

**Activitatea A 2.3 - Monitorizarea derularii sistemului de management al calitatii ISO 9001:2015 in Municipiul Ploiesti, a serviciilor descentralizate si subordonate si diseminarea rezultatelor aferente**

**Raport de monitorizare a derularii implementarii sistemului de management al calitatii ISO 9001:2015 in Municipiul Ploiesti, a serviciilor descentralizate si subordonate**



## CUPRINS

|   |    |
|---|----|
| <b>1. METODOLOGIA DE MONITORIZARE A A DERULĂRII IMPLEMENTĂRII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN CADRUL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI PLOIEȘTI ȘI A SERVICIILOR DESCENTRALIZATE ȘI SUBORDONATE</b> .....   | 4  |
| 1.1 Analiza informațiilor documentate elaborate și menținute la nivelul Primăriei Municipiului Ploiești, pentru asigurarea conformității cu standardul ISO 9001:2015 .....  | 4  |
| 1.2 Evaluarea și analiza principalelor procese ale sistemului de management al calității, în vederea monitorizării derulării implementării standardului internațional ISO 9001:2015, în cadrul Primăriei Municipiului Ploiești și a serviciilor descentralizate și subordonate..... | 5  |
| <b>2. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI ANALIZEI PRINCIPALELOR PROCESSE ALE SMC, ÎN VEDEREA MONITORIZĂRII DERULĂRII IMPLEMENTĂRII STANDARDULUI INTERNAȚIONAL ISO 9001:2015, ÎN CADRUL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI PLOIEȘTI ȘI A SERVICIILOR DESCENTRALIZATE ȘI SUBORDONATE</b> .....              | 8  |
| 2.1. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 4.4 „Cerințe generale referitoare la proces” din standardul internațional ISO 9001:2015.....  | 8  |
| 2.2. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 6.1 „Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților” din standardul internațional ISO 9001:2015.....  | 11 |
| 2.3. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 6.2 „Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării acestora” din standardul internațional ISO 9001:2015.....   | 14 |
| 2.4. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 7 „Suport” din standardul internațional ISO 9001:2015 .....   | 17 |
| 2.5. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.2 „Cerințe pentru produse și servicii” din standardul internațional ISO 9001:2015 .....   | 21 |
| 2.6. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.5.1 „Controlul producției și furnizării de servicii” din standardul internațional ISO 9001:2015.....  | 24 |
| 2.7. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.5.2 „Identificare și trasabilitate” din standardul internațional ISO 9001:2015.....   | 26 |
| 2.8. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.5.3 „Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi” din standardul internațional ISO 9001:2015.....   | 28 |
| 2.9. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.5.6 „Controlul modificărilor” din standardul internațional ISO 9001:2015 .....  | 30 |
| 2.10. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.6 „Eliberarea produselor și serviciilor” din standardul internațional ISO 9001:2015 .....  | 32 |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.11. Rezultatele evaluarii conformitatii proceselor SMC selectate cu cerintele definite de clauza 8.7 „Controlul elementelor de iesire neconforme” din standardul international ISO 9001:2015 ..... | 34        |
| 2.12. Rezultatele evaluarii conformitatii proceselor SMC selectate cu cerintele definite de clauza 9 „Evaluarea performantei si 10 „Imbunatatire” din standardul international ISO 9001:2015 .....   | 36        |
| <b>Concluzii si recomandari.....</b>   | <b>39</b> |
| <b>Anexa 1.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>FISA DE EVALUARE PROCES - în vederea monitorizării derularii implementarii standardului international ISO 9001:2015, in cadrul Primăriei Municipiului Ploiești .....</b>                          | <b>41</b> |



# 1. METODOLOGIA DE MONITORIZARE A A DERULARII IMPLEMENTARII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII IN CADRUL PRIMARIEI MUNICIPIULUI PLOIESTI SI A SERVICIILOR DESCENTRALIZATE SI SUBORDONATE

Avand in vedere cerintele cuprinde in Cererea de finantare a proiectului „Asigurarea performantei si managementului calitatii in Municipiul Ploiesti – Cod SMIS 120801”, in luna iunie 2019 a avut loc procesul de monitorizare a derularii implementarii sistemului de management al calitatii ISO 9001:2015 in cadrul Primariei Municipiului Ploiesti si a serviciilor descentralizate si subordonate.

Procesul de monitorizare, analiza si imbunatatire este determinat, planificat si implementat avand ca scop demonstrarea conformitatii serviciilor cu cerintele din standardul ISO 9001:2015 si asigurarea imbunatatirii continue a sistemului de management al calitatii (SMC). Astfel, activitatile de masurare, analiza si imbunatatire sunt axate, in principal, pe:

- demonstrarea conformitatii serviciilor realizate de Primaria Municipiului Ploiesti cu cerintele cetateanului si cu cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- asigurarea conformitatii SMC cu cerintele standardului ISO 9001:2015;
- asigurarea imbunatatirii continue a eficacitatii SMC in realizarea obiectivelor stabilite.

Metodologia de monitorizare si analiza s-a concretizat in desfasurarea a doua activitati:

- a) analiza informatiilor documentate elaborate si mentinute la nivelul Primariei Municipiului Ploiesti;
- b) evaluarea si analiza principalelor procese ale sistemului de management al calitatii, în vederea monitorizării derularii implementarii standardului international ISO 9001:2015, in cadrul Primăriei Municipiului Ploiești si a serviciilor descentralizate si subordonate.

## ***1.1 Analiza informatiilor documentate elaborate si mentinute la nivelul Primariei Municipiului Ploiesti, pentru asigurarea conformitatii cu standardul ISO 9001:2015***

In vederea analizei informatii documentate au fost transmise de catre responsabilul SMC din Primaria Municipiului Ploiesti urmatoarele documente ale SMC (manualul calitatii, proceduri generale PG, proceduri operationale PO, raportul de audit al organismului de certificare CERTIND):



- Manualul calitatii, ed. 4
- Angajamentul managementului privind calitatea
- PG – 01 Controlul documentelor
- PG – 02 Controlul inregistrarilor
- PG – 03 Audit intern
- PG – 04 Controlul serviciului neconform (Controlul elementelor de ieșire neconforme)
- PG – 05 Actiuni corective
- PG – 06 Actiuni preventive
- PO – 98 Managementul riscurilor
- Lista procedurilor aplicabile in Primaria Municipiului Ploiesti/ 21.01.2019
- Raport de audit CERTIND nr. 18712 C/ 14.12.2018.

## ***1.2 Evaluarea si analiza principalelor procese ale sistemului de management al calitatii, în vederea monitorizării derularii implementarii standardului international ISO 9001:2015, in cadrul Primăriei Municipiului Ploiești si a serviciilor descentralizate si subordonate***

In vederea desfasurarii acestei activitati, s-a elaborat un chestionar axat pe principalele tipuri de procese ale SMC din cadrul administratiei publice locale (anexa 1). Acest chestionar a fost completat de 37 de responsabili de procese SMC din cadrul Primariei Municipiului Ploiesti si al institutiilor subordonate. Pentru fiecare proces al SMC responsabilii de proces au avut de raspuns in ceea ce priveste indeplinirea/ neindeplinirea cerintelor standardului ISO 9001:2015 si de nominalizat principalele dovezi obiective privind indeplinirea cerintelor definite de standard ISO 9001:2015.

Cerintele standardului ISO 9001:2015 luate in considerare pentru evaluarea si analiza proceselor SMC din cadrul Primariei Municipiului Ploiesti si a serviciilor descentralizate si subordonate, în vederea monitorizării derularii implementarii acestui standard in cadrul Primăriei Municipiului Ploiești si a serviciilor descentralizate si subordonate, au fost urmatoarele:

- ✚ 4.4 Cerinte generale referitoare la proces
- ✚ 6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
- ✚ 6.2 Obiective referitoare la calitate si planificarea realizarii acestora
- ✚ 7 Suport
- ✚ 7.1 Personal
- ✚ 7.2 Infrastructura
- ✚ 7.3 Mediul pentru operarea procesului
- ✚ 7.4 Resurse pentru monitorizare si masurare
- ✚ 8. Operare
- ✚ 8.1 Planificare si control operational
- ✚ 8.2 Cerinte pentru produse si servicii



- + 8.5 Productie si furnizare de servicii
- + 8.5.1 Controlul productiei si furnizarii de servicii
- + 8.5.2 Identificare si trasabilitate
- + 8.5.3 Proprietatea clientilor sau furnizorilor externi
- + 8.5.6 Controlul modificarilor
- + 8.6 Eliberarea produselor si serviciilor
- + 8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme
- + 9 Evaluarea performantei/ Imbunatatire
- + 9.1 Monitorizare, masurare, analizare si evaluare
- + 9.2 Audit intern
- + 10. Imbunatatire
- + 10.2 Neconformitate si actiune corectiva
- + 10.3 Imbunatatire continua

Au fost selectate aceste cerinte ale standardului ISO 9001:2015 pentru ca sunt centrate pe principalele aspecte care trebuie luate in considerare in cadrul proceselor SMC ale administratiilor publice locale.

Procesele SMC din cadrul Primariei Municipiului Ploiesti si a serviciilor descentralizate si subordonate, selectate pentru monitorizarea derularii implementarii standardului ISO 9001:2015, au fost urmatoarele:

- + Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri
- + Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești
- + Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești
- + Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest
- + Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestione Patrimoniu
- + Reintegrare copii întorși din plasament
- + Gestiunea documentelor create în cadrul D.G.D.U. Ploiești
- + Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești
- + Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești
- + Achiziții de produse pentru A.P.M.C.S. Ploiești
- + Verificare și control documentații publice
- + Gestionarea petițiilor cetățenilor
- + Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice
- + Gestionarea documentelor generate la nivel de compartiment
- + Calcularea salariilor
- + Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților
- + Înregistrarea actelor de stare civilă
- + Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local
- + Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente
- + Urmărirea implementarii recomandărilor formulate în Raportul de audit intern



- + Editarea revistei culturale „Atitudini” a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești
- + Înregistrarea corespondenței și litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios
- + Achiziție publică directă
- + Comunicarea cu mass-media
- + Organizarea concertelor tip lecție
- + Recepția lucrărilor pe teren
- + Monitorizarea parcului auto
- + Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești
- + Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice
- + Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă
- + Elaborarea programului de investiții
- + Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor
- + Transcrierea certificatelor de stare civilă
- + Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală
- + Eliberarea autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice
- + Soluționarea petițiilor cetățenilor.

Au fost selectate aceste procese ale SMC din cadrul primăriei Municipiului Ploiești, fiind importante în relația cu cetățenii și cu celelalte părți interesate iar investițiile și achizițiile publice, acestea reprezentând, de regulă, zone generatoare de riscuri, la nivelul administrației publice locale și centrale.



## 2. REZULTATELE EVALUARII SI ANALIZEI PRINCIPALELOR PROCESSE ALE SMC, ÎN VEDEREA MONITORIZĂRII DERULĂRII IMPLEMENTĂRII STANDARDULUI INTERNATIONAL ISO 9001:2015, IN CADRUL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI PLOIEȘTI SI SI A SERVICIILOR DESCENTRALIZATE SI SUBORDONATE

Pentru fiecare din cerintele standardului ISO 9001:2015, care au fost selectate, sunt prezentate in continuare dovezile obiective mentionate de catre responsabilii proceselor SMC, in raspunsurile formulate in scris la intrebarile din chestionarele distribuite in cadrul meselor rotunde organizate la data de 21 iunie 2019, la sediul Primariei Municipiului Ploiesti cu privire la cele 37 procese evaluate si analizate, pentru demonstrarea conformitatii cu cerintele respective din acest standard.

