sistemului de management al calitatii;
- g) asigurarea ca sistemul de management al calitatii obtine rezultatele intentionate;
- h) angrenarea, directionarea și sustinerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calitatii;
- i) promovarea imbunatatirii;
- j) sustinerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora asa cum se aplica zonelor lor de responsabilitate.

### 5.1.2 Orientarea catre cetatean

Primarul **PmM** prin aparatul de specialitate ,demonstreaza leadership si angajament in ceea ce priveste orientarea catre cetatean prin a se asigura ca:

- a) sunt determinate, înțelese și satisficute in mod consecvent cerintele cetateanului, precum și cerintele legale și reglementate aplicabile;
- b) sunt determinate și tratate riscurile și oportunitatile care pot influenta conformitatea produselor și serviciilor și capabilitatea de a crește satisfactia cetateanului-**PCMI -07**;
- c) este mentinuta orientarea catre cresterea satisfactei catateanului.

## 5.2. Politică

### 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate si mediu

Managementul de la cel mai înalt nivel al Primariei muniucipiului MOINESTI a stabilit , implementat și mentine o politica referitoare la calitate și mediu care satisface cerințele organizației și ale clienților săi, conform **Anexei 1 a prezentului Manual** :

- a) este adecvata scopului și contextului organizatiei și sustine directia sa strategica;
- b) asigura un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și mediu;
- c) include un angajament pentru satisfacerea cerintelor aplicabile;
- d) sa includa un angajament pentru imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii și mediului
- e) este adecvata scopului și contextului organizatiei, inclusiv de natura, amploarea și impacturile asupra mediului, ale activitatilor, produselor și serviciilor sale
- f) include un angajament pentru protectia mediului, inclusive prevenirea poluarii și alt angajament(angajamente) relevante pentru contextual organizatiei
- g) include un angajament pentru indeplinirea obligatiilor sale de conformare
- h) include un angajament pentru imbunatatirea continua a sistemului de management de mediu in vederea cresterii performantei de mediu

### 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate si mediu

Politica referitoare la calitate și mediu este:

- a) disponibilă și mentinută ca informație documentată;
- b) comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- c) disponibilă partilor interesate relevante, după caz.

Primarul municipiului Moinesti in calitate de Leadership a fundamentat și documentat „Politica referitoare la calitate și mediu”. Declarația Primarului are ca fundament principiul îmbunătățirii continue a performanțelor, luând în considerare necesitățile tuturor partilor implicate: cetățeni, furnizori, angajați, institutii colaboratoare.

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 20 /45

## **DECLARATIA PRIMARULUI MUNICIPIULUI MOINESTI PRIVIND POLITICA REFERITOARE LA CALITATE SI MEDIU**

***Deviza noastra este: „Administratia trebuie sa fie a cetatenilor si pentru cetateni ! “***

In scopul realizarii unei imbunatatiri continue a performantei Primariei municipiului Moinesti in domeniul calitatii serviciilor, cresterea eficacitatii in satisfacerea cerintelor cetatenilor si a celorlalte parti interesate , precum si pentru implementarea **Controlului intern managerial** in conformitate cu prevederile OSGG/2015, Primarul municipiului Moinesti a dispus implementarea si certificarea unui **Sistem de Management Integrat calitate-meniu în conformitate cu cerintele standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015.**

**Prin implementarea si certificarea prezentului Sistem de Management Integrat in calitate de Primar** al municipiului Moinesti, impreuna cu **Aparatul de specialitate** ma angajeaz sa fie indeplinite :

\*Asigurarea unor servicii de cea mai buna calitate, a economisirii timpului cetatenilor si a reducerii birocratiei;

\*Utilizarea eficienta a resurselor financiare si umane implicate in furnizarea serviciilor;

\*Cresterea competentei personalului, constientizarea si implicarea activa a acestuia pentru indeplinirea politicii si obiectivelor strategice stabilite de managementul de la cel mai inalt nivel;

\*Reducerea impactului negativ al activitatilor sale asupra mediului;

\*Reducerea riscurilor privind securitatea si sanatatea in munca pentru proprii angajati, colaboratori, comunitatea locala, prin desfasurarea activitatilor in conditii de siguranta.

**Aceasta politica este adecvata scopului organizatiei si are la baza urmatoarele principii:**

\*Respectarea principiului transparentei, al aplicarii unitare si al autonomiei cu privire la liberul acces la informatiile de interes public;

\*Dezvoltarea durabila a utilizarii si valorificarii resurselor;

\*Imbunatatirea permanenta a calitatii serviciilor oferite;

\*Corectitudine si promptitudine in asigurarea serviciilor;

\*Consolidarea increderii beneficiarilor serviciilor.

**Pentru indeplinirea obiectivelor stabilite:**

**Obiectivul strategic nr.1. Asigurarea capacitatii Primariei municipiului Moinesti de a solutiona si de a gestiona necesitatile publice in numele si in interesul cetatenilor;**

**Obiectivul strategic nr.2. Imbunatatirea functionarii institutionale, conformarea cu cerintele legale de reglementare aplicabile si asigurarea transparentei in procesul decizional;**

**Obiectivul strategic nr.3. Imbunatatirea serviciilor publice oferite cetatenilor si asigurarea protectiei mediului inconjurator**

precum si asigurarea imbunatatirii continue a Sistemului de Management Integrat , voi asigura si voi pune la dispozitie toate resursele materiale, financiare si umane necesare.

Participarea la implementarea Sistemului de Management Integrat este sarcina de serviciu a fiecarui angajat, acestia având obligatia sa cunoasca si sa respecte întocmai responsabilitatile ce le revin si reglementarile aplicabile si sa depuna un efort constant pentru îmbunatatirea sistemului.

Atingerea obiectivelor strategice va însemna respectarea angajamentului în domeniul Calitatii si Mediului si va constitui baza încrederii cetatenilor în Administratia publica locala a municipiului Moinesti.

**PRIMAR  
JR.VIERU VALENTIN**

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 21 /45

### 5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

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

SIM 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 și SR EN ISO 14001:2015.

Fiecare angajat 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 sistemului de management, Proceduri de sistem, Proceduri operationale, respectiv în Fișa de post.

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

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

- a se asigura că procesele necesare SIM sunt stabilite, implementate și menținute în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015,
- a raporta conducerii despre funcționarea SIM și despre orice necesitate de îmbunătățire,
- a se asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor beneficiarilor,
- a reprezenta conducerea în relațiile cu terții privind SIM
- a raporta Primarului performanța sistemului de management, pentru analizare, inclusiv recomandări pentru îmbunătățire
- asigurarea generării și colectării informațiilor și datelor care formează baza de cunoștințe pentru ședințele de analiză ale managementului, incluzând nevoile de îmbunătățire
- a se asigura de existența conștiinței privind calitatea în diferite arii funcționale ale organizației
- rezolvarea diferitelor probleme legate de calitatea serviciilor, de mediu și ale sistemului de management.

## 6. PLANIFICARE

### 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

La planificarea sistemului de management, organizația a luat în considerare aspectele menționate la 4.1 și cerințele menționate la 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate (*a se vedea procedura [PCMI -07-Managementul riscurilor, PSSO -01 Identificare pericole ,evaluarea și control risc]*) pentru:

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

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 22 /45

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților, precum și modul în care să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management și să evalueze eficacitatea acestor acțiuni – *a se vedea [Intocmirea Registrului riscurilor, PL-020 ]*.

