



UNIUNEA EUROPEANĂ



Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

# MANUALUL CALITĂȚII

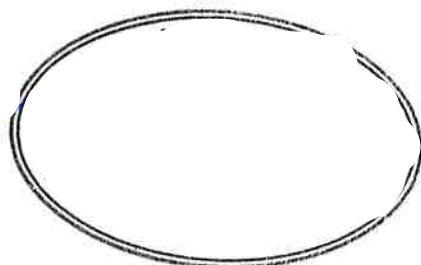
## COD MC-S1MB

Ediția I, 11.01.2023, Revizia 0

PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256



Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect,



*Prezentul document este proprietatea S1MB, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea conducerii instituției*

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!  
Competența face diferența!*





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

## CUPRINS

	Pagina
<b>1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE</b>	4
<b>2. REFERINȚE NORMATIVE</b>	6
<b>3. TERMENI ȘI DEFINIȚII</b>	6
<b>4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI</b>	10
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	10
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	16
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al SMC	17
4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale	18
<b>5. LEADESHIP</b>	19
5.1. Leadership și angajament	19
5.1.1. Generalități	19
5.1.2. Orientarea către client	19
5.2. Politica	20
5.2.1. Politica în domeniul calității - Declarația de politică și angajamentul conducerii S1MB privind sistemul de management al calității	20
5.2.2. Comunicarea politicii referitoare la calitate	21
5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	22
5.3.1. Responsabilitate și autoritate	22
5.3.2. Responsabilități ierarhice	22
<b>6. PLANIFICARE</b>	25
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	25
6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	25
6.2.1. Obiective în domeniul calității	25
6.2.2. Planificarea sistemului de management al calității	26
6.3 Planificarea schimbărilor	26
<b>7. SUPT</b>	27
7.1. Resurse	27
7.1.1. Generalități	27
7.1.2. Personal	27
7.1.3. Infrastructura	28
7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor	28
7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare	29
7.1.6. Cunoștințe organizaționale	29
7.2. Competență	29
7.3. Conștientizare	30
7.4. Comunicare	31
7.5. Informații documentate	38
7.5.1. Generalități	38
7.5.2. Creare și actualizare	39
7.5.3. Controlul informațiilor documentate	39
<b>8. OPERARE</b>	40





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

8.1. Planificare și control operational	40
8.2. Cerințe pentru servicii	41
8.2.1. Comunicarea cu clientul	42
8.2.2. Determinarea cerințelor pentru servicii	42
8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii	43
8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii	43
8.2.5 Securitate și Sănătate în Muncă	43
8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	44
8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	44
8.5. Furnizarea serviciilor	45
8.5.1. Controlul furnizării serviciilor	45
8.5.2. Identificare și trasabilitate	46
8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	47
8.5.4. Păstrare	47
8.5.5. Activități post livrare	48
8.5.6. Controlul modificărilor	49
8.6. Furnizarea serviciilor	49
8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme	50
<b>9. EVALUAREA PERFORMANȚEI</b>	<b>52</b>
9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	52
9.1.1. Generalități	52
9.1.2. Satisfacția clientului	52
9.1.3. Analiză și evaluare	52
9.1.4. Monitorizarea și măsurarea produsului/serviciului	53
9.2. Audit intern în domeniul calității	53
9.3. Analiza efectuată de management	54
<b>10. ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>	<b>55</b>
10.1. Generalități	55
10.2. Neconformitate și Acțiune corectivă	55
10.3. Îmbunătățire continuă	56
ANEXE	
Anexa 1: Organigrama S1MB	58
Anexa 2: Lista proceselor SMC	59
Anexa 3: Lista obiectivelor generale în domeniul calității și a indicatorilor de performanță	62
Anexa 4: Contextul organizației	63
Anexa 5: Harta proceselor la S1MB	68
Anexa 6: Structura documentației SMC la S1MB	69





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

## 1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE

### 1.1. Scop

**S1MB** a proiectat, documentat, implementat și menține un sistem de management al calității în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015. **S1MB** îmbunătățește și perfecționează continuu acest sistem.

Manualul calității, cod **MC-S1MB**, și procedurile asociate, documentează Sistemul de Management al Calității proiectat, documentat și implementat în cadrul **S1MB**, având la bază standardul SR EN ISO 9001:2015.

Manualul calității are ca scop următoarele:

- definirea Sistemului de Management al Calității (SMC) proiectat, documentat și implementat în cadrul **S1MB** pentru a asigura furnizarea consecventă de servicii de calitate și satisfacerea permanentă a cerințelor, în conformitate cu prevederile legale și de reglementare aplicabile, precum și a cerințelor, așteptărilor cetățenilor Sectorului 1 și a altor părți interesate;
- prezentarea Sistemului de Management al Calității proiectat și aplicat în cadrul **S1MB** la toate nivelele organizatorice, de către întreg personalul care desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor de administrație publică locală prestate cetățenilor și părților interesate;
- asigurarea unei baze documentate pentru informarea și instruirea personalului din aparatul de specialitate al primarului, referitor la cerințele Sistemului de Management al Calității și la modul de aplicare a acestora;
- asigurarea unei baze documentate pentru auditurile interne și externe ale Sistemului de Management al Calității, pentru a verifica eficacitatea acestuia;
- instruirea și calificarea personalului din cadrul **S1MB** privind cerințele în domeniul calității, precum și metodele de aplicare.