### *2.1. Rezultatele evaluarii conformitatii proceselor SMC selectate cu cerintele definite de clauza 4.4 „Cerinte generale referitoare la proces” din standardul international ISO 9001:2015*

| Nr. crt. | Denumire proces  | Dovezi obiective privind indeplinirea cerintelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 4.4)   |
|----------|--|---|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri                                | Procedura de soluționare a reclamațiilor și petițiilor clienților   |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești           | Procedura privind reglementarea circulației rutiere pe orizontală și pe verticală în municipiul Ploiești – semaforizare, indicatoare și marcaje rutiere, mobilier stradal și respectarea legislației în vigoare   |
| 3.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>Există procedură de achiziție pe fiecare tip de achiziție în parte (produse, servicii, lucrări) și separat pentru achiziții directe, care se încadrează până la valoarea estimată 135.060 lei fără TVA și proceduri de achiziție publice care depășesc valoarea estimată 135.060 lei.</li> <li>Procedurile prezintă detalieri pe fiecare etapă de lucru în parte.</li> </ul> |
| 4.       | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>În lucru „Procedura privind închirierea terenurilor sportive”, în care sunt menționate etapele procesului</li> <li>Listă obiective la nivelul Parcului Municipal</li> </ul>  |





|     |  | Ploiești Vest  |
|-----|--|--|
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestione Patrimoniu                         | Procedură privind gestionarea și urmărirea contractelor de asociere, concesiune, închiriere, suprafață   |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | Procedură de reintegrare a copiilor întorși din plasament. Această procedură descrie modul de monitorizare al copiilor întorși în familia naturală, din plasament  |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | Instrucțiuni privind activitatea de arhivă la creatorii și deținătorii de documente  |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | Procedură operațională de achiziție a produselor, serviciilor și lucrărilor prin cumpărare directă și prin intermediul procedurilor de achiziție publică (procedura simplificată, licitații, dialogul competitiv etc.)   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | Procedură gestionare Parc Auto   |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Procedura de achiziție se numește „Achiziție directă”. Se realizează pe baza unor documente care arată necesitatea achiziției (referat) – „Achiziționarea de produse de curățenie” ETC., achiziție prevăzută în Planul anual al achizițiilor publice   |
| 11. | Verificare și control documentații publice   | Procedura de verificare și control a documentațiilor   |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | Procedură Relații Publice. Această procedură descrie modul de gestionare și soluționare a petițiilor, reclamațiilor, sesizărilor venite de la cetățeni   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedură privind asigurarea ordinii și liniștii publice</li> <li>• Procedură privind folosirea mijloacelor din dotare</li> <li>• Procedură privind identificarea persoanelor</li> <li>• Procedură privind folosirea armamentului din dotare</li> </ul> |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | Procedura privind arhivarea documentelor de sistem – descrie procesul de arhivare și rezultatele procesului  |
| 15. | Calculul salariilor  | Procedura operațională de calcul al salariilor, al contribuțiilor aferente și al altor drepturi banesti  |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Procedura ALOP (angajare, lichidare, ordonantare, plata) – descrie modalitatea în care sunt parcurse etapele efectuării plăților   |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | Procedura înregistrarea actelor de stare civilă <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primirea actelor de stare civilă</li> <li>• Verificarea documentelor, înregistrarea lor</li> <li>• Eliberarea actelor de stare civilă cetățenilor</li> </ul>  |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | Procedura de elaborare a proiectului de hotărâre   |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura operațională: Asigurarea mentenanței funcționării sistemelor / echipamentelor tehnice ale unui imobil</li> </ul>  |



|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucțiuni și normative tehnice și legislative</li> <li>• Referate de necesitate</li> </ul>  |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | Procedura privind urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intocmirea proiectului cu dezvoltarea și înregistrarea acestuia</li> <li>• Contracte colaborare – redactori / tehnoredactori / corector etc</li> <li>• Contracte prestări servicii – tipărirea revistei</li> <li>• Formular de distribuire a revistei în mod gratuit cu tabel cu semnături</li> <li>• Formular de evaluare a procesului / proiectului</li> </ul>   |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura privind corespondența internă</li> <li>• Procedura PO-25 – derularea activității în cadrul Serviciului Juridic Contencios Contracte</li> </ul>   |
| 23. | Achiziție publică directă  | Procedura de achiziție publică  |
| 24. | Soluționarea petițiilor  | Procedura operațională privind activitatea de soluționare a petițiilor (la nivelul Primăriei Municipiului Ploiești)   |
| 25. | Comunicarea cu mass-media  | Procedura operațională: Comunicarea cu mass-media   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceduri organizare</li> <li>• Fișa organizare eveniment</li> <li>• Înregistrări documente</li> </ul>   |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren   | Procedura privind activitatea de recepție a construcțiilor la finalizarea lucrărilor  |
| 28. | Monitorizarea parcului auto  | Procedura de monitorizare și control a activității autovehiculelor  |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli (BVC) a Municipiului Ploiești          | Procedura privind elaborarea și fundamentarea BVC Municipiului Ploiești   |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura de soluționare a contestațiilor persoane fizice</li> <li>• Depunerea contestațiilor</li> <li>• Verificarea termenului de depunere a contestațiilor</li> <li>• Formularea răspunsului către petent</li> <li>• Interacțiuni cu Serv. Stab. Pers. Fizice</li> <li>• Documente depuse de către petent și cele existente în evidențele fiscale</li> <li>• Riscul de a nu răspunde la termen sau de a răspunde incorect</li> </ul> |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă   | Procedura de sistem acordare de concedii de odihnă, fișa de post pentru persoanele responsabile   |
| 32. | Elaborarea programului de investiții   | Procedura operațională Elaborarea programului de investiții   |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura Distribuția de spectacole</li> <li>• Procedura Producție decor</li> <li>• Procedura Plata colaboratori</li> <li>• Decizii / dispozitii</li> </ul>  |



|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deviz</li> <li>• Plan minimal/ anexa la buget</li> <li>• Venituri incasate/invitatii in festivaluri</li> </ul>   |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceduri</li> <li>• Fisa monitorizare proces</li> <li>• Resurse</li> <li>• Verificare documente, inregistrare cerere in registrul intrare – iesire</li> <li>• Gandire bazata pe risc</li> </ul> |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                     | Procedura operationala privind eliberarea certificatelor de nomenclatura stradala   |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice | Procedura privind Eliberarea avizelor si autorizatiilor la nivelul Municipiului Ploiesti  |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor                                    | Procedura privind solutionarea petitiilor   |

## 2.2. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 6.1 „Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților” din standardul international ISO 9001:2015

Dovezile obiective se pot prezenta in diferite forme, de exemplu: minute de ședințe; rapoarte de analiza SWOT; rapoarte privind feedback-ul cetateanului; rapoarte de brainstorming; activitățile de planificare, analiză și evaluare legate de mai multe procese, de ex. planificare strategică, proiectare și dezvoltare, producție și furnizare de servicii, acțiuni corective, analiza efectuată de management; înregistrările privind determinarea sau evaluarea riscurilor etc.

| Nr. crt. | Denumire proces  | Dovezi obiective privind indeplinirea cerintelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 6.1)  |
|----------|--|--|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri                                | Includerea în procedura operațională a capitolului „Riscuri asociate procesului”   |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești           | Includerea în procedura operațională a capitolului „Riscuri asociate procesului” – riscul funcționează pe culoarea galben intermitent a unui semafor   |
| 3.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești | Se întocmește un registru de riscuri la nivelul Biroului Achiziții Publice în care sunt detaliate riscurile ce pot sa apar în procesul de achiziție de produse, servicii și lucrări  |
| 4.       | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existența registrului de riscuri</li> <li>• Includerea în cadrul procedurii a riscurilor asociate procesului</li> <li>• Riscuri referitoare la deteriorarea bazei sportive</li> </ul> |
| 5.       | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestiune Patrimoniu                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Includerea în procedura operațională a capitolului „Riscuri asociate procesului”</li> </ul>   |



|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri întocmit și actualizat anual</li> </ul>  |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | Includerea în procedura operațională a unui capitol referitor la gestionarea riscurilor („Riscuri asociate procesului”)  |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | Includerea în procedură a riscului asociat procesului de lucru   |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | Includerea în procedura operațională a registrului de riscuri, actualizat anual  |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri</li> <li>• Includerea în registrul de riscuri a capitolului riscuri asociate procesului – riscul deteriorării autoturismelor prin accidente</li> </ul>       |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Toate documentele achiziției sunt înregistrate. Documentele conțin în cuprinsul lor puncte care să prevină riscurile și oportunitățile apărute în timpul procesului de achiziție   |
| 11. | Verificare și control documentații publice   | Includerea în procedură a riscului asociat procesului – riscul de a nu răspunde în termen la o solicitare  |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri</li> <li>• Includerea în procedura operațională a capitolului „Riscuri asociate procesului”</li> </ul>   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri</li> <li>• Fișa de riscuri</li> </ul>  |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registru de riscuri</li> <li>• Includerea in procedura – riscuri asociate procesului</li> <li>• Riscul deteriorarii documentelor</li> </ul>                                       |
| 15. | Calculul salariilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registru de riscuri</li> <li>• Includerea in procedura – riscuri asociate procesului</li> <li>• Riscul deteriorarii documentelor</li> </ul>                                       |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri</li> <li>• Includerea in procedura operationala a capitolului „Riscuri asociate procesului” si actualizare anuala</li> </ul>                                 |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri</li> <li>• Riscuri asociate procesului si actualizare anuala</li> <li>• Riscul pierderii documentelor cetatenilor si eliberarea lor</li> </ul>               |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri</li> <li>• Includerea in procedura a capitolului „Registru de riscuri asociate procesului”</li> <li>• Ex. Neinregistrarea proiectului de hotarare</li> </ul> |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | Registru de riscuri  |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de riscuri</li> <li>• Risc de neimplementare a recomandarilor la temrenul stabilit prin planul de actiune</li> </ul>  |



|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorizarea actiunii/activitatii de implementare de catre persoana desemnata cu aceasta responsabilitate</li> </ul>   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registru de riscuri</li> <li>• Sedinte – incheiate cu minuta SCIM</li> <li>• Sedinte interne – consultative – incheiate cu minute</li> <li>• Buget subdimensionat- deficite – riscul ca revista sa nu mai poata aparea</li> </ul> |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | Registru de riscuri  |
| 23. | Achiziție publică directă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura de riscuri</li> <li>• Registru de riscuri</li> </ul>  |
| 24. | Soluționarea petițiilor  |  |
| 25. | Comunicarea cu mass-media  | Registru de riscuri  |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție   | Prin registru de riscuri – comp. Organizare evenimente   |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren   | Reducerea timpului de semnare a procesului verbal de receptie a autorizatiilor de desfiintare / construire   |
| 28. | Monitorizarea parcului auto  | In procesul de monitorizare se urmareste evitarea curselor fara relevanta si oportunitate si cresterea eficientei activitatii  |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești                | Registru de riscuri  |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice                          | Riscul de a nu raspunde la termen sau cu incalcarea dispozitiilor legale in vigoare  |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă   | Registru de riscuri al Serviciului Resurse Umane   |
| 32. | Elaborarea programului de investiții   | Registru de riscuri  |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor   |  |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă  | Reducerea ponderii erorilor in redactare   |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registru de riscuri</li> <li>• Modificare legislatie</li> <li>• Hotararea Consiliului local al Mun. Ploiesti privind aprobarea Nomenclatorului stradal</li> </ul>   |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registru de riscuri</li> <li>• Legislatia</li> </ul>  |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor  | Registru de riscuri  |

S-a constatat ca, majoritatea responsabililor de proces SMC au mentionat drept dovezi obiective Registrul de riscuri si sectiunile continute in procedurile operationale referitoare la riscuri.



### ***2.3. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 6.2 „Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării acestora” din standardul internațional ISO 9001:2015***

S-a verificat dacă obiectivele generale referitoare la calitate: au fost definite, reflectă politica privind calitatea, sunt coerente, sunt aliniate și compatibile cu contextul activităților specifice, sunt aliniate la obiectivele generale ale primăriei, în primul rând cele vizând satisfacerea așteptărilor cetățenilor.

Obiectivele de calitate trebuie să fie măsurabile și verificabile, dar nu neapărat cuantificate. Rezultatele calitative pot fi, de asemenea, relevante, de ex. este acceptabil răspunsul „da / nu” în ceea ce privește atingerea obiectivelor, cu condiția să fie susținut de dovezi.