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

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

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

## 6.2 Obiectivele referitoare la calitate

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

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

Organizația menține informații documentate referitoare la obiectivele sistemului de management – *a se vedea procedura [Stabilirea obiectivelor, PL-011]*.

## 6.3 Planificarea schimbărilor

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

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Schimbările organizaționale rezultate ca urmare a planificărilor sunt definite pe parcursul proceselor de planificare și se desfășoară în condiții controlate. Conform cerințelor, documentele sistemului de management sunt actualizate – *a se vedea procedura [Analiza Efectuată de Management PL-015]*

## 7. SUPORT

### 7.1. Resurse

#### 7.1.1 Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură resursele necesare pentru implementarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a Sistemului de management integrat al calitatii și mediului, incluzând: instruire,

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 23 /45

resurse umane, abilități specializate, resurse financiare, tehnologice, servicii informaționale, infrastructură organizațională etc

Primarul asigură alocarea resurselor prin aprobarea bugetului pentru:

- implementarea și menținerea SIM și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia
- creșterea satisfacției beneficiarilor prin îndeplinirea cerințelor și așteptărilor lor
- atingerea obiectivelor stabilite.

Fiecare responsabil de proces are ca sarcina utilizarea la întreaga capacitate a resurselor existente pentru functionarea eficienta a procesului pe care il gestioneaza. De asemenea, fiecare responsabil de proces are ca sarcina identificarea si propunerea de noi resurse pentru indeplinirea obiectivelor care ii revin in cadrul politicii organizationale privind calitatea.

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

Organizația determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității – *a se vedea procedura [Stabilirea obiectivelor, PL-011, monitorizarea performanțelor PL-018 , Analiza Efectuată de Management PL-015].*

Organizația ia în considerare:

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

### 7.1.2 Personal

Organizația a determinat și pune la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calității și pentru operarea și controlul proceselor sale - *a se vedea [Decizie de numire RM].*

### 7.1.3 Infrastructură

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

### 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

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

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

### 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 24 /45

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

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

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

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

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

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

#### 7.1.6 Cunoștințe organizaționale

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 care influențează calitatea serviciului sau mediul trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate.

În cadrul SIM, politica de formare continuă a personalului este un obiectiv major al conducerii. Politica de formare este organizată pe baza unui Plan de formare profesională întocmit de fiecare dintre responsabilii de proces și centralizat pentru conducere de Responsabilul de Resurse Umane. Planul de formare trebuie să țină seama atât de dorințele și capacitățile personalului, cât și de strategia de dezvoltare a organizației.

Organizația a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar - *a se vedea [PL-002 Elaborarea și gestionarea fișei postului]*.

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute – *a se vedea procedura [Instruirea în dom. Calitatii , mediului și securității PL-126 ,Instruire domeniul SU-PL 112 ]*.

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

- surse interne (proprietate intelectuală, cunoștințe obținute din experiență; lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes; captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate; rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;



<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 25 /45

- surse externe (standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

## 7.2 Competenta

Cursurile de formare se pot desfasura atat in interiorul **Primariei municipiului Moinesti** (de exemplu pentru noii angajati, formarile referitoare la postul pe care îl ocupă), cât și în exterior (în cazul policalificarilor sau al specializarilor). Toate formarile, fie interne sau externe, vor fi inregistrate si arhivate de Repsonsabilul Resurse Umane in dosarele individuale ale salariatilor.

Eficacitatea formarii este evaluata de fiecare responsabil de proces, individual. In functie de rezultatele obtinute de salariat, responsabilul de proces poate propune recompense sau, din contra, reluarea procesului de instruire.

Personalul **Primariei municipiului Moinesti** este considerat calificat in functie de:

- Nivelul initial de cunostinte – diplome de studii, certificari, atestari etc.
- Experienta profesionala - functii detinute anterior
- Activitatile practice ce pot fi intreprinse
- Formarea complementara (atat interna cat si externa) din cadrul organizatiei

Personalul nou angajat, indiferent de natura pregatirii, va fi instruit cu privire la urmatoarele aspecte:

- Cunoasterea organizației și a activităților
- Politica privind calitatea și mediul
- Prezentarea generala a sistemului calității și mediului
- Reglementarile in vigoare cu privire la conduita si sarcinile de serviciu

## 7.3 Constientizare

**Primaria municipiului Moinesti** se asigura ca persoanele care lucreaza sub controlul organizatiei sunt constientizate referitor la:

- a) politica referitoare la calitate;
- b) obiectivele relevante referitoare la calitate;
- c) contributia lor la eficacitatea sistemului de management al calitatii, inclusiv beneficiile performantei imbunatatite;
- d) implicatiile neconformarii cu cerintete sistemului de management al calitatii.
- e)Aspectele semnificative de mediu si impacturile actuale sau potentiale asupra mediului legate de aspect, asociate cu munca lor
- f)Contributia lor la eficacitatea sistemului de managementului de mediu, inclusive beneficiile unei performante de mediu crescute
- g)Implicatiile neconformarii cu cerintele sistemului de management de mediu, inclusive ale neimplinirii obligatiilor de mediu ale organizatiei.

Evaluările angajaților sunt avizate de Primarul UAT MUNICIPIUL MOINESTI.

## 7.4 Comunicare

**7.4.1 Primaria municipiului Moinesti** a determinat comunicările interne si externe relevante pentru sistemul de management al calitatii, inclusiv:

- a) despre ce se comunica;
- b) cand se comunica;

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 26 /45

- c) cu cine se comunica:  
d) cum se comunica:  
e) cine comunica.

Pentru a putea îmbunătăți fluxul informațional dintre compartimente, personalul organizației și cel cu părțile externe în legătură cu sistemul de management, sunt definite canalele de comunicație.

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 SIM.

#### 7.4.2 Comunicare internă

##### Primăria municipiului Moinesti :

- Comunica intern informațiile relevante pentru sistemul de management de mediu, între diferitele niveluri și funcții ale organizației, inclusiv modificări la sistemul de management de mediu, după caz;
- Asigura ca procesele sale de comunicare dau posibilitatea persoanelor care efectueaza lucrari sub controlul organizatiei sa contribuie la imbunatatirea continua.

#### 7.4.3 Comunicare externă

Primăria municipiului Moinesti comunica extern informațiile relevante pentru sistemul de management de mediu, 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

SIM este documentat conform prevederilor SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015 și cuprinde:

- politica și obiectivele calității și mediului** - viziunea organizației;
- manualul sistemului de management** - descrie sistemul de management integrat –MSMI-05;
- proceduri de sistem** – descriu managementul proceselor din cadrul sistemului integrat în conformitate cu prevederile standardului de referință SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015;
- proceduri de lucru (operationale)** - descriu cu amănunte anumite aspecte din procesele specifice operaționale;
- înregistrări** - dovezi ale conformității cu cerințele și ale activității realizate;
- documente organizaționale** - Regulament de Organizare și Funcționare, Regulament Intern, organigramă, fișe de post.;
- documentații tehnice+legislative** - autorizații, atestate, standarde, legi,etc.

Amploarea informațiilor documentate ale sistemului de management al calitatii-mediului este stabilită pentru mărimea PmM, tipul activităților desfășurate, complexitatea și interacțiunea proceselor sale și competența personalului din organizație.