### 1.2. Domeniul de aplicare

Cerințele descrise în Manualul calității și în procedurile asociate sunt aplicate de toate direcțiile și compartimentele de specialitate din cadrul **S1MB** implicate în realizarea serviciilor de administrație publică locală, în conformitate cu reglementările legale în acest domeniu.

Sistemul de management al calității este structurat și adaptat domeniului specific de activitate al **S1MB** și are la bază principiile standardului SR EN ISO 9001:2015:

- orientarea către client;
- leadership;
- angajamentul personalului;
- abordarea pe bază de proces;
- îmbunătățirea;
- luarea deciziilor pe bază de dovezi;
- managementul relațiilor cu părțile interesate.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Abordarea pe bază de proces a implicat identificarea proceselor și interacțiunilor dintre acestea, astfel încât să conducă la obținerea rezultatelor intenționate, în conformitate cu Politica în domeniul calității și direcția strategică a instituției.

În cadrul S1MB sunt identificate, controlate și procedurate următoarele tipuri de procese:

- **Procesele de management general: Planificarea și controlul proceselor;**
- **Analizarea și stabilirea structurii organizatorice;**
- **Delegarea de atribuții;**
- Strategia anuală de achiziții;
- Programarea cheltuielilor, întocmirea programelor de investiții;
- Fundamentarea, elaborarea, centralizarea și rectificarea bugetului general centralizat al Sectorului 1;
- Execuția bugetară;
- Comunicarea în spațiul public, pentru cetățeni și mass media;
- Parteneriate de cooperare externă.

#### **Procese de realizare a serviciului:**

- Circuitul documentelor în cadrul instituției (petiții, solicitări, sesizări = elemente de intrare);
- Soluționare petiții, informare și consiliere cetățeni;
- Elaborarea și introducerea în circuitul deliberativ a proiectelor de hotărâri;
- Emitere dispoziții de primar;
- Asigurarea transparenței decizionale;
- Furnizare informații de interes public;
- Elaborare, actualizare, monitorizare strategii;
- Documentarea, aprobarea și derularea achizițiilor;
- Organizare, urmărire, recepție lucrări de investiții;
- Fundamentare, instrumentare dosare pentru atribuirea locuințelor;
- Eliberări autorizații de funcționare activități comerciale, pentru agenți economici și persoane fizice;
- Măsurători și expertize topografice, trasare și pichetare imobile;
- Cadastrare, intabulare bunuri imobile care aparțin domeniului public al Municipiului București;
- Identificări, atestări situații juridice ale imobilelor;
- Organizarea și gestionarea registrului agricol (constituiri/reconstituiri drepturi de proprietate);
- Analiză, promovare documentații de urbanism;
- Eliberare certificate de urbanism, autorizații de construire/desființare;
- Acorduri amplasare temporară a ansamblurilor publicitare;
- Eliberare acte de stare civilă pentru cetățenii Sectorului 1;
- Eliberare cărți de identitate;

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Înregistrări nașteri, căsătorii, decese;
- Rectificări, reconstituiri acte de stare civilă;
- Actualizare, utilizare și valorificarea Registrului Național de evidență a Persoanei;
- Anchete sociale/psihosociale pentru minori/persoane ocrotite/persoane aflate în procedura de instituire a unei măsuri de ocrotire;
- Puncte de vedere, la solicitarea instanțelor judecătorești, privind autorizarea actelor de dispoziție/numirea curatorului special pentru minori sau persoane ocrotite/ instituirea unei măsuri de ocrotire;
- Consiliere și asistare persoane vârstnice la încheierea oricărui act translativ de proprietate în scopul întreținerii și îngrijirii sale.

#### Procese suport:

- Achiziții consumabile, combustibil, echipamente;
- Asigurarea consultanței juridice și reprezentarea autorității publice;
- Recrutare, selecție, angajare funcționari publici și personal contractual;
- Formare profesională;
- Audiențe;
- Securitate și sănătate în muncă;
- Instrucțiuni pentru buna funcționare a compartimentelor;
- Achiziții, operare, asistență tehnică echipamente sistem informatic;
- Gestionarea paginii web a instituției.

#### Procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire:

- Planificare/desfășurare misiuni de audit public intern;
- Audit intern în domeniul calității;
- Controlul neconformităților/acțiuni corective;
- Monitorizarea și raportarea performanțelor;
- Rapoarte anuale de activități;
- Gestionare acte de control ale Curții de Conturi;
- Situații indicatori realizați DPEPSC Sector 1 (Starea Civilă și Evidența Persoanei);
- Succesiunea și interacțiunea acestor procese este documentată în **Anexa 4, Harta proceselor**.

proceselor.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

- 2.1. SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe;
- 2.2. SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular.
- 2.3. SR EN ISO 19011:2011 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management;
- 2.4. SR EN ISO 10013:2003 - Ghid pentru elaborarea manualelor calității.