Nu există un mod specific de identificare sau documentare a obiectivelor de calitate, deoarece acestea pot apărea prin intermediul planurilor, ale rezultatelor analizei efectuate de management, ale bugetelor anuale etc. Este important ca obiectivele să fie documentate corespunzător și să existe dovezi privind modul în care obiectivele calitatii sunt corelate cu obiectivele generale de și cu cele operaționale specifice.

Se recomandă ca informațiile documentate referitoare la obiectivele calității să fie examinate în stadiul de audit atunci când se analizează informațiile documentate ale organizației. Înainte de încheierea auditului, auditorii trebuie să se asigure că obiectivele calității sunt realiste și relevante și că organizația a alocat angajaților resursele necesare pentru a-și îndeplini obiectivele. Dovada acestui lucru trebuie obținută la toate nivelurile primăriei și ale serviciilor descentralizate și subordonate.

Obiectivele calității nu sunt statice și trebuie să fie actualizate permanent., trebuie ținut seama de faptul că există o legătură clară între aspectele dinamice ale revizuirii politicii calității, obiectivele calității și angajamentul conducerii primăriei pentru îmbunătățirea SMC.

| <b>Nr. crt.</b> | <b>Denumire proces</b>   | <b>Dovezi obiective privind îndeplinirea cerințelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 6.2)</b>   |
|-----------------|--|--|
| 1.              | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului întabulări bunuri                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducerea timpului de soluționare a petițiilor</li> <li>• Creșterea numărului de ore de instruire cu 5 ore / an</li> <li>• Îmbunătățirea competențelor personalului în procesul de soluționare a petițiilor</li> </ul>  |
| 2.              | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești           | Verificarea în teren a instalațiilor de semaforizare în vederea îmbunătățirii și desfășurării circulației rutiere în intersecțiile de străzi în Municipiul Ploiești  |
| 3.              | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalizarea procesului de achiziție prin încheierea contractului cu operatorii economici.</li> <li>• Întocmirea caietului de sarcini care să conțină informații complete astfel încât să se achiziționeze un produs, serviciu sau lucrare în conformitate cu necesitățile instituției, ceea ce presupune</li> </ul> |





|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | îmbunătățirea documentării în ceea ce privește produsul, serviciul sau lucrarea care urmează să fie achiziționată.   |
| 4.  | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Închirierea unui anumit număr de ore (creșterea numărului de ore închiriere)</li> <li>• Îmbunătățirea aspectului terenurilor închiriate</li> <li>• Îmbunătățirea competențelor personalului implicat în acest proces</li> </ul>   |
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestiune Patrimoniu                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creșterea numărului de ore pentru instruirea salariaților prin îmunătățirea competențelor</li> <li>• Reducerea timpului de întocmire a notificărilor</li> <li>• Reducerea neconformităților apărute în redactarea documentelor</li> <li>• Creșterea numărului de contracte fără debite</li> </ul> |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | Creșterea timpului alocat instruirii salariaților (diplome finalizare curs instruire)  |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | Seleționarea în vederea casării/ eliminării documentelor al căror termen de păstrare este depășit, conform Nomenclatorului Arhivistic  |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Îmbunătățirea pregătirii personalului implicat în procesul de achiziții publice</li> <li>• Îmbunătățirea informațiilor din documentația de atribuire în cadrul procesului de achiziție</li> </ul>   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecția tehnică periodică</li> <li>• Efectuarea achizițiilor de rovine</li> <li>• RCA pentru toate autoturismele și CASCO</li> <li>• Instruirea personalului</li> <li>• Program obiective generale</li> </ul>   |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Elaborarea documentației de atribuire în așa fel încât să nu existe neclarități (lucru care ar duce la prelungirea termenului de atribuire)<br>Participarea personalului la cursuri de managementul calității pentru îmbunătățirea performanței acestuia   |
| 11. | Verificare și control documentații publice   | Creșterea numărului de ore alocate pentru instruirea personalului  |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducerea timpului de răspuns sub cel prevăzut de legislație</li> <li>• Creșterea timpului pentru calificarea personalului de la 5 la 10 zile pe an</li> </ul>  |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creșterea numărului de ore alocate instruirii</li> <li>• Creșterea numărului de sancțiuni contravenționale aplicate</li> <li>• Scăderea numărului de procese verbale întocmite greșit</li> </ul>  |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | Reducerea timpului de arhivare de la 3 luni la 2 luni și jumătate a documentelor la nivel de compartiment  |
| 15. | Calculul salariilor  | Respectarea termenelor de execuție a lucrărilor: salarii, declarații, raportări lunare/ trimestriale/ anuale și aplicarea modificărilor legislative în cadrul compartimentului financiar contabilitate în procent de   |



|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | 100%, precum și eliminarea erorilor de înregistrare pe parcursul anului financiar   |
|     | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiectiv – de a furniza informații cu privire la creditele bugetare consumate prin angajare – acesta este obiectivul general al procesului;</li> </ul> <p>Referitor la calitate;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformitatea proiectului de angajament cu normele legale și încadrarea în limitele angajamentelor bugetare;</li> <li>• Verificarea realității sumei datorate dpdv CFP;</li> <li>• Emiterea corectă a ordonanțării;</li> <li>• Nereguli controlate de audit;</li> <li>• Operațiuni cu viza de respingere CFP.</li> </ul> |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | Micșorarea timpului petrecut la ghișeu de cetățeni<br>Cresterea timpului dedicat personalului (instruire) de la 5 ore la 10 ore pe an   |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducerea numărului de reveniri cu proiectele de hotărâre</li> <li>• Cresterea timpului alocat pentru instruirea personalului</li> </ul>   |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | Contracte încheiate în termenele aprobate prin Planul anual de achiziții  |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aduagarea de plus valoare în activitatea entității auditate</li> <li>• Stabilirea termenului de implementare în raport cu complexitatea recomandării</li> </ul>  |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | Feedback-ul de la cititori, pentru a putea atinge obiectivele: informare culturală, descoperirea tinerilor talentați și promovarea lor<br>- Planificarea anuală- plan minimal al bugetului pe baza fundamentării  |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | Inregistrarea zilnică a corespondenței repartizate de șeful ierarhic, specifică Serviciului Juridic Contencios Contracte  |
| 23. | Achiziție publică directă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de obiective</li> <li>• Indicatori de performanță asociați obiectivelor</li> <li>• Mod de realizare a obiectivelor</li> </ul>   |
| 24. | Soluționarea petițiilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducerea termenului de soluționare a petițiilor (în mai puțin de 30 zile – termenul legal)</li> <li>• Intocmirea răspunsului în mod corect și în conformitate cu prevederile legale incidente (în speta/cazul/material – în funcție de cerere)</li> </ul>   |
| 25. | Comunicarea cu mass-media  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program de îmbunătățire a SMC</li> <li>• Program de monitorizare obiective</li> <li>• Analiza efectuată de management</li> </ul>   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre documentație</li> <li>• Obiective analizate periodic prin documentație</li> <li>• Analize performante</li> </ul>  |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren   | Certificat de calificare  |
| 28. | Monitorizarea parcului auto  | Procedura de înregistrare și păstrare a documentelor  |





|     |   |   |
|-----|---|---|
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești | Centralizarea popunerilor de buget de la toti subordonatii in vederea analizarii si intocmirii proiectului bugetului de venituri si cheltuieli, astfel incat sa acopere necesarul pentru aparatul propriu si institutiile aflate in subordine |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducerea numarului de erori in raspunsurile formulate</li> <li>• Reducerea termenului de solutionare a contestațiilor</li> </ul>  |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programarea concediului de odihna</li> <li>• Registru de evidenta a concediilor</li> <li>• Gradul de ocupare al activitatilor entitatii astfel incat sa se asigure efectuarea concediilor</li> </ul> |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboreaza lista de investitii care se analizeaza periodic / completeaza</li> <li>• Note de fundamentare</li> </ul>   |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Venituri incasate / numar spectacole</li> <li>• Opiniile criticilor</li> <li>• Aparitii in presa</li> </ul>  |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dovezi inregistrare</li> <li>• Analizare periodica</li> </ul>  |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program de obiective</li> <li>• Monitorizare indicatori de performanta</li> </ul>  |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                  | Program de obiective  |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor   | Program de obiective  |

Din analiza raspunsurilor primite a rezultat ca ca este cunoscut modul de elaborare si planificare a obiectivelor calitatii la nivelul proceselor SMC, sunt mentionate programe de imbunatatire, programe de monitorizare indicatori performanta.

#### ***2.4. Rezultatele evaluarii conformitatii proceselor SMC selectate cu cerintele definite de clauza 7 „Suport” din standardul international ISO 9001:2015***

S-a urmarit verificarea modului in care sunt gestionate resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității, la nivelul Primariei si a serviciilor descentralizate si subordonate, daca resursele corespunzătoare sunt identificate, planificate, sunt puse la dispoziție, utilizate, monitorizate și modificate, in functie de necesitati.

S-a recomandat ca managementul resurselor să nu fie auditat în mod izolat. Indiferent de modul în care Primaria si serviciile descentralizate si subordonate sunt structurate și isi identifica procesele, ar trebui să se poată verifica adecvarea și managementul eficace al resurselor pentru a obține rezultatele planificate. Managementul resurselor poate fi evaluat prin interviuri cu managementul de varf și cu responsabilii de proces, pentru a verifica dacă există procese adecvate. Acest lucru



trebuie totuși să fie susținut de dovezi obiective, colectate pe tot parcursul procesului de monitorizare.

Dovezile pot fi obținute în diferite etape ale monitorizării - examinarea elementelor de intrare, a performanțelor proceselor și a rezultatelor. Se recomandă ca acest lucru să fie efectuat atunci când se auditează toate procesele și documentația aferentă proceselor SMC, cum ar fi:

- angajamentul managementului și responsabilitățile;
- procesul de analiză efectuată de management;
- procesele de realizare a produselor/ serviciilor, inclusiv controlul rezultatelor neconforme, acțiunile corective și preventive și îmbunătățirea continuă.

Ar trebui să se verifice faptul că persoanele, infrastructura și mediul pentru funcționarea proceselor sunt furnizate și menținute într-un mod care să fie în concordanță cu politica și obiectivele privind calitatea și să contribuie la asigurarea conformității cu cerințele referitoare la serviciile prestate.

În cazul în care se constată că în cadrul Primăriei și a serviciilor descentralizate și subordonate nu s-a luat în considerare un management eficient al resurselor (ceea ce poate duce la neîndeplinirea cerințelor legate de servicii), aceasta ar trebui tratată ca o neconformitate a cărei amploare ar trebui să fie legată de riscul asociat.