Informațiile documentate ale sistemului de management integrat al calitatii și mediului din organizație există atât pe suport informatic, cât și pe suport de hârtie

#### 7.5.2 Creare și actualizare

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 27 /45

Manualul SIM elaborat în cadrul organizației **Primaria municipiului Moinesti** include:

- scopul și domeniul de aplicare al SIM,
- descrierea generală a SIM,
- proceduri documentate sau referiri la acestea,
- procesele SIM și interacțiunile dintre acestea

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

Informațiile documentate se gestionează având în vedere:

- Identificarea documentului
- Elaborarea documentului
- Aprobarea documentului
- Difuzarea documentului
- Reviziile documentului
- Retragera din uz a documentelor

Informațiile documentate SIM sunt elaborate, analizate și aprobate de funcțiile desemnate, înainte de emiterea 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, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate.

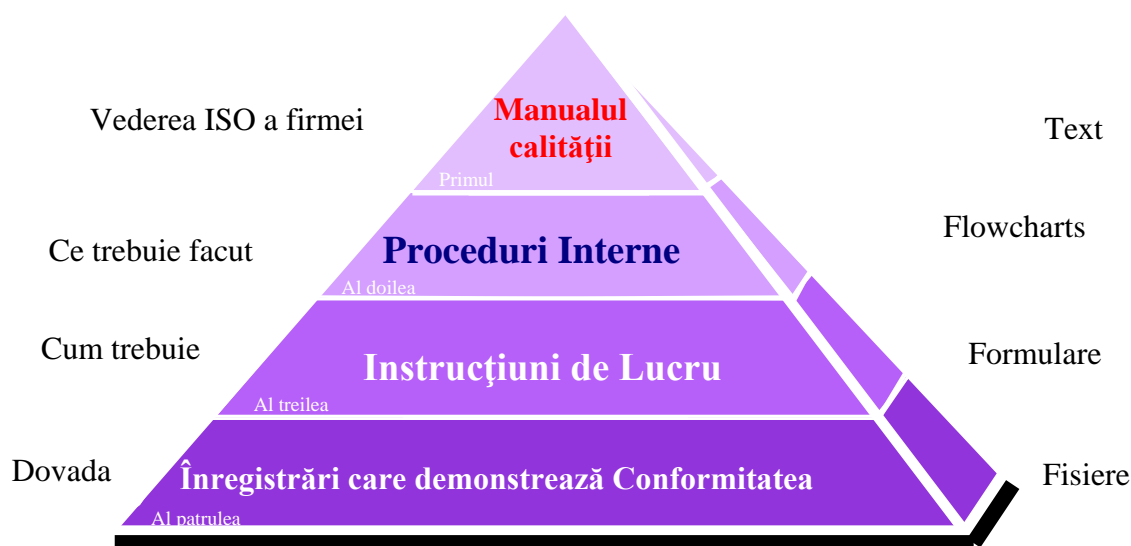
## 7.5 Informații documentate

Prin procedurile [*PSSC-02 "Controlul documentelor și datelor"* . *PSSC-01 "Elaborarea documentelor"* , Reprezentantul Managementului, se asigură că procedurile de pe fiecare nivel al sistemului de management asigură controlul eficace al documentelor și consistența operațiilor sistemului de management. Documentele controlate sunt identificate prin indicarea stadiului ediției și reviziei curente. Alături de alte cerințe, această procedură definește:

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

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

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 28 /45



Reprezentantul Managementului a stabilit, documentat și implementat o procedură de control a înregistrărilor sistemului de management [**PSSC-03 "Controlul înregistrărilor"**], pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate și eficiența sistemului de management al calității, precum și conformitatea cu cerințele reglementare și legale. Această procedură specifică precizează cum vor fi identificate și păstrate aceste înregistrări în locuri corespunzătoare, pentru a se asigura disponibilitatea și protecția lor împotriva deteriorărilor. S-a stabilit perioada de păstrare a înregistrărilor, iar modul de eliminare a lor este de asemenea definit și documentat.

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

Primăria municipiului Moinesti asigura identificarea, mentinerea sub control si pastrarea inregistrarilor privind calitatea/mediul/SSM care sunt esentiale in furnizarea dovezilor scrise ca:

- programul SMI al primariei satisface cerintele specifice serviciilor prestate, cerintele legislatiei de mediu si cele specifice legii 319/2006 privind SSM si a fost aplicat efectiv si eficient;
- echipamentele, montarea si punerea lor in functiune satisfac cerintele legale si contractuale;
- personalul pentru executia lucrarilor este calificat iar procedurile si echipamentele utilizate sunt prevazute in procedurile aprobate;
- alegerea si supravegherea furnizorilor este conforma cu procedurile aprobate;
- sunt luate si sunt eficiente masurile corective si preventive aplicate.

Aceste inregistrari includ si inregistrările cerute de standarde, alte prescripții tehnice, caiete de sarcini precum si de legislatia în vigoare.

Prin audituri si inspectii, RMSI asigura controlul datelor care fac obiectul inregistrarilor SMI.

### 7.5.3 Controlul Informatiilor documentate

Informatiile documentate cerute de sistemul de management al calitatii si de acest standard international trebuie controlate pentru a se asigura ca:

- sunt disponibile si adecvate pentru utilizare, acolo unde si atunci cand este necesar;
- sunt protejate adecvat (de exemplu împotriva pierderii confidentialitatii, utilizarii incorecte sau deteriorarii).

În proceduri sunt reglementate sarcinile, responsabilitățile și competențele legate de identificare , completare, păstrare, trasabilitate și arhivarea înregistrărilor .

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 Ediția 5, Revizia 0
		Pag. 29 /45

## 8 . OPERARE

### 8.1 Planificare și control operational

Modul de organizare a instituției și a sistemului de management ne permite să determinăm cerințele beneficiarilor relativ la serviciu, astfel încât acestea să fie satisfăcute.

În cadrul **PmM** este implementat un sistem de management care gestionează și:

- Dezvoltarea planului principal de realizare a serviciilor
- Planificarea necesarului de resurse și de produse la furnizorii externi și emiterea comenzilor corespunzătoare de achiziționare și/sau a programelor de livrare
- Elaborarea programelor/planificărilor în cadrul compartimentelor
- Monitorizarea modului în care sunt respectate programele/planificările de realizare a serviciului și de aprovizionare, intervenind în mod eficient în caz de abateri sau definirea unor programe/planuri alternative.

La începutul fiecărui an calendaristic, se elaborează și se emit bugetele necesare pentru desfășurarea activității aferente organizației. Principalele criterii care stau la baza procesului de dimensionare a bugetului sunt:

- a. informațiile stranse de la entități de analiză recunoscute
- b. planuri previzionale de achiziție
- c. date istorice din anul precedent.

În cadrul planificării proceselor, am stabilit următoarele:

- a) cerințele și obiectivele calității și mediului referitoare la serviciile furnizate
- b) procesele și documentele necesare, precum și asigurarea resurselor necesare
- c) activitățile de verificare, validare, monitorizare legate de serviciile furnizate
- d) înregistrările necesare care fac dovada că procesele de realizare a serviciului satisfac cerințele.