## 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Termenii utilizați în MC sunt în conformitate cu standardul SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*





UNIUNEA EUROPEANA

Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Prescurtările utilizate în redactarea MC, precum și pentru uzul curent sunt:

SMC	- Sistem de Management Calitate
MC	- Manualul Calității
<b>S1MB</b>	- Aparatul de specialitate al primarului Sectorului 1 al Mun. București
RMC	- Responsabil sistem de management al calității
EF	- Entitate Funcțională din cadrul <b>S1MB</b>
PS	- Procedură de Sistem
PO	- Procedură Operațională
F	- Formular
RNAc	- Raport de Neconformități. Acțiuni Corective
PSI	- Prevenirea și stingerea incendiilor
PV	- Proces-Verbal
NIR	- Notă Internă de Recepție
AI	- Audit Intern (în domeniul calității)
SR	- Standard Român
EN	- European
ISO	- Organizația Internațională de Standardizare

## DEFINIȚII

- **Management de la cel mai înalt nivel** = persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o organizație la cel mai înalt nivel;
- **Angajament** = implicare în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective comune;
- **Organizație** = persoane sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități, și relații, pentru a-și îndeplini obiectivele;
- **Context al organizației** = combinație de aspecte interne și externe care pot avea un impact asupra modului în care o organizație abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale;
- **Parte interesată** = persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate;
- **Client** = persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu, destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta;
- **Furnizor** = organizație care furnizează un produs sau serviciu;
- **Furnizor extern** = furnizor care nu face parte din organizație;
- **Îmbunătățire** = activitate pentru creșterea performanței;
- **Îmbunătățire continuă** = activitate repetată pentru creșterea performanței;
- **Management** = activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație;
- **Managementul calității** = management referitor la calitate;
- **Planificarea calității** = parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a realiza obiectivele calității;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

- **Asigurarea calității** = parte a managementului;
- **Controlul calității** = parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate;
- **Îmbunătățirea calității** = parte a managementului calității concentrată pe creșterea capacității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate;
- **Proces** = ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat;
- **Procedură** = mod specificat de realizare a unei activități sau a unui proces;
- **A externaliza** = a face un aranjament prin care o organizație externă efectuează o parte dintr-o funcție sau un proces al unei organizații;
- **Contract** = acord obligatoriu;
- **Proiectare și dezvoltare** = ansamblu de procese care transformă cerințele pentru un obiect în cerințe mai detaliate pentru acel obiect;
- **Sistem** = ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune;
- **Infrastructura** = <organizație> sistem de facilități, echipamente și servicii de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații;
- **Sistem de management** = ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații prin care se stabilesc politicile și obiectivele, precum și procesele prin care se realizează acele obiective;
- **Sistem de management al calității** = parte a unui sistem de management referitoare la calitate;
- **Mediu de lucru** = ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea;
- **Politică** = <organizație> intenții și direcție ale unei organizații așa cum sunt exprimate oficial de managementul său de la cel mai înalt nivel;
- **Politica referitoare la SMC** = politică în legătură cu SMC;
- **Viziune** = <organizație> aspirație spre ceea ce o organizație ar dori să devină, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel;
- **Misiune** = <organizație> rațiunea de a exista o organizație, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel;
- **Strategie** = plan pentru îndeplinirea unui obiectiv pe termen lung sau a unui obiectiv general;
- **Obiect** = orice este perceptibil sau imaginabil;
- **Calitate** = măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele;
- **Cerință** = nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;
- **Cerință referitoare la calitate** = cerință pentru calitate;
- **Cerință legală** = cerință obligatorie specificată de un organism legislativ;
- **Neconformitate** = neîndeplinirea unei cerințe;
- **Conformitate** = îndeplinirea unei cerințe;







Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- **Capabilitate** = capacitatea unui obiect de a realiza un element de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel element de ieșire;
- **Trasabilitate** = capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect;
- **Obiectiv** = rezultat de îndeplinit;
- **Obiectiv referitor la calitate** = obiectiv în legătură cu calitatea;
- **Element de ieșire** = rezultatul unui proces;
- **Serviciu** = element de ieșire al unei organizații cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar între organizație și client;
- **Performanță** = măsurabil;
- **Risc** = efect al incertitudinii;
- **Eficiență** = relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate;
- **Eficacitate** = gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute;
- **Date** = fapte despre un obiect;
- **Dovezi obiective** = date care susțin existența sau veridicitatea unui lucru;
- **Document** = informații și mediul care le conține;
- **Informații documentate** = informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație împreună cu mediul care le conține;
- **Specificație** = document care conține cerințe;
- **Manual al calității** = specificație pentru sistemul de management al calității al unei organizații;
- **Înregistrare** = document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate;
- **Verificare** = confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că cerințele specificate au fost îndeplinite;
- **Validare** = confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată au fost îndeplinite;
- **Caz specific** = <planul calității> subiect al planului calității;
- **Feedback** = <satisfacția clientului (cetățeanului)> opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor;
- **Satisfacția clientului** (beneficiarului) = percepție a clientului (beneficiar) despre măsura în care așteptările sale au fost îndeplinite;
- **Reclamație** = <satisfacția clientului> exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție;
- **Caracteristică referitoare la calitate** = caracteristică inerentă a unui obiect referitoare la o cerință;
- **Competență** = capacitate de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate intenționate;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

- **Monitorizare** = determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități;
- **Acțiune preventivă** = acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite;
- **Acțiune corectivă** = acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției;
- **Corecție** = acțiune de eliminare a unei neconformități;
- **Audit în domeniul calității** = proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;
- **Program de audit** = ansambluri de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume;
- **Domeniul auditului** = amploarea și limitele unui audit;
- **Plan de audit în domeniul calității** = descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit în domeniul calității;
- **Criterii de audit** = ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă;
- **Dovada de audit** = întregirări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și sunt verificabile;
- **Constatări ale auditului** = rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit;
- **Concluzie a auditului** = rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului;
- **Client al auditului** = organizație sau persoană care solicită un audit;
- **Auditat** = organizație care este auditată;
- **Ghid** = <audit> persoană numită de auditat pentru a asista echipa de audit;
- **Echipa de audit în domeniul calității** = una sau mai multe persoane care efectuează un audit în domeniul calității, susținuți, dacă este nevoie, de experți tehnici;
- **Auditor în domeniul calității** = persoană care efectuează un audit în domeniul calității;
- **Observator** = <audit> persoană care însoțește echipa de audit, dar nu acționează ca un auditor.