Pentru a putea dovedi îndeplinirea acestor cerințe, Primăria păstrează informațiile documentate corespunzătoare (de exemplu, înregistrări) cu privire la formare, evaluare, competențe și experiență.

| Nr. crt. | Denumire proces  | Dovezi obiective privind îndeplinirea cerințelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 7)   |
|----------|--|---|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului întabulări bunuri                                | Instruirea periodică a personalului   |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești           | Îmbunătățirea competențelor profesionale în soluționarea documentației primite în cadrul compartimentului   |
| 3.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești | Instruirea periodică a personalului implicat în procesul de achiziții publice referitoare la modificările legislative, la operarea în sistemul electronic de achiziții publice  |
| 4.       | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificate de competență, instruire profesională</li> <li>• Existența tuturor resurselor materiale necesare (calculatoare, case de marcat etc.)</li> </ul>  |
| 5.       | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestiune Patrimoniu                 | Personal conform organigramei și statutului de funcții<br>Dovezile sunt: adresele întocmite; notificări referitoare la clauze contractuale, la debite; notă de constatare a verificării pe teren, acte adiționale întocmite la contracte; proces verbal de predare primire teren/spațiu |
| 6.       | Reintegrare copii întorși din plasament  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama serviciului</li> <li>• Procesul verbal al evaluării desfășurării procesului</li> </ul>   |
| 7.       | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul   |   |



|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești  |   |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           |   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   |   |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Există fișa postului care permite funcționarului să-și desfășoare activitatea. Funcționarul are la dispoziție mijloace pentru desfășurarea activității (birou, scaun ergonomic, calculator, dosare, bibliorafturi...). Procesul de achiziție publică este monitorizat de șeful de birou.  |
|     | Verificare și control documentații publice   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competențele personalului implicat în proces</li> <li>• Timpul alocat activității</li> <li>• Îmbunătățirea formularelor</li> </ul>   |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Înregistrarea documentelor la intrarea și la ieșirea din direcție</li> <li>• Adresă de răspuns către petent – la nivelul direcției rămâne o copie a răspunsului</li> </ul>   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procese verbale de instruire cu privire la cunoașterea legislației specifice</li> <li>• Procese verbale de instruire cu privire la modul de întocmire a procesului verbal de contravenție</li> </ul>   |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventar</li> <li>• Proces verbal de predare - primire</li> </ul>  |
| 15. | Calculul salariilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• State de personal</li> <li>• Pontaje</li> <li>• Certificate medicale</li> </ul>  |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Instruirea personalului - anual prin cursuri de perfecționare   |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | Instruirea personalului   |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruirea personalului implicat în procesul de înregistrare a documentelor</li> <li>• Registru special de înregistrare a proiectelor</li> </ul>   |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | Diplome, certificari obtinute   |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificate de atestare, formare profesională în domeniul auditului public intern</li> <li>• Programe, aplicații, calculator</li> </ul>  |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 persoane coordonator proiect</li> <li>• Inspector resurse umane – contracte</li> <li>• Contabil șef – responsabil cu efectuarea plăților și CFP</li> <li>• Personal licențiat, susținut prin participarea la cursuri de perfecționare</li> <li>• Tehnoredactor, redactori, redactor coordonator</li> </ul> |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fișa postului</li> <li>• Certificat de absolvire cursuri</li> </ul>  |
| 23. | Achiziție publică directă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ROF</li> </ul>   |



|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Regulament intern</li> </ul>   |
| 24. | Soluționarea petițiilor   | Certificat de calificare (in managementul calitatii)  |
| 25. | Comunicarea cu mass-media   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisele de post</li> <li>CertIFICATE cursuri / diplome absolvire</li> <li>Procese verbale de instruire</li> </ul>   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ROF, fisa postului, organigrama</li> <li>Cladiri, autoturisme, instrumente muzicale etc</li> <li>Cursuri perfectionare profesionala</li> </ul>   |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren  | Certificat de calificare (in management)  |
| 28. | Monitorizarea parcului auto   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Regulament de organizare si functionare</li> <li>Fise de post</li> </ul>   |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diploma</li> <li>CertIFICATE de absolvire cursuri pregatire profesionala</li> <li>Fisa postului</li> </ul>   |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programe de formare profesionala</li> <li>Achizitionare programe IT performante</li> <li>CertIFICATE de absolvire</li> </ul>   |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>ROF</li> <li>Fisa postului pentru persoanele responsabile de proces (serv. Resurse Umane, serv. Financiar contabilitate)</li> </ul>  |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participarea la cursuri de instruire, finalizate cu documente absolvire</li> <li>Fise de post</li> <li>Inventar bunuri alocate serviciului</li> <li>Evaluare performanta (raport)</li> </ul>           |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Program pregatire profesionala</li> <li>Decizii / fise post, ROF, ROI</li> <li>Echipamente / instalatii achizitionate</li> <li>Cladiri in administrare</li> </ul>                                      |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cursuri perfectionare</li> <li>CertIFICATE de absolvire a cursului</li> <li>Diplome</li> </ul>   |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de specialitate angajat in cadrul serviciului</li> <li>Resurse materiale suficiente alocate</li> <li>Acces permanent la baza de date urbane (constituata de SCGIS) pentru Primarie</li> </ul> |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diplome profesionale</li> <li>Cursuri /atestate profesionale</li> </ul>  |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de specialitate</li> <li>Acces la baze de date</li> </ul>   |

Dintre dovezile obiective identificate de catre responsabilii celor 37 de procese monitorizate, privind indeplinirea cerintelor definite de standardul ISO 9001:2015, cel mai des mentionate au fost cele referitoare la competenta personalului, informatiile documentate, infrastructura si mediul pentru operarea proceselor.



## ***2.5. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.2 „Cerinte pentru produse si servicii” din standardul international ISO 9001:2015***

Un proces eficace de comunicare cu clientii contribuie la succesul sistemului de management al calității al oricărei organizații și, în cele din urmă, la succesul organizației în sine. În schimb, multe probleme pe care o organizație le are cu clienții săi pot fi deseori cauzate de comunicarea necorespunzătoare.

Clauza 8.2.1 „Comunicarea cu clientul” din standardul ISO 9001:2015 prezintă cerințele referitoare la acest proces de comunicare, din momentul identificării informațiilor referitoare la produse și servicii și tratării acestora în documentația de contractare, inclusiv a modificărilor survenite pe parcurs, până la momentul obținerii feedback-ului de la client, a gestionării reclamațiilor acestora și stabilirii cerințelor pentru situații de urgență.

Există și o serie de alte cerințe în standardul ISO 9001 unde se face referire directă sau indirectă la comunicarea cu clientul, respectiv:

- Managementul superior trebuie să se asigure că cerințele clienților sunt determinate și îndeplinite, în scopul creșterii satisfacției clienților (5.1.2);
- Analiza de către organizație a cerințelor referitoare la produs, realizată înainte de angajamentul organizației de a furniza un produs clientului (de exemplu depunerea ofertelor, acceptarea contractelor sau a comenzilor, acceptarea modificărilor la contracte sau comenzi) (8.2.3.1);
- În cazul în care clientul nu furnizează nici o declarație documentată privind cerințele, acestea vor fi confirmate de organizație înainte de acceptare; organizația trebuie să aibă un sistem organizat pentru a obține aceste cerințe (8.2.3.1).
- Autorizarea utilizării produsului neconform prin eliberare sau acceptare cu derogare de către o autoritate relevantă și, după caz, de către client (8.7).

Verificarea eficacității comunicării cu cetățenii este o componentă esențială pentru atingerea satisfacției acestora. Deși nu există o cerință specifică în ISO 9001 pentru informații documentate, în funcție de mărimea, complexitatea și cultura organizației, este important să existe o documentație relevantă pentru a se asigura implementarea efectivă a procesului de comunicare cu cetățenii și cu celelalte parti interesate.

| <b>Nr. crt.</b> | <b>Denumire proces</b>   | <b>Dovezi obiective privind îndeplinirea cerințelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 8.2)</b>  |
|-----------------|--|---|
| 1.              | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri                                | Proces verbal de predare primire a documentației necesare în vederea intabulării  |
| 2.              | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești           | Contract de prestări servicii, în scopul asigurării serviciilor publice   |
| 3.              | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești | Stabilirea de cerințe tehnice privind produsele, serviciile și lucrările achiziționate, încheierea de contracte cu clauze clare privind produsele, serviciile |





|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | și lucrările achiziționate  |
| 4.  | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | Planificarea privind numărul de ore închiriate se realizează în momentul stabilirii veniturilor în nota de fundamentare a bugetului pentru anul următor   |
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestione Patrimoniu                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clienții procesului sunt cetățenii</li> <li>• Condica de înregistrare a corespondenței de intrare și de notare a celei de ieșire</li> </ul>  |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | Procesul verbal al evaluării  |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | Listele de inventar   |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | Ofertă, contract, factură fiscală, proces verbal de recepție a lucrării   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contracte de service auto</li> <li>• Contract achiziție carburanți auto</li> <li>• Beneficiarii serviciului sunt colegii din instituție</li> <li>• Înregistrări – foaie de parcurs, fisa zilnică FAZ</li> </ul>  |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Există referatul care stabilește necesitatea achiziționării, cerințe pentru calitatea produselor, caiet de sarcini, documentația de atribuire   |
| 11. | Verificare și control documentații publice   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesele verbale de recepție</li> <li>• Nota de constatare</li> </ul>   |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   |   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chestionare întocmite de cetățeni privind menținerea ordinii și liniștii publice</li> <li>• Analiza activităților de asigurare a ordinii și liniștii publice pe structură și individual</li> </ul>   |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventar</li> <li>• Proces verbal de selectare</li> </ul>  |
| 15. | Calculul salariilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• În baza documentelor primite de la Serviciul Resurse Umane, se realizează statele de plată și se eliberează fluturării către salariați</li> <li>• În urma verificării documentelor, acestea se supun vizei CFP</li> </ul>  |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlul procesului se realizează prin întocmirea raporturilor financiar contabile și bugetare trimestrial și la sfârșitul anului, în conformitate cu normele interne și cerințele legale.</li> <li>• Pentru întocmirea acestor rapoarte se verifică toate documentele financiar contabile</li> </ul> <p>Ex. de document: lista de verificare a documentelor supuse vizei CFP</p> |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | Servicii eficiente către cetățeni, eliberarea promptă a documentelor către cetățeni   |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | Cerințele sunt analizate de responsabilul de proces   |
|     | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucțiuni și normative tehnice</li> <li>• Referate de necesitate</li> </ul>   |



|     |  |  |
|-----|--|--|
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | Proceduri, instrucțiuni care reglementează prestarea unui serviciu către populație   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerere oferta servicii tipografice</li> <li>• Cereri pentru primire cu număr de revista beneficiari</li> <li>• Toate documentele sunt înregistrate în registrul intrări/ ieșiri: proiectul/procesul planificat, deviz, referate consum etc</li> </ul> |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registru intrări/ ieșiri corespondența</li> <li>• Condiții termene instanță</li> </ul>  |
| 23. | Achiziție publică directă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare</li> <li>• Referat</li> <li>• Declarație</li> <li>• Factura</li> </ul>  |
| 24. | Soluționarea petițiilor  | <p>Clientii procesului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cetățenii (persoane fizice)</li> <li>• Persoane juridice</li> <li>• Instituții ale statului</li> <li>• ONG-uri</li> <li>• Instituții subordonate</li> <li>• Compartimente/servicii</li> </ul>                             |
| 25. | Comunicarea cu mass-media  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura operațională</li> <li>• Revista presei</li> </ul>   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție   | Contracte parteneriat însp. școlar, proceduri  |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren   | Clientii procesului: persoane fizice și juridice   |
| 28. | Monitorizarea parcului auto  | Foi de parcurs, urmărirea consumurilor   |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești                | Instituțiile subordonate   |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice                          | Solicitare documente doveditoare în susținerea cauzei, atât de la petent cât și de la alte instituții  |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cereri de concediu</li> <li>• Note de concediu</li> <li>• Registru de evidență concedii</li> </ul>  |
| 32. | Elaborarea programului de investiții   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procese verbale de recepție la terminarea lucrărilor</li> <li>• Procese verbale de avizare a lucrărilor</li> </ul>  |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor   | Registre evidență intrări - ieșiri   |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă  |  |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Înregistrarea etapelor de realizare a procesului în Registrul de evidență la serviciul</li> <li>• Monitorizarea și modificarea cerințelor clienților, conform legislației în vigoare</li> </ul>   |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificări aduse în baza cerințelor clienților, conform legislației în vigoare</li> <li>• Înregistrarea etapelor de realizare a proceselor</li> </ul>   |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor  | Modificarea și monitorizarea cerințelor petentului   |

Având în vedere diversitatea tipurilor de procese analizate, există multe tipuri de dovezi obiective



care sa sustina abordarea corespunzatoare a cerintei definite de clauza 8.2 din standardul ISO 9001:2015.