Organizația se asigură că procesele externalizate sunt controlate – *a se vedea procedurile [Aprovizionare ,achiziții publice și servicii externe].*

### 8.2 . Cerințele pentru produse și servicii

#### 8.2.1 Comunicarea cu clientul/cetățeanul

Responsabilitățile pentru comunicarea cu clientul în legătură cu:

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

<b>UAT Municipiul MOINEȘTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Ediția 5, Revizia 0</i>
		Pag. 30 /45

sunt definite și incluse în procedurile [**Identificare și analiza cerințe client, PP 07**], [**Controlul Neconformităților PS 04**].

### **Comunicarea cu cetățeanul**

În relațiile cu 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-backul primite de la beneficiari.

Culegerea informațiilor include următoarele:

- stabilirea cerințelor de servicii
- urmărirea cerințelor stabilite prin legi, normative și standarde interne și internaționale
- studiul permanent privind cerințele beneficiarilor
- cunoașterea nivelului tehnic și științific ( la conferințe, expoziții, simpozioane )

În comunicarea cu cetățeanul, acordăm atenție deosebită ca informațiile furnizate să fie corecte și cerințele stabilite să fie satisfăcute în totalitate.

### **8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii**

În Sistemul de Management al Calității și Mediului 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

### **8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii**

Cerințele cetățeanului, 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) să putem satisface cerințele stabilite din punctul de vedere al capacității și al profesionalismului

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

Organizația se asigură că cerințele din contract sau comandă client să fie clar stabilite și rezolvate. Atunci când clientul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului trebuie confirmate de organizație înainte de acceptare.

Organizația păstrează informații documentate, după caz, referitoare la:

- rezultatele analizei;

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 31 /45

- orice noi cerințe referitoare la produse și servicii.

## 8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii

Atunci cand cerintele referitoare la produse si servicii sunt modificate, **PmM** asigura ca informatiile documentate relevante sunt amendate si ca personalul implicat este constientizat cu privire la cerintele modificate.

## 8.3 Proiectaresi dezvoltarea produselors i serviciilor

### 8.3.1 Generalitati

**PmM** stabileste, implementeaza si mentine un proces de proiectare si dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioara a produselor si serviciilor.

### 8.3.2 Planificarea proiectarii si dezvoltarii

La determinarea etapelor si controalelor pentru proiectare si dezvoltare **PmM** ia in considerare:

- natura, durata si complexitatea activitatilor de proiectare si dezvoltare;
- etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectarii si dezvoltarii;
- activitatile necesare de verificare si validare, ale proiectarii si dezvoltarii;
- responsabilitatile si autoritatile implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;
- resursele interne si externe necesare pentru proiectarea si dezvoltarea produselor si serviciilor;
- necesitatea de control al interfetelor intre persoanele implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;
- necesitatea de implicare a clientilor si utilizatorilor in procesul de proiectare si dezvoltare;
- cerinte pentru furnizarea ulterioara a produselor si serviciilor;
- nivelul de control al procesului de proiectare si dezvoltare
- intomatii documentate necesare pentru a demonstra ca cerintele de proiectare si dezvoltare au fost indeplinite.

### 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii

**Primaria municipiului Moinesti** determina cerintele esentiale pentru tipurile specifice de produse si servicii care vor fi proiectate si dezvoltate.

**Primaria municipiului Moinesti** ia in considerare:

- cerinte functionale si de performanta;
- informatii provenite din activitati de proiectare si dezvoltare anterioare similare;
- cerinte legate si reglementate;
- standarde
- consecinte potientiale ale esecului din cauza naturii produselor si serviciilor.

Elementele de intrare trebuie sa fie adecvate pentru scopurile proiectarii si dezvoltarii, complete si fara ambiguitati.

Elementele de intrare ale proiectarii si dezvoltarii care sunt in conflict trebuie rezolvate.

### 8.3.4 Controale ale proiectarii si dezvoltarii

**Primaria municipiului Moinesti** aplica controale asupra procesului de proiectare si dezvoltare pentru a se asigura ca:

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 32 /45

- a) sunt definite rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectarii si dezvoltarii de a satisface cerintele;
- c) sunt efectuate activitati de verificare pentru a se asigura ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii satisfac cerintele elementelor de intrare;
- d) sunt efectuate activitati de validare pentru a se asigura ca produsele si serviciile rezultate satisfac cerintele pentru aplicatia specificata sau pentru utilizarea intentionata;
- e) sunt intreprinse toate actiunile necesare referitoare la problemele determinate in timpul analizelor sau activitatilor de verificare si validare;
- f) sunt pastrate informatii documentate ale acestor activitati.

### **8.3.5 Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii**

**Primaria municipiului Moinesti** asigura ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii:

- a) satisfac cerinsele elementelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor si serviciilor,
- c) includ, sau fac referire la, cerinte pentru monitorizare si masurare, dupa caz, si criteriile de acceptare;
- d) precizeaza caracteristicile produselor si serviciilor care sunt esentiale pentru scopul intentionat si pentru furnizarea lor sigura si adecvata.

### **8.3.6 Modificari ale proiectarii si dezvoltarii**

**Primaria municipiului Moinesti** identifica, analizeaza si controleaza modificarile efectuate in timpul sau ulterior proiectarii si dezvoltarii produselor si serviciilor, atat cat este necesar pentru a se asigura ca nu exista nici un impact negativ asupra conformitatii cu cerintele.

**PmM** pastreaza informatii documentate referitoare la:

- a) modificarile proiectarii si dezvoltarii;
- b) rezultatele analizelor;
- c) autorizarea modificarilor;
- d) actiunile intreprinse pentru a preveni impacturi negative;

## **8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior**

### **8.4.1 Generalitati**

Achizitiile 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 daca respecta cerintele specificate.

Achizitiile se realizează conform procedurilor de achizitii, a legilor 98/2016, 99/2016, 100/2016 si 101/2016 Asigurarea cu materiale consumabile și întreținerea periodică - prin service autorizat - a copiatoarelor, imprimantelor și a rețelei de calculatoare este responsabilitatea persoanelor desemnate de Primar. Dischetele de instalare, CD-urile etc. ale programelor procurate și ale celor care conțin salvările periodice vor fi etichetate și păstrate de către personalul din compartimentul IT.

Deciziile referitoare la investiții sunt luate de Primar și aprobate de ordonatorul principal de credite.

### **8.4.2 Tipul si amploarea controlului**



UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 33 /45

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

Abordarea organizationala a controlului in acceptare prevede ca dincolo de controalele preliminare (administrative si fiscale) care privesc gradul de corespondenta a produselor/serviciilor livrate, **persoane desemnate** trebuie să autorizeze utilizarea produselor/serviciilor in functie doar de rezultatele verificarilor întreprinse. Pentru produsele cu regim de “calitate certificata” prin **Declaratia de Conformitate** din partea furnizorului, este suficient controlul documentatiei de insotire.

Produsele aprovizionate considerate a fi neconforme sunt izolate imediat in zona identificata in mod corespunzator, acestora fiindu-le atasata si o eticheta distinctiva. Odata cu identificarea de produse neconforme, este emis si trimis la furnizor un raport cu cerinta de raspuns scris intr-un timp stabilit, raspuns care trebuie sa cuprinda cauzele anomaliei semnalate si a masurilor aferente întreprinse.

Lucrările executate de furnizori sunt recepționate de comisia de recepție, pe baza prevederilor din contract sau comandă.