## 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

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

Sectorul 1 al Municipiului București este o subdiviziune administrativ- teritorială, are o întindere de 70 de km<sup>2</sup> și acoperă cea mai mare parte a zonei de nord a Capitalei. Teritoriul Sectorului 1 cuprinde o suprafață totală de 31,5 km<sup>2</sup> de păduri (Pădurea Mogoșoaia, Pădurea Băneasa și Pădurea Tunari) și este străbătut de la vest la est de râul





UNIUNEA EUROPEANA

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

Colentina, pe al cărui curs inferior, în centrul sectorului, se află o rețea de lacuri amenajate (Băneasa, Cișmigiu, Floreasca, Grivița, Herăstrău și Străulești). Potrivit situației pe sectoare a spațiilor verzi din municipiul București cuprinsă în Cadastrul verde, Sectorul 1 deține un procent de 39% din totalul acestora. Valoarea ridicată a acestui procent se datorează cuprinderii a 668 ha din pădurea Băneasa, Sectorul 1 fiind singurul sector care deține pădure (suprafață de spațiu verde 77,19 m<sup>2</sup> /cap locuitor).

Sectorul 1 beneficiază de un real potențial turistic, cultural și investițional datorat valorosului patrimoniu turistic natural și antropic și este clasat în categoria unităților administrativ-teritoriale puternic dezvoltate. Depozitarul celor mai importante elemente de patrimoniu cultural și turistic din București, Sectorul 1 se poate mândri cu statutul de "perla urbanistică și culturală"; cele mai importante monumente, muzee, lăcașuri de cult, parcuri și grădini publice pot fi vizitate și admirate pe teritoriul său: Ateneul Român, Cercul Militar Național, Academia Română, Palatul „Kretzulescu”, Biblioteca Centrală Universitară „Carol I”, Palatul Comunal (clădirea sediului Primăriei Sectorului 1), Arcul de Triumf, Palatul „Barbu Știrbei”, Palatul „Kretzulescu”, Casa „Vernescu”, Muzeul Național „George Enescu”, Muzeul Național de Artă al României, Muzeul de Istorie Naturală „Grigore Antipa”, Muzeul Țăranului Român, Mănăstirea Cașin sau Teatrul Odeon.

Din perspectiva profilului economic, Sectorul 1 beneficiază de una dintre cele mai ridicate capacități antreprenoriale din municipiul București. Succesul în plan economic este susținut și de potențialul educațional și de cercetare-dezvoltare asigurat de infrastructura de învățământ din Sectorul 1 al Municipiului București. Aceasta se distinge printr-o vastă rețea de instituții de învățământ structurată în jurul celor 140 de unități de învățământ preuniversitar de stat și particulare acreditate și organizate de către autoritățile administrației publice locale ale Sectorului 1, la care se adaugă mai multe instituții de învățământ superior, de stat și particulare care au sediul și își desfășoară activitatea în acest sector.

Sectorului 1 are 238.217 locuitori și 101.517 gospodării.

Primăria Sectorului 1 al Municipiului București joacă un rol important în valorificarea avantajelor conferite de cadrul natural și potențialul economic, precum și de accesul direct la importante căi de comunicație (inclusiv transport feroviar și aerian).

Potrivit normelor constituționale și legale în vigoare, rolul administrației publice locale, implicit cea organizată la nivelul subdiviziunii administrativ-teritoriale Sectorul 1 al Municipiului București, este de a gestiona și a de a soluționa, prin autoritățile sale autonome, în numele și în interesul colectivităților locale pe care le reprezintă, treburile publice în condițiile legii.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

Astfel, conform legii fundamentale și Codului administrativ, **autoritățile administrației publice ale Sectorului 1** sunt Primarul Sectorului 1 și Consiliul Local al Sectorului 1. În activitatea lor acestea sunt sprijinite de Primăria Sectorului 1 (PS1) - instituție publică locală înființată în baza Decretului nr. 284/1979 privind stabilirea sectoarelor Municipiului București.

Consiliul Local al Sectorului 1 este autoritatea deliberativă și este format din 27 de consilieri aleși, pentru un mandat de 4 ani, în condițiile legii privind alegerea autorităților administrației publice locale.

*Primăria Sectorului 1 al Municipiului București este o structură funcțională fără personalitate juridică și fără capacitate procesuală, cu activitate permanentă, care soluționează problemele curente ale colectivității locale și duce la îndeplinire hotărârile autorităților deliberative (Consiliul Local al Sectorului 1 și Consiliul General al Municipiului București) și dispozițiile autorităților executive: primarul Sectorului 1 și primarul general al Municipiului București (dispozițiile cu caracter normativ). Este constituită din primar, viceprimar, administrator public, consilierii primarului sau persoanele încadrate la Cabinetul primarului și aparatul de specialitate al primarului.*

Aparatul de specialitate al primarului Sectorului 1 al Municipiului București cuprinde totalitatea compartimentelor funcționale și secretarul general.