**2.6. Rezultatele evaluarii conformitatii proceselor SMC selectate cu cerintele definite de clauza 8.5.1 „Controlul productiei si furnizarii de servicii” din standardul international ISO 9001:2015**

| Nr. crt. | Denumire proces  | Dovezi obiective privind indeplinirea cerintelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 8.5.1)   |
|----------|--|---|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri  |   |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești                   | Întocmirea și verificarea unui grafic de lucrări a anumitor lucrări la nivelul biroului (urmărirea pe zile a lucrărilor efectuate de către o firmă, în baza unui contract)  |
| 3.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești         |   |
| 4.       | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grafice de închiriere</li> <li>• Contracte de închiriere</li> </ul>  |
| 5.       | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestiune Patrimoniu                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruirea periodică</li> <li>• Angajarea personalului calificat</li> <li>• Viza „bun de plată”</li> </ul>   |
| 6.       | Reintegrare copii întorși din plasament  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificările personalului pentru procesul pe care îl desfășoară</li> <li>• Procedura operațională</li> </ul>   |
| 7.       | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angajarea unui personal calificat pentru fiecare domeniu de activitate</li> <li>• Instruirea periodică a personalului pentru a se adapta unor noi cerințe, specifice domeniului de activitate</li> </ul>   |
| 8.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruirea periodică a personalului</li> <li>• Aducerea la cunoștință a modificărilor legislative</li> </ul>   |
| 9.       | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificări tehnice periodice</li> <li>• Urmărire încadrare consum normat de carburanți în limitele legale</li> </ul>   |
| 10.      | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Referatul de necesitate conține cerințe minimale despre caracteristicile produselor</li> <li>• Produsele achiziționate corespund cerințelor caietului de sarcini, prezintă o perioadă de garanție, sunt înlocuite dacă nu corespund cerințelor documentației de atribuire</li> </ul> |
| 11.      | Verificare și control documentații publice   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificarea și controlul documentelor</li> <li>• Rezolvarea reclamației</li> </ul>   |





|     |  |  |
|-----|--|--|
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instruirea personalului</li> <li>Viza legalitate</li> <li>Viza CFP</li> </ul>   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucțiuni privind postul și folosirea armamentului din dotare</li> <li>Raport privind controlul efectuat cu privire la asigurarea ordinii publice</li> <li>Planificarea zilnică a repartizării pe zonele de siguranță publică</li> <li>Rapoarte privind activitatea de asigurare a ordinii și liniștii publice</li> <li>Proces verbal de contravenție</li> </ul> |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proces verbal de selectare</li> <li>Comisie de selectare</li> </ul>   |
| 15. | Calculul salariilor  | Documentele verificate sunt supuse controlului financiar preventiv   |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedura ALOP</li> <li>Procedura CFPP</li> </ul>   |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  |  |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Îmbunătățirea competențelor personalului</li> <li>Aducerea la cunoștință a modificărilor obiective</li> <li>Registre speciale</li> <li>Vize de legalitate pe proiectul de hotărâre</li> </ul>   |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucțiuni și normative tehnice</li> <li>Instrucțiuni de lucru</li> <li>Obligații contractuale</li> <li>Raport de audit intern</li> </ul>   |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme proprii</li> <li>Programe de audit</li> <li>Rapoarte de audit</li> <li>Program de calitate în domeniul auditului</li> </ul>   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglementări interne achiziției – procedura</li> <li>Înregistrarea planificării – în cadrul proiectului</li> <li>Criterii stabilite pentru servicii de tipografie</li> <li>Raport privind numărul de persoane care au beneficiat de revista</li> <li>Referat consum</li> </ul>  |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Registru intrări ieșiri corespondență</li> <li>Aplicatia ASESOF – înregistrarea informatică a litigiilor</li> </ul>   |
| 23. | Achiziție publică directă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedura furnizare servicii</li> <li>Plan de raportare</li> </ul>  |
| 24. | Soluționarea petițiilor  |  |
| 25. | Comunicarea cu mass-media  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedura operațională</li> <li>Revista presei</li> </ul>   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programe de lucru</li> <li>Instrucțiuni</li> </ul>  |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren   |  |
| 28. | Monitorizarea parcului auto  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapoarte lunare, anuale, finale</li> </ul>  |



|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceduri de coordonare eficienta</li> </ul>  |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești | Calendar bugetar intocmit dupa aprobarea legii bugetului de stat in fiecare an pentru a respecta termenul legal de aprobare  |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           |  |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura de sistem – Acordare concedii de odihna</li> <li>• Controlul se asigura prin verificarea foilor de pontaj cu cererile de concediu</li> </ul>  |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviz Comisie de avizare pentru proiecte</li> <li>• Grafice de executie pentru lucrari</li> <li>• Hotarari de Consiliu pentru aprobare investitie</li> <li>• Sume alocate anual investitiilor</li> </ul>   |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                |  |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificarea documentelor, verificare liste costuri</li> <li>• Cerificare in RUTV</li> <li>• Intocmirea referatului cu datele de identificare care reies din verificare</li> <li>• Adresa de inaintare catre Directia Judeteana de Evidenta a Populatiei</li> <li>• Avizarea lucrarii</li> <li>• Intocmirea referatului care se va aproba de Primar</li> </ul> |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceduri operationale</li> <li>• Inregistrarea etapelor procesului in Registrul de evidenta al serviciului</li> <li>• Eliberarea certificatelor de nomenclatura stradala prin serviciul de registratura</li> </ul>   |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                  | Proceduri operationale<br>Eliberarea autorizatiilor / avizelor   |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor   | Proceduri operationale   |

## 2.7. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.5.2 „Identificare și trasabilitate” din standardul internațional ISO 9001:2015

| Nr. crt. | Denumire proces  | Dovezi obiective privind îndeplinirea cerințelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 8.5.2)   |
|----------|--|---|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri                      | Menținerea unui sistem de înregistrare în procesul de rezolvare a petițiilor  |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești | Acordul de utilizare a datelor cu caracter personal ale petentului de către autoritatea sau instituția publică – autorizație taxi |
| 3.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări în   | Identificarea trasabilității documentelor întocmite prin  |



|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești  | înscirerea unor numere de înregistrare, semnături și ștampile  |
| 4.  | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contracte de închiriere</li> <li>Registrul de casă</li> </ul>   |
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestione Patrimoniu                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicația integrată Asesoft</li> <li>Registrul corespondență de ieșire</li> </ul>   |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | Solicitarea venită din partea DGASPC-PH înregistrată la ASSC Ploiești (nr. de înregistrare)  |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | Aplicația Asesoft - pentru monitorizarea întregii activități   |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nr. de înregistrare a documentelor</li> <li>Menținerea unui sistem de înregistrare în cadrul procesului de achiziție</li> </ul>   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem informatic</li> <li>Înregistrare facturi combustibil, facturi reparații autoturisme</li> <li>Acordul de utilizare a datelor</li> </ul>   |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Toate documentele achiziției de produse au număr de înregistrare și sunt înscrise într-o evidență strictă  |
| 11. | Verificare și control documentații publice   |  |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrul de intrare/ ieșire din fiecare compartiment</li> <li>Registrul informatic la nivelul primăriei</li> </ul>   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | Registrul privind evidența sancțiunilor contravenționale   |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | Registrul de depozit   |
| 15. | Calculul salariilor  | Eliberarea fluturasilor catre salariați  |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Sistem de înregistrare a activitatilor procesului prin alocarea de numere de înregistrare  |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | Eliberarea corecta a documentelor catre cetateni (fara erori)  |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | Numar de înregistrare pe expunerea de motive si rapoarte de specialitate   |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | Registre de intrari/ iesiri compartiment Tehnic, Achizitii   |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adrese de transmitere cu acte doveditoare de implementare a recomandarilor</li> <li>Fisa de urmarire a recomandarilor</li> </ul>  |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inregistrarea si pastrarea, la serviciul contabilitate si la ref. coord. a proiectului cu deviz</li> <li>Costurile inregistrate</li> <li>Inregistrarea referatelor consum si a altor solicitari</li> <li>Comunicarea scrisa cu colaboratorii</li> </ul> |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | Registru de iesire corespondenta   |
| 23. | Achiziție publică directă  |  |



|     |   |  |
|-----|---|--|
| 24. | Soluționarea petițiilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de intrari al petitiilor</li> <li>• Arhivarea petitiilor</li> <li>• Arhivarea raspunsurilor comunicate de institutie prin Serviciul Relatii Publice</li> </ul>                            |
| 25. | Comunicarea cu mass-media   | Procedura operationala   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre intrari / iesiri</li> <li>• Documente oficiale</li> </ul>  |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de intrari – cereri de finalizare</li> <li>• Registrul de iesiri – numar de iesire a procesului verbal</li> </ul>   |
| 28. | Monitorizarea parcului auto   | Documente justificative  |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosar corespondenta</li> <li>• Registru intrari/ iesiri</li> </ul>  |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           | Registrul de corespondenta   |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrul de evidenta la concediilor de odihna</li> <li>• Cererile de concediu</li> <li>• Note de concediu</li> <li>• Foi de pontaje nominale</li> </ul>  |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  | Programul de investitii se aproba prin hotarare de consiliu local  |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                |  |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   | Elementele de iesire ale procesului sunt identificate conform legislatiei in vigoare   |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementele de iesire ale procesului sunt identificate conform legislatiei in vigoare (codul fiscal)</li> <li>• Sunt stabilite toate etapele privind trasabilitatea elementelor de iesire</li> </ul> |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementele de iesire ale procesului sunt identificate conform legislatiei in vigoare (codul fiscal)</li> <li>• Sunt stabilite toate etapele privind trasabilitatea elementelor de iesire</li> </ul> |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor   | Sunt stabilite toate etapele privind trasabilitatea elementelor de iesire  |

## ***2.8. Rezultatele evaluarii conformitatii proceselor SMC selectate cu cerintele definite de clauza 8.5.3 „Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi” din standardul international ISO 9001:2015***

| Nr. crt. | Denumire proces | Dovezi obiective privind indeplinirea cerintelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 8.5.3) |
|----------|-----------------|---|
|----------|-----------------|---|



|     |  |  |
|-----|--|--|
| 1.  | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri  | Acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal  |
| 2.  | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești                   |  |
| 3.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești         | Documente ce conțin date cu caracter personal  |
| 4.  | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | Acordul privind utilizarea datelor cu caracter personal  |
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestiune Patrimoniu                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordul de utilizare a datelor cu caracter personal</li> <li>• Actele adiționale încheiate la contracte</li> <li>• Certificate fiscale</li> <li>• Contracte pentru utilități</li> </ul> |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Originalele documentelor prezentate de petent</li> <li>• Acord de utilizare a datelor cu caracter personal</li> </ul>   |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | Acordul petenților cu privire la folosirea / protecția datelor personale   |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | Acte de identitate, cartea mașinii, talonul, permis șofer  |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Studiu de piață pentru a identifica calitatea și prețul produselor de curățenie (de ex.)   |
| 11. | Verificare și control documentații publice   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datele cu caracter personal</li> <li>• Autorizația de construire</li> <li>• Certificatul de urbanism</li> </ul>   |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | Acordul pentru utilizarea datelor cu caracter personal   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datele de identificare ale cetățenilor sunt înscrise în carnetul polițistului local, care se păstrează în cadrul instituției</li> <li>• Procesul verbal de contravenție</li> </ul>      |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosare personale ale angajaților</li> <li>• Autorizație de construire a clădirii</li> </ul>   |
| 15. | Calculul salariilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Date cu caracter personal</li> <li>• Confidentialitatea datelor personale ale salariaților</li> </ul>   |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Acordul de utilizare a datelor cu caracter personal  |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Date cu caracter personal</li> <li>• Asigurarea confidentialității documentelor primite de la cetățeni</li> </ul>   |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | Originalele documentelor<br>Acordul de utilizare a datelor cu caracter personal  |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       |  |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor   |  |



|     | formulate în Raportul de Audit   |  |
|-----|--|--|
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | Se protejeaza prin contract proprietate intelectuala asupra articolelor redactiei  |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | Documente care cuprind date cu caracter personal   |
| 23. | Achiziție publică directă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documente asociate furnizorului</li> <li>• Contracte</li> </ul>   |
| 24. | Soluționarea petițiilor  |  |
| 25. | Comunicarea cu mass-media  | Revista presei   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție   |  |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren   |  |
| 28. | Monitorizarea parcului auto  | Procedura de pastrare in parametri a activitatii, a materialelor folosite  |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești                |  |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice                          | Datele personale ale persoanelor fizice  |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă   | Documentele de identitate care cuprind date cu caracter personal   |
| 32. | Elaborarea programului de investiții   |  |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor   | Cotracate colaborare   |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă  | Certificatul de nastere original se restituie in momentul aprobarii transcrierii   |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se protejeaza datele cu caracter personal, copiile actelor de proprietate</li> <li>• Se pastreaza si se arhiveaza conform legislatiei in vigoare</li> </ul> |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se protejeaza datele cu caracter personal, copiile actelor</li> <li>• Se pastreaza si se arhiveaza conform legislatiei in vigoare</li> </ul>                |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pastreaza si se arhiveaza</li> <li>• Se protejeaza datele cu caracter personal</li> </ul>  |