Produsele achizitionate 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 achizitii a produselor și serviciilor, datorate furnizorilor, acestea vor fi respinse la recepție până la rezolvarea neconformităților de către furnizorii respectivi. Toate aceste neconformități vor fi înregistrate și menținute

### 8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi

**Cererile de ofertă sau Caietele de sarcini** elaborate descriu 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 organizația noastră.

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

Organizația 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.

Deasemenea, furnizorii sunt obligați să respecte toate cerințele **Primaria municipiului Moinesti** și să impună acest lucru și subcontractorilor lor implicați, dacă este cazul.

## 8.5 Productie si furnizare de servicii

### 8.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii

Activitățile de realizare a serviciului in Primaria municipiului Moinesti sunt planificate în condiții controlate prin identificarea resurselor suport și de mentenanță necesare, 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?

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 34 /45

- Personalul deține competențele necesare?

Controlul consta in activitatile care urmaresc sa garanteze respectarea constanta a tuturor cerințelor si a modalitatilor operative inerente ale procesului de realizare a serviciului.

Scopurile fundamentale ale controalelor si ale validarilor sunt:

- Asigurarea realizării adecvate a serviciului – in termenii stabiliți;
- Eficientizarea serviciilor acordate.

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

Condițiile controlate includ, după caz :

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

In cadrul **Primaria municipiului Moinesti** s-au prevazut activitati specifice de control si validare in timpul intregului ciclu de realizare și furnizare a serviciilor; astfel de activitati furnizeaza elemente utile privind imbunatatirea continua a calitatii procesului de realizare și furnizare a serviciului.

Sistemul de management integrat al calitatii și mediului prevede proceduri si instructiuni pentru planificarea, pregatirea, realizarea si controlul proceselor de realizare și furnizare a serviciilor.

Principiile pe care se bazeaza controlul procesului de realizare a serviciului sunt urmatoarele:

- Predispozitia unei documentatii detaliate care include etapele de realizare si de control;
- Disponibilitatea, cunoasterea si intelegerea documentatiei anterior precizate din partea personalului implicat în activitati de control;
- Calificarea mijloacelor si a echipamentelor utilizate si mentenanta preventiva si programata eficace a acestora;
- Utilizarea instrumentelor corespunzatoare si eficiente pentru control;
- Instruirea personalului;
- Monitorizarea continua prin intermediul controlului procesului si a auditurilor interne de proces.

Eficacitatea sistemului de control al proceselor de realizare a serviciului aplicat se bazeaza pe urmatoarele criterii de preventie:

- Definirea, planificarea, aplicarea si verificarea interventiilor (actiunilor corective/preventive) necesare depasirii criticitatilor identificate
- Definirea si planificarea controalelor inainte de a furniza serviciul, punand la dispozitie documentatia corespunzatoare si instructiunile specifice adecvate
- Punerea la dispozitie si distribuirea procedurilor si a regulilor – care se refera la documentatia de proces – care tin sub control cazurile de aparitie a neconformitatilor

UAT Municipiul MOINEȘTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Ediția 5, Revizia 0</i>
		Pag. 35 /45

- Verificarea obtinerii și a menținerii la niveluri satisfăcătoare a capacității procesului, la nivelurile cerute de către beneficiar
- Implementarea și menținerea unui regim de autocontrol a procesului de realizare a serviciului
- Menținerea unui mediu de lucru în condiții de ordine și de curățenie, adecvat siguranței angajaților.

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.

**Sistemul de management al echipamentelor utilizate** în realizarea serviciilor permite:

- Sa se identifice echipamentele cheie pentru procesele de realizare a serviciului care trebuie să fie ținute sub control
- Acolo unde este aplicabil, să se gestioneze în mod controlat și eficace activitățile pentru depozitarea, conservarea și recuperarea lor
- Sa se asigure corectă reglare a echipamentelor înainte de utilizarea acestora
- Sa se efectueze înlocuirile programate ale echipamentelor/componentelor uzate

Activitățile de mentenanță au menirea de a garanta în timp disponibilitatea echipamentelor prin intermediul:

- Intervențiilor preventive pentru menținerea și pentru îmbunătățirea capacității echipamentului și a procesului
- Analizei, individualizării și a eliminării eventualelor defecțiuni și ale cauzelor problemelor aferente.

Procedurile se referă la managementul și ținerea sub control a Sistemului de Management de Mediu și a principalelor aspecte de mediu. Procedurile sunt aplicabile întregii organizații.

### 8.5.2 Identificare și trasabilitate

Identificarea și trasabilitatea este un aspect important avut în vedere de către **Primăria municipiului Moinești** 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.

Astfel, se definește:

- Modalitatea de identificare și de marcare
- Care dintre produse, echipamente și servicii trebuie să fie identificate cu asigurarea garanției trasabilității
- Metodele de trasabilitate de aplicat, după caz.

Sistemul de trasabilitate permite să:

- Se identifice furnizorul de produse, echipamente și servicii care prezintă și a prezentat o serie de inconveniente

Manualul Sistemului Integrat de management al Calității și Mediului	Cod : MSIM – 05, Ed-05, Rev 0
---	-------------------------------

<b>UAT Municipiul MOINEȘTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 36 /45

- Se identifice în orice moment stadiul documentelor
- 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 produselor, echipamentelor este efectuată prin etichetare corespunzătoare. În cazuri deosebite, identificarea este asigurată și de utilizarea unor etichete de anumite culori (de exemplu roșu pentru produse neconforme). Identificarea documentelor se realizează prin sistemul de codificare și datare.

Dacă produsele trebuie să respecte și anumite cerințe reglementate (de exemplu cerințe reglementate de diferite foruri recunoscute), se folosesc marcaje adecvate, în funcție de modalitățile prevăzute de regulamentele oficiale și în acord cu eventualele cerințe specifice ale altor părți interesate.

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.

Prin sistemul de înregistrări și codificare documente, putem identifica fiecare proces în orice fază pentru a ne convinge că cerințele legate de monitorizare și măsurare sunt satisfăcute.

Acest lucru permite – în eventualitatea unor reclamații - efectuarea investigațiilor pe baza cărora putem demonstra că cerințele beneficiarilor, legilor și a sistemului propriu de management al calității și mediului au fost respectate.

### **8.5.3 Proprietate care aparține clientilor sau furnizorilor externi**

Responsabilii aferenți asigură aplicarea instrucțiunilor specifice care au ca scop garantarea unor condiții corespunzătoare de conservare, mișcare, utilizare, depozitare și/sau arhivare a proprietății beneficiarilor. În mod deosebit, sunt avute în vedere următoarele aspecte:

- Controlul în acceptare a proprietății beneficiarului
- Identificarea eventualelor neconformități, izolarea acestora și semnalarea imediată a anomaliilor descoperite.

Ținând cont că în multe cazuri documentația, informațiile sunt furnizate de beneficiar, tratarea proprietății beneficiarului are o importanță deosebită în cadrul Sistemului de Management al Calității și Mediului.

Identificăm, verificăm, tratăm cu responsabilitate și luăm măsuri ca nici o 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 (ex.: legislația) stabilesc cerințe speciale referitoare la manipulare, păstrare, protecție, atunci acestea sunt incluse în procedurile sau instrucțiunile de lucru referitoare la aceste activități.

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.