**Viziune: S1MB va deveni o autoritate recunoscută pentru managementul său instituțional transparent, responsabil și performant prin furnizarea de servicii permanente de calitate, în contextul valorificării eficiente a resurselor pe care le administrează, orientate spre cetățean și centrate pe inovație, solidaritate, reziliență și încredere.**

**Misiune:** În exercitarea atribuțiilor sale S1MB contribuie la dezvoltarea economico-socială și culturală sustenabilă a sectorului, în parteneriat cu societatea civilă și mediul de afaceri, prin elaborarea și implementarea de strategii și programe, prin gestionarea eficientă a resurselor și investițiilor publice, prin promovarea pe plan intern și extern și prin dezvoltarea serviciilor publice orientate spre cetățean, adaptate permanent noilor realități și bazate pe rezultate, cu scopul îmbunătățirii calității vieții locuitorilor din Sectorul 1.

**Primarul** este autoritatea executivă a administrației publice locale prin care se realizează autonomia locală.

**Primarul** asigură respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale cetățenilor, a prevederilor Constituției, precum și punerea în aplicare a legilor, a decretelor Președintelui României, a hotărârilor și ordonanțelor Guvernului; dispune măsurile necesare și acordă sprijin pentru aplicarea ordinelor și instrucțiunilor cu caracter normativ ale miniștrilor, ale celorlalți conducători ai autorităților administrației publice centrale, ale prefectului, pentru aplicarea dispozițiilor primarului general al





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Municipiului București, precum și ale hotărârilor Consiliului General al Municipiului București, în condițiile legii.

**Administratorul public** este numit prin *Dispoziție de primar* care are ca anexă un contract de management. În baza contractului de management, administratorul public poate îndeplini atribuții de coordonare a unor compartimente ale Aparatului de specialitate sau a serviciilor publice de interes local.

**Viceprimarii** sunt aleși de Consiliul Local din rândul consilierilor locali. Viceprimarul exercită atribuții delegate de către primar, *prin Dispoziția acestuia*. Viceprimarul este subordonat primarului și, în situațiile prevăzute de lege, este înlocuitorul de drept al acestuia, situația în care exercită, în numele primarului, atribuțiile ce îi revin primarului. Viceprimarul întocmește și semnează actele pe care le presupune executarea atribuției delegate.

**Secretarul General al Sectorului 1** este funcționar public de conducere, cu studii superioare juridice, administrative sau științe politice, care asigură respectarea principiului legalității în activitatea de emitere și adoptare a actelor administrative, asigură stabilitatea funcționării aparatului de specialitate al primarului, continuitatea conducerii și realizarea legăturilor funcționale între compartimentele din cadrul acestora.

În vederea îndeplinirii atribuțiilor rezultate din prevederile legale aplicabile, Aparatul de specialitate al primarului este structurat conform **Organigramei** prezentate în **Anexa 1** a prezentului manual, ca o structură formată din: direcții, servicii, birouri și compartimente.

Consiliul local adoptă hotărâri, primarul emite dispoziții.

Organigrama, Statul de funcții și Regulamentul de Organizare și Funcționare se aprobă prin Hotărâre a Consiliului Local al Sectorului 1.

Prin organigramă, se stabilește sistemul relațional și ierarhic, de conducere, coordonare și control dintre structurile componente ale aparatului de specialitate, precum și dintre acestea și conducerea executivă a Primăriei Sectorului 1.

**Structura organizatorică a aparatului de specialitate al Primarului Sectorului 1 include direcții, servicii, compartimente.**

Direcția Generală Administrație Publică	Serviciul Management Informatic
	Compartimentul de Strategii de Dezvoltare Durabilă, Programe, Proiecte

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!



Sectorul 1 al Municipiului București	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>  <b>Cod: MC-S1MB</b>	<b>Ediția I</b>
		<b>Revizia 0</b>
		<b>Exemplar nr: ...</b>

-Director general - <i>Director general adjunct</i>	Serviciul Administrativ
	Serviciul Autorizații de Funcționare și Servicii Publice
	Compartimentul Fond Imobiliar
Arhitect șef	Biroul Reglementări Urbanistice și Arhivă
	Biroul Urbanism și Autorizații De Construire pentru Construcții Clasa A
	Serviciul Urbanism și Autorizații de Construire pentru Construcții Clasa B
	Serviciul Autorizații Lucrări Edilitare, Infrastructură și Dezvoltare Durabilă
	Compartiment Publicitate și Autorizări
	Compartiment Informare Urbanistică
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	
Serviciul Imagine și Cultură	
Compartiment Relații Internaționale	
Biroul Audit Intern	
Biroul Corp control	
Direcția Management economic	- <i>Director executiv</i>
	Serviciul Buget, execuție bugetară
	Compartimentul Strategie și Dezvoltare Socio-Economică
	- <i>Director executiv adjunct</i>
	Serviciul Contabilitate
	Compartimentul Financiar



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Biroul Autoritate Tutelară	
Direcția Investiții	- <i>Director executiv</i>
	Serviciul Achiziții publice
	Serviciul Urmărire și Derulare Servicii
	Serviciul Urmărire Contracte Lucrări, Reabilitare Termică și Energii Alternative
Direcția Managementul Resurselor Umane	Serviciul Resurse Umane și Organizare
	Serviciul Pregătire Profesională
	Compartimentul Sănătate și Securitate în Muncă
Direcția Juridică, Legislativ, Contencios Administrativ	Serviciul Juridic și Contencios Administrativ
	Serviciul Legislație și Avizare Contracte
	Compartimentul Spații cu Altă Destinație Decât cea de Locuință
Direcția Cadastru, Fond funciar, Patrimoniu și Registru agricol	Compartimentul Fond funciar, Registru Agricol
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	
	Compartimentul pentru Monitorizarea Procedurilor Administrative
Direcția publică de evidență a persoanelor și stare	Serviciul Înregistrări Acte de Naștere
	Compartimentul Înregistrări Acte Căsătorie și Divorț pe Cale Administrativă