## 2.9. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.5.6 „Controlul modificărilor” din standardul international ISO 9001:2015

| Nr. crt. | Denumire proces   | Dovezi obiective privind indeplinirea cerintelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 8.5.6) |
|----------|---|---|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri |   |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe                           | Modificări ale legislației în vigoare specifică activității                               |





|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | orizontală și verticală în Municipiul Ploiești   | biroului   |
| 3.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești         | Întocmirea de documente ce conțin modificările semnate de persoanele ce le-au întocmit și aprobate de șeful de lucrare sau serviciu  |
| 4.  | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | Consecințe cauzate de condițiile meteo, se iau măsuri pentru a se aduce la starea inițială a bazei sportive sau o stare îmbunătățită de către șeful de serviciu  |
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestiune Patrimoniu                         | Comunicări privind modificarea legislației, a organizării direcției / serviciului  |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revizuirea procedurilor operaționale</li> <li>• Schimbarea legislației</li> </ul>   |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | Conform procedurilor specifice Arhivelor Statului  |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | Modificări legislative   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schimbări legislative</li> <li>• Schimbări reglementări în structura de bază</li> <li>• Modificarea regulamentului de ordine interioară</li> </ul>  |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Modificari în componența comisiilor de recepție  |
| 11. | Verificare și control documentații publice   |  |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | Modificări survenite prin modificarea legislației sau organigramei   |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | Bilanțul și analiza lunară a activității de asigurare a ordinii și liniștii publice  |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | Apar schimbări privind termenul de pastrare a documentelor   |
| 15. | Calculul salariilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificari legislative</li> <li>• Modificari in structura institutiei</li> </ul>  |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Revizuirea procedurilor aplicabile în urma modificărilor legislative   |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schimbarea legislației în vigoare</li> <li>• Schimbarea regulamentelor interne ale institutiei</li> <li>• Înregistrarea documentelor</li> </ul>   |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | Modificari legislative   |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | Referate, decizii  |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | Supervizarea de către o persoană cu responsabilitate în acest sens   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentarile consemneaza datele modificate</li> <li>• Planurile anuale – planul minimal – consemneaza datele modificate</li> <li>• Se pastreaza fiecare intrare si iesire - inregistrari</li> </ul> |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor   | Revizuirea procedurilor  |



|     |   |   |
|-----|---|---|
|     | specifice Serviciului Juridic Contencios  |   |
| 23. | Achiziție publică directă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registru</li> <li>• Arhiva</li> <li>• Procedura de inregistrare</li> </ul>   |
| 24. | Soluționarea petițiilor   | Avizarea / semnarea raspunsului formulat de catre consilierul desemnat cu atributii/ responsabilitati in domeniu si contrasemnata de seful ierarhic superior  |
| 25. | Comunicarea cu mass-media   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedura operationala</li> <li>• Analiza rating</li> </ul>  |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție  |   |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren  | Semnarea procesului verbal de receptie la finalizare (dupa verificarea pe teren a documentatiei si a constructiei)  |
| 28. | Monitorizarea parcului auto   | Procedura de control a schimbarilor si a modificarilor in activitatea de transport  |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești |   |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Referate pin care se modifica impozitul pe cladiri, in conformitate cu documentele depuse</li> <li>• Documentele depuse de catre petent</li> </ul>                               |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | Actualizare procedura de sistem in cazul modificarilor legislative sau a atributiilor   |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  |   |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decizii / dispozitii</li> <li>• Dosarul spectacolului</li> </ul>   |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avizul Directiei Evidenta Populatiei</li> <li>• Aprobarea transcrierii de catre Primar</li> </ul>  |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificarile sunt autorizate de seful de serviciu, diector adjunct, arhitect sef</li> <li>• Modificarile sunt incluse in procedura operationala, care va fi revizuita</li> </ul> |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                  | Modificarile sunt evidentiate in procedura operationala   |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor   | Modificarile sunt verificate de seful de serviciu, diector  |

**2.10. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.6 „Eliberarea produselor și serviciilor” din standardul internațional ISO 9001:2015**

| Nr. crt. | Denumire proces  | Dovezi obiective privind îndeplinirea cerințelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 8.6) |
|----------|--|---|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului întabulări bunuri                      |   |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești |   |





|     |  |   |
|-----|--|---|
| 3.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești         | La dosarele de achiziție există declarații de conformitate ale produselor achiziționate, procese verbale de recepție a serviciilor și lucrărilor                                      |
| 4.  | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contract semnat de persoana care închiriază</li> <li>Factura semnată la primire</li> </ul>   |
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestione Patrimoniu                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Semnătură de primire a actului adițional</li> <li>Proces verbal de predare - primire</li> </ul>  |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copii acte identitate, proprietate</li> <li>Solicitare DGASPC –PH</li> <li>Referat, raport anchetă socială</li> <li>Raport evaluare</li> </ul> |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procese verbale de predare - primire</li> <li>Liste de inventar</li> </ul>   |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Înregistrarea facturilor fiscale</li> <li>Înregistrarea PV de recepție a lucrărilor</li> <li>NIR-ul produselor achiziționate</li> </ul>        |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   | Arhivare foi parcurs și facturi service   |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Documentele achiziției directe de produse se păstrează, arhivează pentru o perioadă stabilită prin lege   |
| 11. | Verificare și control documentații publice   |   |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Copii ale adreselor transmise cetățenilor</li> <li>Registrul de ieșire a documentelor</li> <li>Semnătură de primire</li> </ul>                 |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | Procesul verbal de constatare a contravențiilor pe care apare semnătura de primire a contravenientului  |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | Proces verbal de predare primire  |
| 15. | Calculul salariilor  | Statul de plata   |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Documentele contabile pastrate și arhivate conform procedurilor prevazute de legislația aplicabilă  |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | Registrul de intrare - ieșire   |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | Inregistrarea hotararilor adoptate  |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | Contracte incheiate   |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  |   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>Referate</li> <li>Proiect</li> <li>Deviz</li> <li>Contract</li> <li>Proces verbal recepție – bon consum</li> </ul>                             |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | Semnarea actelor procedurale de către șefii ierarhici superiori   |



|     |   |   |
|-----|---|---|
| 23. | Achiziție publică directă   | Date de referință   |
| 24. | Soluționarea petițiilor   |   |
| 25. | Comunicarea cu mass-media   | Comunicate de presa   |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție  |   |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren  |   |
| 28. | Monitorizarea parcului auto   | Foi de parcurs, documente justificative, înregistrări electronice   |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești | Notele de fundamentare sunt păstrate ca baza a procesului de elaborare și fundamentare a BVC  |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Decizia de soluționare a contestației se păstrează în dosarul final al petentului</li> <li>Registrul de evidență a contestațiilor</li> </ul>   |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cerereri aprobate de șefii ierarhici superiori</li> </ul>  |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programul de investiții este baza programului de achiziții</li> </ul>  |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Abordare pe baza de risc și prevenție</li> <li>Tratare reclamații (Procedura)</li> </ul>   |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   | Eliberarea certificatelor ca urmare a transcrierii, înaintarea extraselor către instituțiile competente pentru a fi implementate  |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                                      | Copiile certificatelor de nomenclatură stradală împreună cu documentele necesare eliberării acestora se păstrează și se arhivează conform legislației în vigoare, fiind valabile până la schimbarea Nomenclatorului stradal sau a actelor de proprietate ale clientului |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                  | Copiile autorizațiilor și dosarele anexe se păstrează 10 ani  |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor   | Se arhivează conform legislației în vigoare   |

## ***2.11. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 8.7 „Controlul elementelor de ieșire neconforme” din standardul internațional ISO 9001:2015***

| <b>Nr. crt.</b> | <b>Denumire proces</b>   | <b>Dovezi obiective privind îndeplinirea cerințelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 8.7)</b>   |
|-----------------|--|--|
| 1.              | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului întabulări bunuri                                |  |
| 2.              | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești           | Reclamații / sesizări primite de la petenți cu privire la disfuncționalități privind sistematizarea circulației rutiere în Municipiul Ploiești |
| 3.              | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești | Reclamații de la operatorii economici referitoare la existența unor informații incomplete la nivelul caietului de sarcini                      |
| 4.              | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                   | Referate de achiziții de materiale necesare amenajării corespunzătoare a bazei sportive  |



|     |  |   |
|-----|--|---|
| 5.  | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestione Patrimoniu                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamații</li> <li>• Solicitări de audiență</li> <li>• Raportul de activitate anual prevede distinct nr. de solicitări, de audiență sau de reclamații/sesizări</li> </ul> |
| 6.  | Reintegrare copii întorși din plasament  | Raportul anual asupra activității compartimentului  |
| 7.  | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești |   |
| 8.  | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           |   |
| 9.  | Gestionarea Parcului auto al Primăriei Municipiului Ploiești   |   |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | În general, achiziția de produse neconforme este minimă (pt. că se achiziționează produse conform unor documente corect întocmite)  |
| 11. | Verificare și control documentații publice   |   |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | Adresele primite din cadrul direcțiilor din cauza cărora nu se poate răspunde petentului în termenul legal  |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | Registru privind evidența proceselor verbale de contravenție în care sunt menționate și cele anulate de instanță pentru vicii de întocmire  |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  | Documentele care nu se regasesc în nomenclatorul arhivistic – se întocmeste proces verbal de selectare  |
| 15. | Calculul salariilor  | Măsuri de implementat în urma controlului de audit intern   |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Liste de verificare a documentelor supuse vizei CFP   |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | Reclamații  |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | Adrese de înapoiere a proiectelor de hotărâre neadoptate sau retrase  |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | Avizarea documentelor de directorul institutiei   |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  |   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reface devizul, pastrandu-se varianta refacuta/revizuita</li> <li>• Se retrimite exemplarele gresite, daca e cazul, prin referat constatator catre prestator</li> </ul> |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios                  | Inregistrarea incompleta a litigiilor in care UAT Ploiesti este parte   |
| 23. | Achiziție publică directă  | Toate procesele sunt inregistrate si arhivate   |
| 24. | Soluționarea petițiilor  |   |
| 25. | Comunicarea cu mass-media  | Analize rating  |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție   | Fise de neconformitate  |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren   |   |



|     |   |   |
|-----|---|---|
| 28. | Monitorizarea parcului auto   | Pastrarea documentelor justificative referitoare la evenimentele neconforme                   |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești |   |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           |   |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | Registrul de riscuri al serviciului Resurse Umane si al serviciului Financiar - Contabilitate |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  | Lipsa sumelor necesare finantarii programului   |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                | Eliminarea neconformitatilor  |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   |   |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                                      | Sunt pastrate si arhivate toate elementele neconforme in aceleasi conditii ca cele conforme   |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice                  | Sunt pastrate si arhivate ca cele conforme  |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor   | Se arhiveaza conform legislatiei in vigoare   |