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 37 /45

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

În cadrul **Primăriei municipiului Moinesti** s-a stabilit metodologia de control a proprietății beneficiarului pe perioada cât se află sub control sau este utilizată de către **PmM**, astfel încât să nu fie deteriorată, distrusă și să fie utilizată numai pentru beneficiarul respectiv și numai în condițiile stabilite.

#### **8.5.4 Pastrare**

În cadrul **Primăriei municipiului Moinesti** exista stabilite zone corespunzătoare pentru depozitarea produselor aprovizionate și a documentelor.

Zonele de depozitare sunt amplasate și utilizate astfel încât să se respecte următoarele criterii:

- Protecția față de agenții atmosferici și/sau de condițiile de mediu specifice (magazii)
- Stocarea corectă și amplasarea precisă a materialelor, produselor și a documentelor
- Protecția față de mutarea neautorizată sau necontrolată
- Acolo unde este necesar, se asigură accesul controlat și protejat
- Corectă identificare și trasabilitate asigurate.

Aceste zone sunt delimitate și marcate corespunzător.

Sunt identificate și stabilite cerințe referitoare la condiții de păstrare, condiții de mediu, cerințe de curățare, întreținere pe parcursul depozitării și utilizării, cerințe speciale de manipulare pentru produsele sensibile, modalități de marcare sau etichetare, inclusiv atenționări speciale de avertizare, dacă este cazul.

#### **8.5.5 Activități post-livrare**

**Primăria municipiului Moinesti** îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu serviciile.

Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute, **Primăria municipiului Moinesti** ia în considerare:

- a) cerințele legale și reglementate;
- b) consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- c) natura, utilizarea și durata de viață ale produselor și serviciilor sale;
- d) cerințele cetățeanului
- e) feedbackul de la cetățean

#### **8.5.6 Controlul modificărilor**

Organizația **Primăria municipiului Moinesti** controlează și analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele. Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

#### **8.6 Eliberarea produselor și serviciilor**

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

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 38 /45

**Primaria municipiului Moinesti** pastreaza arhivat **informatii documentate** referitoare la eliberarea produselor si serviciilor. Informatiile documentate trebuie sa includa:

- a) dovezi ale conformitatii cu criteriile de acceptare;
- b) trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizeaza eliberarea.

## 8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme

8.7.1 **Primaria municipiului Moinesti** asigura ca elementele de iesire care nu sunt conforme cu cerintele referitoare la acestea sunt identificate si controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintentionata.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor. Această abordare se aplică de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor – *a se vedea procedura [Controlul produsului si serviciului neconform PSSC- 05]*.

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

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

Conformitatea cu cerințele este verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate – *a se vedea procedura [Controlul produsului si serviciului neconform PSSC- 05].*

Organizația păstrează informații documentate care:

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

## 8.8 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

**Primaria municipiului Moinesti** ține sub control aspectele de mediu și a reduce accidentele potențiale, dar pe lângă acestea trebuie să aibă în vedere planuri de prevenire a situațiilor de urgență. Fiecare aspect de mediu trebuie analizat pentru a se decide dacă este nevoie de realizarea unui plan de situații de urgență. Acest plan de situații de urgență și capacitate de răspuns trebuie verificat periodic, conform **procedurii PSSM-03 -Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns**.

**Planul de situații de urgență PL-118** urmărește prevenirea și diminuarea impactului asupra mediului în urma unor accidente sau a altor situații potențiale. Aceste împrejurări, analiza lor în cadrul analizei fiecărui aspect de mediu trebuie făcută la intervale determinate de timp, iar dacă se impune realizarea unor acțiuni preventive, acestea trebuie să fie incluse în plan.

Periodic, organizația realizează simulări ale planului de situații de urgență pentru a testa capacitatea de răspuns a angajaților la situații de urgență ce pot interveni. În urma simulărilor efectuate, planul de situații de urgență este revizuit acolo unde e necesar.

În cadrul **Primariei municipiului Moinesti** s-a stabilit metodologia de:

- acțiune în situații de urgență

<b>UAT Municipiul MOINEȘTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITĂȚII ȘI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5, Revizia 0</i>
		Pag. 39 /45

- prevenirea și reducerea impactului asupra mediului, asupra angajaților care poate fi asociat unei situații de urgență
- evaluarea capacității de răspuns la situații de urgență

## **9. EVALUAREA PERFORMANȚEI**

### **9.1 Monitorizare, masurare, analizare și evaluare**

#### **9.1.1 Generalități**

**Procesul de evaluare, analiza și ameliorare** funcționează după principiul P.D.C.A. la toate nivelurile organizației, după cum urmează :

- La nivelul organizației prin politici, obiective și revizii
- La nivelul proceselor prin audituri urmate de planuri de acțiuni corective
- La nivel individual prin intermediul fișei de evaluare individuală.

Organizația are identificate și implementate procesele necesare pentru a demonstra:

- conformitatea serviciului - prin monitorizarea și măsurarea acestuia,
- conformitatea SIM - prin audituri interne,
- conformitatea cu cerințele legale, reglementare,
- îmbunătățirea continuă a eficacității SIM, prin aplicarea de acțiuni corective și preventive.

În cadrul **Sistemului de management integrat al calității și mediului** se identifică toate controalele necesare a fi întreprinse în vederea tinerii sub control a calității serviciilor și performanțelor de mediu, prin respectarea următoarelor criterii:

- Identificarea tipurilor și a frecvenței măsurătorilor, a echipamentelor și/sau metodelor de măsurare și de monitorizare utilizate, a capacităților și a competențelor necesare pentru întreprinderea activităților specifice
- Definierea criteriilor de acceptare a măsurătorilor
- Înregistrarea sistematică a controalelor efectuate
- Livrarea/furnizarea la beneficiar a produselor/serviciilor doar după ce acestea au trecut cu succes de toate controalele și validările prevăzute, sau, în caz de defecte, doar după obținerea derogării, autorizată și înregistrată.

În special la nivelul procesului de validare a noilor servicii realizate, se prevede realizarea unor controale în conformitate cu cerințele specifice ale beneficiarului sau ale altor părți interesate și cu cerințele normative sectoriale.

**Monitorizarea serviciului se realizează, în principal, prin următoarele activități:**

- **Autocontrolul procesului de realizare a serviciului**
- **Analiza problemelor semnalate de către beneficiar și/sau alte părți interesate**
- **Analize periodice ale serviciilor furnizate către cetățeni**
- **Audituri interne și externe ale sistemului și ale proceselor aferente**
- **Analizele efectuate de management**

Măsurarea și monitorizarea activităților de realizare a serviciilor sunt reglementate în proceduri, asigurând astfel că cerințele referitoare la serviciile furnizate sunt satisfăcute.

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	<b>Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0</b>
---	------------------------------------

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 40 /45

**Primaria municipiului Moinești** a stabilit aceste proceduri subliniind necesitatea evaluării conformării continue cu cerințele SR EN ISO 14001:2015 și SR EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirii continue a eficacității SIM.

Verificarea continuă a conformității aspectelor de mediu cu reglementările legale și de altă natură rezează o altă parte a monitorizării și măsurării. Pentru a realiza această verificare, fiecare reglementare este luată în considerare atunci când au loc analizele fiecărui aspect de mediu.

Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor organizationale, s-a definit, aplicat și implementat un sistem de parametri specifici pentru diferitele procese care au ca scop demonstrarea capacității acestora să conducă la obținerea rezultatelor planificate.