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

civilă	Compartimentul Înregistrări Acte Decese și Informatică
	Serviciul Acte Înregistrate la Misiunile Diplomatice sau Oficiile Consulare de Carieră ale României
	Compartimentul Registratură și Relații Publice
	Compartimentul Corespondență, Rectificări și Înscriere Mențiuni în Străinătate
	Serviciul Transcrieri Certificate Înregistrate la Autoritățile Administrative Locale din Străinătate
	Compartimentul Informatică
	Compartimentul Analiză, Sinteză, Secretariat
	Birouri de Evidența Persoanelor

Sistemul de management al calității adoptat și descris în prezentul Manual al Calității, asigură realizarea obiectivelor și strategiilor în domeniul managementului calității, atât în cadrul aparatului de specialitate al Primarului, cât și în cadrul direcțiilor și compartimentelor de specialitate prezentate mai sus.

În **Anexa 4** la prezentul manual este prezentat în detaliu **Contextul organizației**.

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

Datorită efectului lor, sau efectului lui potențial asupra capacității instituției de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele cetățeanului și pe cele legale și reglementate aplicabile, **S1MB** determină:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității;
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.

Părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității sunt:

- cetățenii Sectorului 1, persoane fizice;
- persoane juridice - agenți economici, asociații de proprietari/locatari, alte asociații și fundații;
- autoritățile legale și de reglementare (locale, regionale, naționale sau europene):
  - Ministerul Afacerilor Interne,
  - Ministerul Afacerilor Externe,
  - Ministerul Mediului,
  - Agenția Națională a Fondului de Mediu,
  - Ministerul Lucrărilor Publice, Dezvoltării și Administrației;







UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Ministerul de Finanțe,
  - Administrația Națională de Administrare Fiscală,
  - Instituția Prefectului,
  - Agenția Națională a Funcționarului Public,
  - Direcția Generală pentru Evidența Persoanei,
  - Autoritatea Națională pentru Cetățenie,
  - Oficiul Român pentru Imigrări,
  - Direcția Consulară- MAE,
  - Spitale, maternități din Sectorul 1,
  - Institutul Național de Statistică,
  - Autoritatea Electorală Permanentă,
  - Instanțele de judecată (Judecătorii, Tribunale, Curți de Apel),
  - Arhivele Naționale,
  - Inspectoratul pentru Situații de Urgență „Dealul Spirii” București - Ilfov,
  - Jandarmeria Română
  - Inspectoratul Teritorial de Muncă al Municipiului București,
  - Centrul Militar al Sectorului 1,
  - Primăria Municipiului București,
  - Consiliul general al Municipiului București.
- Mass-media;
  - Autoritățile publice locale învecinate;
  - Serviciile publice de interes local, din subordinea Consiliului Local Sector 1;
  - Organizații non-guvernamentale;
  - Furnizori de produse, servicii, lucrări;
  - Angajații și alte persoane care lucrează în numele organizației - angajați proprii și angajații furnizorilor de produse, servicii, lucrări;

Cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității sunt: însușirea și aplicarea tuturor actelor normative de referință în specialitate și în domeniul administrației publice, comunicare eficientă, transparență, servicii publice de calitate, resurse pentru dezvoltare, resurse pentru instruire, infrastructura nepoluantă, costuri eficiente, salarii decente, mediu de lucru adecvat, echipamente de protecție etc.

**S1MB** monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante prin: sondaje de opinie, chestionare de satisfacție a beneficiarilor, numărul de reclamații/sesizări, mass-media, fișe de monitorizare a contractelor, analiza de management, rapoarte de la organele de control, rapoarte anuale de activitate etc.

#### 4.3. Determinarea domeniului de aplicare al SMC

Domeniul principal de aplicare al SMC pentru **S1MB** este **Servicii de administrație publică locală**.





UNIUNEA EUROPEANA

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

**S1MB** desfășoară activități de furnizare consecventă a serviciilor, fiecare acțiune legată de cetățeni are în vedere nevoile acestora, în conformitate cu prevederile legale aplicabile. Se stabilesc priorități și se evidenționează oportunități, serviciile sunt furnizate în mod eficient și eficace, prin utilizarea în condiții de regularitate și de economicitate a resurselor.

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

**4.4.1. S1MB** a hotărât stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, inclusiv procesele necesare și interacțiunile lor, în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015.

**S1MB** a determinat procesele necesare pentru sistemul de management al calității și modalități de aplicare ale acestora în cadrul instituției prin **Lista proceselor**, din **Anexa 2** la prezentul manual.

Pentru procesele SMC în cadrul **S1MB** s-au documentat proceduri operaționale și formulare specifice, prin care s-au implementat cerințele standardului în domeniul calității, astfel:

- a) a determinat elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la procesele SMC;
- b) a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- c) a determinat și aplică criteriile și metodele (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese;
- d) a determinat resursele necesare pentru aceste procese și se va asigura de disponibilitatea acestora;
- e) a atribuit responsabilități și autorități pentru aceste procese;
- f) a tratat riscurile și oportunitățile;
- g) a evaluat aceste procese și implementează toate schimbările necesare pentru a se asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate;
- h) îmbunătățește procesele și sistemul de management al calității.