**2.12. Rezultatele evaluării conformității proceselor SMC selectate cu cerințele definite de clauza 9 „Evaluarea performanței și 10 „Îmbunătățire” din standardul internațional ISO 9001:2015**

| Nr. crt. | Denumire proces  | Dovezi obiective privind îndeplinirea cerințelor definite de ISO 9001:2015 (clauza 9)   |
|----------|--|---|
| 1.       | Soluționarea petițiilor în cadrul Serviciului intabulări bunuri  |   |
| 2.       | Sistematizarea circulației rutiere pe orizontală și verticală în Municipiul Ploiești                   |   |
| 3.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări în cadrul Serviciului public Finanțe locale Ploiești         | Se întocmesc rapoarte de activitate săptămânale centralizatoare referitoare la achizițiile efectuate, documente referitoare la produsele, serviciile și lucrările achiziționate                     |
| 4.       | Închirierea terenurilor sportive din cadrul Parcului Municipal Ploiești Vest                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Raport de activitate anual</li> <li>Situație periodică referitoare la numărul orelor închiriate și a veniturilor realizate în urma acestui proces</li> </ul> |
| 5.       | Gestionarea și urmărirea contractelor la nivelul Direcției Gestiune Patrimoniu                         | Rapoarte de activitate săptămânale, lunare și anuale  |
| 6.       | Reintegrare copii întorși din plasament  | Rapoarte de activitate periodice  |
| 7.       | Gestiunea documentelor elaborate în cadrul Direcției Generale de Dezvoltare Urbană (D.G.D.U.) Ploiești |   |
| 8.       | Achiziții de produse, servicii și lucrări administrative ale Teatrului Toma Caragiu Ploiești           |   |
| 9.       | Gestionarea Parcului auto al Primăriei   |   |



|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | Municipiului Ploiești  |  |
| 10. | Achiziții de produse pentru Administrația Parcului Memorial „Constantin Stere” (A.P.M.C.S.) Ploiești   | Există o verificare anuală și monitorizare efectuată de Compartimentul Audit intern sau de câte ori este nevoie. Raportul de audit intern este aplicat și păstrat<br>Există un program de îmbunătățire continuă a eficacității achizițiilor de produse<br>Se asigură îmbunătățirea managementului calității privind achiziția de produse   |
| 11. | Verificare și control documentații publice   |  |
| 12. | Gestionarea Petițiilor cetățenilor   | Raport de activitate la 6 luni sau la 12 luni  |
| 13. | Asigurarea activității de menținere a ordinii și liniștii publice                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapoarte de activitate privind desfășurarea activității de menținere a a ordinii și liniștii publice întocmite zilnic, la ieșirea din schimb</li> <li>Bilanțul și analiza activității de asigurarea a ordinii și liniștii publice</li> </ul>  |
| 14. | Gestionarea documentelor elaborate la nivel de compartiment  |  |
| 15. | Calculul salariilor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Raport de activitate saptamanal</li> <li>Eliminarea erorilor in activitatea desfasurata</li> <li>Inregistrarea cronologica a documentelor</li> </ul>  |
| 16. | Efectuarea și înregistrarea în contabilitate a plăților  | Raportare trimestriale / anuale contabile si bugetare  |
| 17. | Înregistrarea actelor de stare civilă  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapoarte de activitate cu privire la activitatea desfasurata saptamanal</li> <li>Monitorizarea perceptiei cetatenilor cu privire la serviciile primite (oferite)</li> <li>Calitatea serviciilor catre cetateni</li> <li>Imbunatatirea continua</li> <li>Reducerea reclamatiiilor</li> <li>Reducerea greselilor in intocmirea actelor oferite cetatenilor</li> <li>Reducerea birocratiei in eliberarea documentelor catre cetateni</li> <li>Reducerea timpului petrecut in rezolvarea unui document (atat pentru cetateni cat si pentru angajati)</li> </ul> |
| 18. | Elaborarea proiectelor de hotărâri la nivel de Primărie și Consiliu Local                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapoarte de activitate saptamanale anuale</li> <li>Situatie privind modul de ducere la indeplinire a hotararilor de Consiliu local adoptate</li> <li>Procedura operationala</li> </ul>  |
| 19. | Elaborare caiet de sarcini pentru activități de mentenanță sisteme / echipamente                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Raport activitate</li> <li>Documente constatatoare</li> <li>Rapoarte tehnice asupra mentenantei asigurate</li> </ul>  |
| 20. | Urmărirea implementării recomandărilor formulate în Raportul de Audit                                  | Rapoarte anuale, semestriale   |
| 21. | Editarea revistei culturale <i>Atitudini</i> a Casei de Cultură I.L. Caragiale a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>SCIM – checklist, conform obiectivelor specifice si se redacteaza minuta</li> <li>Raport de activitate</li> </ul>   |



|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificarea pe site a accesarilor revistei</li> <li>• Corectii la riscul de neaparitie a revistei datorita bugetului deficitar: reducere numar pagni, dimensiune/tiraj, diminuare contracte sau oprirea editarii pentru o perioada</li> </ul>  |
| 22. | Înregistrarea corespondenței și a litigiilor specifice Serviciului Juridic Contencios   | Rapoarte de activitate lunare   |
| 23. | Achiziție publică directă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se întocmeste raport de activitate asupra sistemului</li> <li>• Se trimit semestrial sau anual documentele asociate raportarii referitoare la controlul intern managerial</li> <li>• Se urmărește îndeplinirea obiectivelor referitoare la calitate</li> </ul>   |
| 24. | Soluționarea petițiilor   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapoarte lunare de/privind activitatea</li> <li>• Rapoarte semestriale privind activitatea de solutionare a petitiilor</li> <li>• Raspunsul la petiti</li> </ul>   |
| 25. | Comunicarea cu mass-media   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program de imbunatatire a SMC</li> <li>• Programe monitorizare obiective calitate</li> <li>• Chestionare satisfactie beneficiari</li> <li>• Rapoarte de monitorizare</li> <li>• Rapoarte de activitate</li> <li>• Program anual de audit</li> <li>• Analiza efectuata de management</li> <li>• Rapoarte informative privind SMC</li> </ul> |
| 26. | Organizarea concertelor tip lecție  | Monitorizarea permanenta a activitatilor  |
| 27. | Recepția lucrărilor pe teren  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapoarte de activitate</li> <li>• Rapoarte audit intern</li> <li>• Raport privind activitatea de control</li> <li>• Registrul de intrari / iesiri: petiti, comunicari de finalizare, receptii (PV)</li> </ul>  |
| 28. | Monitorizarea parcului auto   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceduri de reducere a consumurilor, a curselor fara relevanta</li> <li>• Reducerea consumurilor</li> <li>• Pastrarea parcului auto in parametri normali</li> </ul>   |
| 29. | Elaborarea și fundamentarea bugetului de venituri și cheltuieli a Municipiului Ploiești | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revizuirea si actualizarea sistemului informatic in vederea centralizarii propunerilor privind BVC al Mun. Ploiesti</li> <li>• utilizarea formularelor standard pentru notele de fundamentare</li> </ul>   |
| 30. | Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor persoanelor fizice           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condicta de reclamatii</li> <li>• Pagina de facebook</li> </ul>  |
| 31. | Asigurarea evidenței cererilor de concediu de odihnă                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapoarte de activitate lunare in care sunt monitorizate inregistrarea erorilor</li> <li>• Raportul de activitate anual</li> </ul>  |
| 32. | Elaborarea programului de investiții  |   |
| 33. | Producția și punerea în scenă a spectacolelor / pieselor                                | Urmărirea gradului de imbunatatire continua a sistemului  |
| 34. | Transcrierea certificatelor de stare civilă   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situatie saptamanala si semestriala</li> </ul>   |





|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asigurarea imbunatatirii continue a activitatii desfasurate</li> </ul>   |
| 35. | Eliberarea certificatelor de nomenclatură stradală                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapoarte anuale si lunare de activitate</li> <li>Sunt analizate in cadrul seviceiului obiectivele, stabilirea responsabilitatilor, realizarea sarcinilor conform atributiilor din fisele postului</li> <li>Se urmareste imbunatatirea permanenta a performantelor profesionale</li> <li>Se stabilesc actiunile corective atunci cand se identifica neconformitati</li> </ul> |
| 36. | Eliberarea Autorizațiilor privind desfășurarea activităților economice | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapoarte anuale, lunare si saptamanale de activitate</li> <li>Se urmareste indreptarea erorilor</li> <li>Se stabilesc actiuni corective</li> <li>Se urmareste imbunatatirea permanenta a activitatii</li> </ul>  |
| 37. | Soluționarea petițiilor cetățenilor                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapoarte anuale si lunare de activitate</li> <li>Se urmareste imbunatatirea permanenta a performantelor</li> <li>Se stabilesc actiuni corective atunci cand se identifica neconformitati</li> </ul>  |

## Concluzii si recomandari

Ca urmare a evaluarii si analizei principalelor procese ale sistemului de management al calitatii, în vederea monitorizării derularii implementarii standardului international ISO 9001:2015, in cadrul Primăriei Municipiului Ploiești si a serviciilor descentralizate si subordonate, se pot desprinde urmatoarele concluzii:

- Reponsabilii de proces ai SMC cunosc terminologia specifica referitoare la SMC, definita de standardul ISO 9001:2015;
- Sunt identificati principalii clienti si celelalte parti interesate, aferente proceselor gestionate;
- Sunt identificate procesele, resursele necesare, elementele de intrare si iesire aferente, precum si informatiile documentate necesare operarii acestora;
- Sunt cunoscuti factorii interni si externi, care au impact asupra proceselor SMC;
- Exista programe de management, obiective referitoare la SMC , sistem de monitorizare a indeplinirii acestora si planuri de imbunatatire a indicatorilor de performanta ai proceselor;
- Sistemul de leadership este unul specific, avand in vedere componenta politica implicata;
- Este implementata gandirea pe baza de risc, fiind cunoscute reglementarile in ceea ce priveste elaborarea Registrului riscurilor si aplicarea procedurii asociate;
- Sunt stabilite actiuni pentru tratarea riscurilor;
- Managementul resurselor este o activitate de baza, se pune un accent deosebit pe managementul resurselor umane, pe dezvoltarea competentelor prin programe de formare profesionala continua si pe motivarea personalului, in vederea indeplinirii obiectivelor;



- ✚ Procesele de comunicare externa, cu cetatenii si cu celelalte partile interesate, sunt identificate ca fiind procese cheie pentru Primaria Municipiului Ploiesti, existand stabilite structuri organizatorice adecvate;
- ✚ Managementul achizițiilor publice si al investițiilor sunt luate in considerare ca fiind procese de baza pentru realizarea obiectivelor generale ale autoritatii locale;
- ✚ GDPR este implementat si raspunde si cerintei definite de clauza 8.5.3 „Proprietatea clientului” din standardul ISO 9001:2015;
- ✚ Sunt aplicate masuri corespunzatoare in ceea ce priveste autorizarea prestarii serviciilor catre utilizatorul final;
- ✚ Elementele de iesire neconforme ale proceselor SMC sunt identificate si gestionate in mod corespunzator;
- ✚ Sunt realizate periodic sedinte de analiza a SMC de catre management;
- ✚ Sunt atent monitorizate reclamatii cetatenilor. Exista procese bine determinate de gestionare a petitiilor cetatenilor.
- ✚ Imbunatatirea continua a proceselor SMC reprezinta un obiectiv in sine al managementului de varf.

Pentru imbunatatirea proceselor SMC la nivelul Primariei Municipiului Ploiesti si a structurilor descentralizate si subordonate pot fi luate in considerare urmatoarele propuneri:

- ✚ Un mecanism imbunatatit de monitorizare a satisfactiei cetatenilor si a celorlalte parti interesate;
- ✚ Actiuni de constientizare in randul angajatilor in ceea ce priveste importanta asigurarii conformitatii proceselor SMC si a satisfacerii cerintelor cetatenilor;
- ✚ Stabilirea unui program de imbunatatire a calitatii serviciilor, avand in vedere cerintele cetatenilor si a celorlalte parti interesate;
- ✚ Imbunatatirea proceselor de comunicare interna cu privire la realizarea obiectivelor si a indicatorilor de performanta ai proceselor SMC;

Integrarea Sistemului de Management al Calitatii (SMC) cu Sistemul de Control Intern Managerial (SCIM), pentru facilitarea monitorizarii indeplinirii cerintelor definite de standardul ISO 9001:2015, implementat la nivelul Primariei Municipiului Ploiesti si a structurilor descentralizate si subordonate.