Numărul și natura parametrilor de control a proceselor depinde de tipul procesului și de caracteristicile acestora considerate a fi critice pentru calitate; în cea mai mare parte a cazurilor, parametrii de control sunt exprimați de indicatori numerici (indicatori de performanță), valorile acestora fiind monitorizate și comparate cu valorile stabilite ca obiectiv.

Pentru orice proces organizațional:

- Se definesc anual parametrii de control ai proceselor și modalitățile de evaluare a acestora;
- Se formalizează obiectivele astfel determinate în cadrul Planurilor de îmbunătățire a calității și mediului anuale și sunt supuși spre aprobare Primarului
- Se definesc în mod periodic indicatorii de performanță precum și întocmirea unor reprezentări grafice a datelor care au menirea de a pune în evidență modul de comportare în timp a acestora și compararea lor cu obiectivele stabilite inițial
- Se are în vedere distribuția și aducerea la cunoștință a rezultatelor astfel obținute tuturor părților interesate.

Rezultatele monitorizării proceselor organizaționale sunt analizate în mod sistematic de către responsabilii proceselor vizate, în scopul deducerii și aplicării unor eventuale acțiuni corective și acțiuni preventive necesare. Evident, acestea sunt supuse și analizei efectuate de management, în scopul îmbunătățirii continue a sistemului de management organizațional.

Rezultatele studiilor analizelor preliminare ale proceselor noi sau a celor modificate sunt puse în evidență, acolo unde este aplicabil, prin specificații, note și instrucțiuni relevante.

Conducerea **Primăriei municipiului Moinești** a stabilit procesele de măsurare a eficienței Sistemului de Management al Calității și Mediului. **Satisfacția beneficiarului** (cetean/contribuabil) este considerată un calificativ la rezultatul și eficiența sistemului, iar auditul intern un instrument pentru analiză permanentă a sistemului.

Reglementarea proceselor este asigurată de Manualul SIM, Proceduri și Fișele de post. Reglementările în vigoare stabilesc cu exactitate măsurarea parametrilor care au influență asupra calității activităților, tipul și frecvența măsurătorilor sau a verificărilor, precum și responsabilitățile legate de măsurători și verificări. Sistemul de comunicare internă și controlul documentelor asigură ca datele rezultate din măsurători și verificări să fie disponibile la timp tuturor persoanelor interesate.

### 9.1.2 Satisfacția cetățeanului

Cea mai importantă caracteristică, prin care ne dăm seama de **eficiența Sistemului de Management Integrat al Calității și Mediului**, este **SATISFAȚIA CETĂTEANULUI/CONTRIBUABILULUI**.

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------



UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 41 /45

**Primaria municipiului Moinesti** este la dispoziția beneficiarului în mod permanent, pentru a furniza informații cu privire la condițiile de colaborare.

Pentru a dispune de cât mai multe informații, pe baza cărora se pot îmbunătăți performanțele organizației, Primarul și Reprezentantul Managementului monitorizează satisfacția beneficiarilor prin culegerea și analiza datelor furnizate de aceștia (**Chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacție al contribuabilului**).

**Datele astfel obținute sunt obiectul analizei efectuate de management, baza actualizării politicii și formarea strategiei. Datele sunt prelucrate, analizate, publicate și arhivate de Reprezentantul Managementului.**

Organizația 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 – *a se vedea [Raport-Evaluarea anuală a nivelului de satisfacție a contribuabilului]*.

### 9.1.3 Analiză și evaluare

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

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

**Este responsabilitatea conducerii de a analiza rezultatele analizei și de a întreprinde acțiunile necesare.** Analiza modului de desfășurare a datelor aferente tuturor proceselor din organizație se realizează prin intermediul ședinței de analiză a sistemului de management – *a se vedea procedura [Analiza efectuată de management PL-015]*.

Analiza datelor se face în cadrul ședinței de analiză de management a conducerii și în cadrul ședințelor operative, în cazul proceselor și al produselor/serviciilor cu neconformități.

**Analiza datelor** ia în calcul și:

- dezvoltarea unor priorități pentru soluții prompte la problemele beneficiarilor
- determinarea tendințelor ce tin de aspectele cheie în relațiile cu beneficiarii și care stau la baza procesului de luare a deciziilor
- modul efectiv în care se desfășoară procesul de informare relativ la informațiile despre serviciul furnizat cetățenilor.

**Datele și informațiile** de analizat:

- Au la origine activități de măsurare și de monitorizare și din alte surse, cum ar fi contabilitatea și controlul de gestiune, care permit obținerea unor detalii privind costurile calității;
- Privesc diferitele aspecte despre managementul organizației, cum ar fi de exemplu:
  - Controlul proceselor organizationale
  - Evaluarea gradului de satisfacție / insatisfacție a beneficiarului
  - Conformitatea produselor și a serviciilor cu cerințele specificate

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 42 /45

- Caracteristicile modului de desfasurare a proceselor
- Identificarea si managementul actiunilor corective, de prevenire si de imbunatatire
- Controlul si cointeresarea furnizorilor
- Sunt utilizate de catre conducere pentru a mentine la zi un echilibru perfect intre obiectivele declarate si realitatea organizationala in ceea ce priveste calitatea.

În cadrul **Primăriei municipiului Moinesti** 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 SIM pentru a:

- Demonstra adecvarea și eficacitatea SIM
- Evalua gradul de conformare a sistemului de management cu cerințele aplicabile
- Iniția acțiuni corective/preventive pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SIM.

#### **9.1.4 Evaluarea conformării**

RMSI a stabilit, implementat și menține proceduri prin care evaluează periodic (anual și oricând este necesar) conformarea sistemului de management de mediu cu cerințele legale și alte cerințe de mediu aplicabile. În cazul unor neconformări cu cerințele legale și alte cerințe, RMM este responsabil de analizarea neconformității, a cauzei acesteia și întreprinderea acțiunilor corective necesare pentru reducerea, respectiv eliminarea neconformității. Rezultatele evaluării, acțiunile întreprinse (pentru conformare) sunt înregistrate, păstrate de către RMM și prezentate managementului de la cel mai înalt nivel la ședințele de analiză a sistemului de management integrat.

### **9.2 Audit intern**

#### **9.2.1 Generalități**

Auditul intern este unul din cele mai importante instrumente prin care managementul culege informații bazate pe dovezi obiective privind eficacitatea Sistemului de management organizational.

Pentru buna funcționare a sistemului de management, este prevăzut un program de audit intern.

Auditurile interne sunt de următoarele tipuri:

- **Audit de sistem** – auditul intern al SIM, în abordare procesuala, pe zone funcționale și / sau pe proceduri
- **Audit de proces** – auditul proceselor

#### **9.2.2 Programul de audit intern**

Auditurile sunt realizate pe baza standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 și SR EN ISO 19011:2011, fiind luate în considerare și cerințele specifice ale beneficiarilor și ale altor părți interesate, dacă este cazul.

Rezultatele acestor audituri sunt documentate, în general, prin:

- Liste de verificare corespunzătoare
- Un raport de audit redactat de către auditor în care sunt prezentate concluziile și comentariile relative la rezultatele obținute

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 43 /45

- Un raport de actiuni corective si de actiuni preventive, dacă este cazul.