#### 4.4.2. S1MB:

- a) menține informații documentate pentru a susține operarea proceselor sale;
- b) păstrează informații documentate pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum a fost planificat.

Informațiile documentate menținute și păstrate se țin sub control în conformitate cu procedura „**Controlul informațiilor documentate**”, **cod PS- 44**.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

## 5. LEADERSHIP

### 5.1 Leadership și Angajament

#### 5.1.1. Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel se angajează pentru dezvoltarea, menținerea și îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității al **S1MB** prin:

- stabilirea politicii în domeniul calitate și comunicarea acesteia în instituție;
- comunicarea importanței satisfacerii cerințelor cetățenilor și a comunității, a cerințelor legale și a celor de reglementare în domeniul calitate;
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiective generale în domeniul calitate la nivel de instituție și specifice la nivelele entităților funcționale și că obiectivele sunt corelate cu politica în domeniul calității;
- asigurarea de resurse pentru îndeplinirea politicii și obiectivelor în domeniul calității și pentru îmbunătățirea SMC implementat;
- conducerea analizelor efectuate de management;
- promovarea abordării bazate pe proces și a gândirii bazate pe risc.

#### 5.1.2. Orientarea către client

**S1MB** se asigură ca cerințele clientului sunt definite și satisfăcute. De asemenea, conducerea **S1MB** consideră o misiune primordială să vină în întâmpinarea cerințelor clienților săi.

În acest scop în cadrul **S1MB** se desfășoară următoarele:

- Procese în relația cu clientul/cetățeanul, autoritățile și celelalte părți interesate
  - determinarea cerințelor referitoare la serviciile specifice administrației publice locale;
  - analiza de risc și tratarea acestora și a oportunităților;
  - comunicarea cu clientul/cetățeanul, cu autoritățile și cu alte părți interesate, inclusiv tratarea reclamațiilor sau sugestiilor de la aceștia;
- Monitorizarea satisfacției clientului.

Implementarea și menținerea sistemului de management al calității are ca scop, pe lângă asigurarea calității serviciilor, și creșterea satisfacției clientului și a părților interesate.

Reprezentantul Managementului are stabilită responsabilitatea și autoritatea pentru a se asigura că este promovată în cadrul instituției conștientizarea cerințelor clientului/cetățeanului, cerințelor legale și reglementare.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

La analiza efectuată de către conducere sunt analizate datele privind reclamațiile/sesizările de la clienți/cetățeni și se stabilesc măsuri de satisfacere a cerințelor clienților/cetățenilor.

## 5.2. Politica

### 5.2.1. Politica în domeniul calității

Misiunea S1MB este reprezentată de *Realizarea unor servicii de administrație publică de calitate, în condiții de transparență, legalitate, eficacitate și eficiență, care să satisfacă necesitățile, așteptările și cerințele locuitorilor Sectorului 1.*

Politica și obiectivele în domeniul calității sunt definite în **Politica în domeniul calității**. Această politică este adecvată scopului organizației și este analizată periodic, pentru a se asigura adecvarea ei continuă. **Politica în domeniul calității** cuprinde un angajament privind satisfacerea cerințelor standardului de referință și îmbunătățirii continue a eficacității SMC. **Politica în domeniul calității** constituie cadrul pentru stabilirea și analiza obiectivelor referitoare la calitate.

Prin această politică se impune îndeplinirea tuturor cerințelor solicitate de cetățean și comunitate pentru serviciile oferite, a celor solicitate de prevederile de reglementare și legale.

## **DECLARAȚIA DE POLITICĂ ȘI ANGAJAMENTUL CONDUCERII S1MB PRIVIND SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

*Managementul de la cel mai înal nivel al Sectorului 1 al Municipiului București a stabilit, ca principală direcție a politicii sale manageriale, realizarea unor servicii de administrație publică de calitate, în condiții de transparență, legalitate, eficacitate și eficiență, care să satisfacă necesitățile, așteptările și cerințele locuitorilor Sectorului 1.*

*Pentru îmbunătățirea continuă a performanței Sectorului 1 al Municipiului București în domeniul calității serviciilor și pentru păstrarea unui echilibru între cerințele sociale, economice și de mediu, precum și pentru crearea unui sistem performant de control intern managerial, în conformitate cu prevederile OSGG nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial și integrarea cu sistemul de management al calității, primarul Sectorului 1 decide realizarea următoarele obiective generale:*

- **Implementarea sistemului de management al calității și performanței, conform Standardului SR EN ISO 9001:2015 din cadrul Proiectului**

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*





UNIUNEA EUROPEANĂ

Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

*“Implementarea instrumentelor de management al calității și performanței pentru standardizarea proceselor și serviciilor orientate către cetățeni la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București”, cod MySMIS 154777, cod SIPOCA 1256;*

- *Conformarea cu cerințele legale și de reglementare aplicabile tuturor proceselor și activităților Sectorului 1 al Municipiului București, promovarea abordării bazate pe proces, a principiilor dezvoltării durabile, egalității de șanse și a îmbunătățirii continue pentru serviciile de administrație publică prestate;*
- *Dezvoltarea unei strategii de management al riscului pentru a susține și a consolida angajamentul față de reușita misiunii instituției, a valorilor strategice și a obiectivelor stabilite;*
- *Instruirea și conștientizarea personalului privind managementul calității;*
- *Certificarea sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015 - "Sisteme de management al calității. Cerințe" și îmbunătățirea continuă a acestuia.*