## Anexa 1

### FISA DE EVALUARE PROCES - în vederea monitorizării derularii implementării standardului internațional ISO 9001:2015, în cadrul Primăriei Municipiului Ploiești

PROCES MONITORIZAT: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Locatie: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Responsabil de proces ( Nume/ Prenume/ Functie):

\_\_\_\_\_

| 4.4 CERINTE GENERALE REFERITOARE LA PROCES   | Da | Nu |
|--|----|----|
| Procesul este monitorizat prin <b>Fisa descriere proces</b> ce stabileste metodele si caracteristicile prin care este masurata performanta procesului? |    |    |
| Sunt stabiliti indicatori de performanta masurabili pentru a urmari gradul in care obiectivele planificate pentru fiecare proces au fost atinse ?      |    |    |
| Indicatorii de performanta sunt analizati periodic de catre conducerea compartimentului?   |    |    |
| Sunt stabilite actiuni corective si masuri de imbunatatire a procesului pentru a se asigura conformitatea rezultatului procesului (produs/ serviciu)   |    |    |
| Sunt determinate:<br>- elementele de intrare cerute si elementele de iesire asteptate ale perocesului?   |    |    |



|   |  |  |
|---|--|--|
| - interacțiunile cu celelalte procese?  |  |  |
| - criteriile de operare și metode de control eficiente?   |  |  |
| - resursele necesare pentru proces?   |  |  |
| - responsabilități și autoritatea pentru proces?  |  |  |
| -riscurile și oportunitățile aferente procesului și necesitățile de îmbunătățire?   |  |  |
| Dovezi obiective:   |  |  |
| <p><i>de ex: informații documentate( proceduri, instrucțiuni) care descriu: procesul, rezultatele procesului, metodele de control/ monitorizare aplicate pentru proces etc.</i></p> |  |  |

| 6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR   | Da | Nu |
|--|----|----|
| Sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile referitoare la conformitatea rezultatelor procesului (produse/ servicii), având în vedere obligațiile de conformare, respectiv contextul organizației? |    |    |
| Dovezi obiective:  |    |    |
| <p><i>(de ex: registrul de riscuri și oportunități, fișe de riscuri și oportunități, exemple de riscuri și oportunități identificate pentru procesul evaluat, evaluarea și tratarea lor etc.)</i></p>          |    |    |





|   |    |    |
|---|----|----|
| <b>7.4 RESURSE PENTRU MONITORIZARE SI MASURARE</b>  |    |    |
| Resursele adecvate de monitorizare si masurare necesare pentru operarea si controlul procesului sunt puse la dispozitie?  |    |    |
| Sunt mentinute si puse la dispozitie cunostinte specifice necesare operarii procesului?   |    |    |
| Dovezi obiective:   |    |    |
| <p><i>(nr personal pe proces, dovezi de competenta: autorizatii, permise etc, dovezi de instruire tehnica/profesionala, exemple de echipamente, utilaje necesare pentru desfasurarea procesului cu dovezi de efectuare mentenanta, daca exista pe proces; dovezi de mentinere a mediului necesar pentru operarea procesului si realizarea conformitatii rezultatelor procesului etc.)</i></p> |    |    |
| <b>8. OPERARE</b>   | Da | Nu |
| <b>8.1 PLANIFICARE SI CONTROL OPERATIONAL</b>   |    |    |
| Sunt planificate, implementate si controlate activitățile necesare pentru a satisface cerintele pentru livrarea produselor si serviciilor?  |    |    |
| <b>8.2 CERINTE PENTRU PRODUSE SI SERVICII</b>   |    |    |
| Sunt determinate cerintele pentru produsele /serviciile oferite cetatenilor si altor parti interesate, se respecta declaratiile referitoare la aceste produse si servicii?  |    |    |
| Sunt analizate cerintele pentru rezultatele procesului (produse /servicii)?   |    |    |
| Dovezi obiective:   |    |    |



*(de ex: oferte, comenzi, contracte, inclusiv modificari ale cerintelor, clientii procesului, proceduri, instructiuni, inregistrari ce sustin planificarea procesului etc.)*

| <b>8.5 PRODUCTIE SI FURNIZARE DE SERVICII</b>   | Da | Nu | NA |
|---|----|----|----|
| <b>8.5.1 CONTROLUL PRODUCTIEI SI FURNIZARII DE SERVICII</b>   |    |    |    |
| Sunt puse la dispozitie informatii documentate care definesc caracteristicile produselor/ serviciilor sau a activitatilor desfasurate?  |    |    |    |
| Sunt implementate activitati de monitorizare si masurare, pentru a verifica daca au fost indeplinite criteriile pentru controlul procesului sau elementelor de iesire si criteriile de acceptare pentru produse/ servicii?  |    |    |    |
| Sunt implementate actiuni de prevenire a erorilor umane, este adaptata munca la lucratori?  |    |    |    |
| Sunt implementate activitati de eliberare, livrare si post livrare, sunt luate in considerare cerintele legale si de reglementare, consecinte potientiale nedorite, natura produselor si serviciilor, cerintele cetatenilor si altor parti interesate, feed-backul de la cetateni si alte parti interesate?                               |    |    |    |
|   |    |    |    |
| Dovezi obiective:   |    |    |    |
| <i>(de ex:proceduri, instructiuni de lucru, inregistrari ce sustin operarea procesului - realizare, control si eliberare/ grafice de lucrari, grafice de executie, plan calitate, rapoarte inspectii, procese verbale de validare, criterii si modalitati de livrare, post livrare, actiuni de garantie,,obligatii contractuale etc.)</i> |    |    |    |



| 8.5.2 IDENTIFICARE SI TRASABILITATE  | Da | Nu |    |
|--|----|----|----|
| Sunt utilizate mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de iesire aler procesului ?  |    |    |    |
| Se identifica stadiul elementelor de iesire referitor la cerintele de monitorizare si masurare pe tot parcursul procesului?  |    |    |    |
| Sunt pastrate informatii documentate pentru a permite asigurarea trasabilității?   |    |    |    |
| <p>Dovezi obiective:</p> <p><i>( de ex: criteriile de identificare si trasabilitate in conformitate cu cerintele contractuale, cerinte referitoare la trasabilitatei, identificarea unica a elementelor de iesire etc.)</i></p>  |    |    |    |
| 8.5.3 PROPRIETATE CARE APARTINE CLIENTILOR SAU FURNIZORILOR EXTERNI  | Da | Nu | NA |
| <p>Se identifica, se verifica, se protejeaza si se pune in siguranta proprietatea cetatenilor sau a furnizorilor externi utilizata sau incorporata in rezultatele procesului ( produse/servicii)?</p> <p><i>(Nota: proprietatea poate include materiale, componente, spatii, proprietate intelectuala si date personale)</i></p> |    |    |    |
| <p>Dovezi obiective:</p>   |    |    |    |
| 8.5.6 CONTROLUL MODIFICARILOR  | Da | Nu |    |
| Sunt controlate si analizate modificarile referitoare la productie sau serviciu pentru a se asigura continuitatea conformitatii cu cerintele?  |    |    |    |
| Organizatia analizeaza consecintele schimbarilor neintentionate, intreprinde actiuni pentru reducerea efectelor adverse?   |    |    |    |
| Sunt pastrate informatii documentate care sa descrie rezultatele analizarii modificarilor, persoana care autorizeaza modificarea?  |    |    |    |
| <p>Dovezi obiective:</p>   |    |    |    |





|  |  |    |    |
|--|--|----|----|
| <p><i>(de ex: rezultate ale verificarii si validarii,descrierea modificarii, persoana care a autorizat etc.)</i></p>   |  |    |    |
| <b>8.6 ELIBERAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR</b>  |  | Da | Nu |
| Sunt pastrate informatii documentate referitoare la eliberarea rezultatelor procesului( produse si servicii)?  |  |    |    |
| Dovezi obiective:  |  |    |    |
| <p><i>(ex: dovezi ale conformitatii cu criteriile de acceptare, date ref. La persoana care autorizeaza eliberarea rezultatelor procesului etc.)</i></p>                      |  |    |    |
| <b>8.7 CONTROLUL ELEMENTELOR DE IESIRE NECONFORME</b>  |  | Da | Nu |
| Sunt pastrate informatii documentate aferente identificarii si controlului elementelor de iesire neconforme ale procesului?  |  |    |    |
| Dovezi obiective:  |  |    |    |
| <p><i>(de ex: fise de neconformitate, reclamatii, derogari, identificarea autorității care decide actiunile referitoare la neconformitate, actiuni intreprinse etc.)</i></p> |  |    |    |



| <b>9 EVALUAREA PERFORMANTEI/ IMBUNATATIRE</b>  | Da | Nu |
|--|----|----|
| <b>9.1 MONITORIZARE, MASURARE, ANALIZARE SI EVALUARE</b>   |    |    |
| Este mentinut un proces pentru monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea performantei procesului?   |    |    |
| Sunt pastrate informatii documentate aferenta masurarii si monitorizarii procesului inclusiv a activitatilor intreprinse pentru imbunatatirea procesului ?   |    |    |
| Sunt monitorizate perceptiile cetatenilor referitoare la masura in care au fost indeplinite cerintele si asteptarile lor?  |    |    |
| Exista o preocupare permanenta privind imbunatatirea satisfactiei cetatenilor si a altor parti interesate ?  |    |    |
| Este mentinut si imbunatatit permanent sistemul de comunicare, in scopul imbunatatirii eficientei si a a calitatii raspunsului la cerintele cetatenilor si ale altor parti interesate?   |    |    |
| <b>9.2 AUDIT INTERN</b>  |    |    |
| Sunt efectuate audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informatii referitoare la faptul ca sistemul de management al calitatii este implementat si mentinut in mod eficace?   |    |    |
| Exista un program de audituri interne care include frecventa, metodele, responsabilitatile, cerintele de planificare si raportate, luand in considerare importanta fiecarui proces?  |    |    |
| <b>10. IMBUNATATIRE</b>  | DA | nu |
| Sunt determinate oportunitati pentru imbunatatire si sunt implementate actiuni pentru a obtine rezultatele intentionate referitoare de calitate?   |    |    |
| <b>10.2 NECONFORMITATE SI ACTIUNE CORECTIVA</b>  |    |    |
| Exista un sistem de identificare, analiza, corectare si prevenire a eventualelor disfunctionalitati/ neconformitati?   |    |    |
| Sunt intreprinse actiuni pentru controlul si corectarea neconformitatilor?   |    |    |
| Sunt evaluate necesitatile de actiuni pentru eliminarea cauzelor neconformitatii ?   |    |    |
| Sunt implementate actiunile necesare si se evalueaza eficacitatea acestora?  |    |    |
| <b>10.3 IMBUNATATIRE CONTINUA</b>  |    |    |
| Sunt luate in considerare rezultatele analizei si evaluarii, precum si elementele de iesire ale analizei efectuate de management pentru a determina daca exista necesitati si oportuniti care trebuie tratate ca parte a imbunatatirii continue? |    |    |
| Activitatile de masurare, analiza si imbunatatire sunt axate, in principal, pe:  |    |    |



- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- demonstrarea conformitatii produsului/serviciului realizat de primarie cu cerintele cetateanului si cu cerintele legale si de reglementare aplicabile ?</li><li>- asigurarea conformitatii sistemului de management al calitatii cu cerintele standardului ISO 9001:2015 ?</li><li>- asigurarea imbunatatirii continue a eficacitatii sistemului de management al calitatii ?</li></ul> |  |  |
|---|--|--|

Dovezi obiective:

*(de ex: rapoarte de activitate, situatii periodice (de ex: lunare/ trimestriale) referitoare la produs/ serviciu , monitorizarea perceptiei cetatenilor si ale altor parti interesate, indeplinirea obiectivelor referitoare la calitate, difuzarea raportului de audit intern, intreprinderea de corectii si actiuni corective pentru neconformitatile identificate etc)*