Planificarea, pregătirea și efectuarea auditului intern și întocmirea rapoartelor de audit este reglementată în procedura **PSSC -04 Audit intern**,

Conducerea **Primariei municipiului Moinesti** verifică și analizează permanent eficiența Sistemului de Management al Calității și Mediului prin auditul intern al sistemului, verificând cel puțin o dată pe an fiecare componentă a sistemului.

Auditul intern al Sistemului de Management al Calității și Mediului este planificat anual de către Reprezentantul Managementului. Stabilește sarcinile, datele la care se efectuează auditul și desemnează auditorii. Auditul este efectuat de auditorii interni. Auditorul desemnat pentru a audita un compartiment este independent de compartimentul respectiv, neavând nici o responsabilitate în acel compartiment.

Reprezentantul managementului va stabili compartimentele ce urmează a fi auditate pentru fiecare auditor intern.

Raportul de neconformități întocmit de auditorii interni și acceptat de auditat este predat Reprezentantului Managementului. Neconformitățile consemnate de auditori vor fi analizate împreună cu cel auditat și vor fi stabilite cauzele neconformităților. Dacă au competența necesară, vor stabili acțiunile corective și preventive și termenele de realizare.

Reprezentantul Managementului va întocmi un raport către Primar, referindu-se la acțiunile corective și preventive preconizate **conform procedurii PSSC-06 Acțiuni corective și preventive** și data auditului de urmărire, dacă este cazul. Primarul analizează neconformitățile a căror rezolvare depășește competențele celui auditat și stabilește acțiunile corective și preventive, dacă este cazul.

### 9.3 Analiza efectuata de management

#### 9.3.1 Generalitati

Pentru asigurarea funcționării continue și eficiente a Sistemului de Management al Calității si Mediului, **Primarul, Reprezentantii Managementului, șefii de compartimente și auditorii interni efectuează periodic și planificat analiza sistemului.** În cadrul analizei de management sunt evaluate posibilitățile de dezvoltare și necesitatea modificării Sistemului de Management al Calității si Mediului, Politicii Calității și Mediului și a obiectivelor stabilite.

Analiza efectuată de management se realizeaza, anual sau ori de câte ori este necesar, se analizează Sistemul de Management, asigurând conformitatea și eficiența permanentă a sistemului.

Înregistrările analizei efectuate de management sunt păstrate de Reprezentantul Managementului integrat

#### 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei

Informatiile analizate in cazul analizei anuale sunt urmatoarele:

- Feed-back (sesizări/sugestii/chestionare de evaluare a satisfacției) de la beneficiar
- Informatii despre functionarea proceselor si conformitatea serviciilor – rezultate ale actiunilor de monitorizare și măsurare a proceselor și serviciilor furnizate
- Schimbari care pot afecta SIM
- Rezultatele auditurilor interne, externe, dacă este cazul
- Starea actiunilor corective si/sau preventive
- Rezultatele reviziilor precedente ale documentației
- Evaluarea conformarii privind cerintele de mediu
- Performanta de mediu

Manualul Sistemului Integrat de management al Calitatii si Mediului	Cod : MSIM – 05,Ed-05,Rev 0
---	-----------------------------

UAT Municipiul MOINESTI	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI	MSIM-05 Editia 5,Revizia 0
		Pag. 44 /45

### 9.3.3 Elementele de iesire ale analizei

Rezultatele analizei anuale ale conducerii se aplică pe două direcții:

- Ameliorarea eficacității SIM, a proceselor sau a serviciilor – prin intermediul planurilor de acțiuni corective și/sau preventive și de îmbunătățire
- Îmbunătățirea resurselor – prin planuri de formare profesională sau planuri de investiții și revizuirea alocării de resurse.

Deciziile luate în cadrul analizei efectuate de management se consemnează în **Raportul analizei managementului** de către RMSI și se aprobă de Primar și cuprinde concluziile privind eficacitatea SIM, măsurile stabilite în domeniile analizate, respectiv:

- modificarea politicii referitoare la calitate și mediu (dacă este cazul) și obiectivele viitoare în domeniul calității și mediului
- îmbunătățirea eficacității SIM și a proceselor sale
- îmbunătățirea serviciului în raport cu cerințele beneficiarilor
- asigurarea resurselor necesare pentru realizarea măsurilor stabilite
- responsabilii desemnați pentru implementarea măsurilor de îmbunătățire
- termene de realizare a implementării măsurilor de îmbunătățire

## 10 ÎMBUNĂȚĂȚIRE

### 10.1 Generalități

Organizația Primăria municipiului Moinesti trebuie să determine și să selecteze oportunitățile pentru îmbunătățire și să implementeze orice acțiuni necesare pentru a **indeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția clientului.**

Acestea trebuie să includă:

- a) **îmbunătățirea produselor și 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 eficacității sistemului de management al calității.**

NOTA IMPORTANTĂ -Exemple de îmbunătățire pot include corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, modificări radicale, inovare și reorganizare.

### 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Scopul acestora este acela de a elimina **cauzele** neconformităților aparute, a slabei funcționari a sistemului a defectelor și / sau a ineficienței, îmbunătățind stabilitatea și capacitatea proceselor organizatoriale.

**Acțiunile corective** sunt prevăzute și realizate – în timpul diferitelor faze ale proceselor de dezvoltare și execuție – 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

<b>UAT Municipiul MOINESTI</b>	<b>MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT al CALITATII SI MEDIULUI</b>	<b>MSIM-05</b> <i>Editia 5,Revizia 0</i>
		Pag. 45 /45

produsului/serviciului. Acțiunile corective sunt reglementate de **procedura PSSC-06- Acțiuni corective preventive**.

Aceste activități sunt concentrate pe înlăturarea cauzelor neconformităților și evitarea apariției repetate. Ne asigurăm ca aceste activități corective să fie proporționale cu efectele neconformităților apărute.

Procedura **PSSC-06- Acțiuni corective preventive** conține cerințe referitoare la:

- analiza neconformităților ( inclusiv reclamațiile beneficiarului )
- stabilirea cauzelor
- analiza necesității acțiunilor corective pentru evitarea reapariției neconformității
- stabilirea și implementarea acțiunilor necesare
- înregistrarea rezultatelor obținute
- analiza acțiunilor corective.

La Primaria municipiului Moinesti, acțiunile corective se pot clasifica în două categorii:

1. Acțiuni corective inițiate pentru înlăturarea cauzelor neconformităților legate de activitățile de execuție
2. Acțiuni corective inițiate pe baza analizării rezultatelor auditurilor interne.

### **10.3 Imbunatatire continua**

In urma analizelor anuale ale conducerii, a rezultatului auditurilor interne si al sedintelor operative, se vor intocmi planuri de masuri/actiune corectiva si/sau preventiva, in scopul rezolvarii problemelor actionand chiar la nivelul cauzei / cauzelor radacina ale acestora si apoi pentru prevenirea reaparitiei lor. Rezultatele se centralizeaza in mod corespunzator in scopul utilizarii lor in prevenirea aparitiei si a altor probleme sau pentru rezolvarea unor probleme asemanatoare.

Recomandarile/erorile/neconformitățile declarate de catre beneficiar sunt studiate si analizate, in conditii economice corespunzatoare, luandu-se in calcul minimizarea timpului astfel alocat in vederea sporirii eficientei raspunsului.

Aceste planuri stau la baza procesului de imbunatatire a sistemului de management organizational in vederea eficientizarii continue a proceselor si atingerea dezideratelor de excelenta in sectorul de activitate.