*Obiectivele generale în domeniul calității sunt corelate cu obiectivele măsurabile și indicatorii de performanță stabiliți la fiecare nivel și funcție relevantă din cadrul instituției, a căror realizare se analizează pentru adecvarea continuă a politicii.*

*Politica și obiectivele referitoare la calitate sunt compatibile cu contextul și direcția strategică a Sectorului 1 al Municipiului București, acestea fiind comunicate în cadrul instituției, înțelese și aplicate de către toți salariații.*

### 5.2.2. Comunicarea politicii referitoare la calitate

Comunicarea înțelegerii și implementării politicii și a obiectivelor în domeniul calității, în toate entitățile funcționale din cadrul S1MB se face prin realizarea următoarelor activități:

- Instruiri, informări și conștientizări ale personalului;
- Afișarea **Angajamentului Primarului** și a **Politicii în domeniul calității** în locuri vizibile în instituție;
- Difuzarea documentelor aferente SMC și efectuarea de instruiri la fiecare difuzare/modificare.

Pentru îmbunătățirea continuă a desfășurării activităților specifice efectuate de personalul S1MB sunt inițiate, atunci când este cazul, acțiuni corective.

Prin folosirea experienței acumulate pe parcursul timpului și prin analiza modului de lucru s-a ajuns la un sistem de lucru coerent care asigură, printre altele:

- Stabilirea exactă a cerințelor impuse serviciilor;
- Cooperarea eficientă cu clienții și cu furnizorii de echipamente, produse și servicii;
- Îmbunătățirea cooperării între entitățile funcționale;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Pregătirea continuă a performanțelor personalului;
- Transformarea problemelor rezolvate în informații puse la dispoziția întregului personal.

### 5.3. Roluri organizatorice, responsabilități și autorități

#### 5.3.1. Responsabilitate și autoritate

Reguli în delegarea responsabilității și autorității:

- Personalul de conducere poate acorda responsabilități personalului din subordine și poate delega autoritatea, dar rămâne responsabil pentru modul în care acesta folosește autoritatea acordată;
- Responsabilitatea și autoritatea trebuie documentate;
- Primarul aprobă documentele care delegă responsabilitățile și autoritatea fiecărei funcții din organigramă;
- Delegarea de responsabilitate și autoritate este reglementată prin fișele postului sau prin Dispoziție de primar;
- Acordarea unei responsabilități sau autorități trebuie comunicată personalului implicat, precum și colaboratorilor interni și externi;
- Cel ce delegă responsabilitățile trebuie să aloce resursele necesare la momentul oportun, să urmărească îndeplinirea sarcinilor asumate și să evalueze rezultatele.

Responsabilitatea generală pentru urmărirea modului de funcționare a SMC îi revine Reprezentantului Managementului Calității, căruia Primarul îi acordă întreaga autoritate și libertate organizatorică pentru proiectarea, implementarea și menținerea în funcțiune a sistemului.

RMC răspunde de urmărirea efectivă și raportarea modului în care funcționează SMC în S1MB.

Șefii entităților funcționale au responsabilitatea de a urmări modul de funcționare a SMC în entitățile funcționale pe care le coordonează. De asemenea, acestor funcții li se acordă autoritatea și libertatea organizatorică necesare pentru a lua decizii, de a deschide RNAC și a iniția Ac referitoare la activitățile desfășurate, în scopul realizării cu eficiența dorită a obiectivelor stabilite.

Modul de organizare al S1MB este prezentat în **Organigrama** prezentată în **Anexa 1**.

#### 5.3.2. Responsabilități ierarhice

Conducerea S1MB este asigurată de Primar.

Referitor la proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC, au fost stabilite următoarele responsabilități:





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

### 5.3.2.1. Primar

- stabilește **Politica în domeniul Calității și Obiectivele generale privind calitatea**, le face cunoscute angajaților din **S1MB** și alocă resursele necesare aplicării acestora;
- analizează periodic **SMC** în scopul evaluării eficacității și necesității de îmbunătățire ale acestuia, precum și pentru a se asigura că acesta se menține și este în continuare adecvat politicii și obiectivelor **S1MB**;
- conduce analizele periodice ale sistemului calității efectuate de management;
- asigură definirea responsabilităților și autorității pentru proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea **SMC**;
- asigură cunoașterea de către angajații **S1MB** a responsabilităților și autorității pentru proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea **SMC**;
- numește și stabilește responsabilitățile și limitele de competență pentru Responsabilul Calității și pentru Responsabilii de procese la nivelul EF;
- aprobă Manualul Calității și procedurile de sistem în domeniul **SMC**;
- aprobă *Planul de formare profesională*;
- numește Conducătorul Programului de Audit în domeniul calității;
- aprobă *Programul Anual de audituri interne* în domeniul calității și *Programul de îmbunătățire a SMC*.

### 5.3.2.2. Viceprimari, Secretar General, Directori executivi, Arhitect șef, coordonatori ai serviciilor publice locale

Fiecare proces managerial are un proprietar de proces, care coordonează activitățile specifice din cadrul aceluși proces. Acesta este responsabil de implementarea, gestionarea, analiza și îmbunătățirea procesului respectiv. Proprietarii proceselor **SMC** asigură:

- identificarea subproceselor/activităților din care este alcătuit procesul de bază;
- stabilirea obiectivelor activităților, a termenelor de îndeplinire și definirea indicatorilor aferenți măsurării performanțelor;
- disponibilitatea resurselor necesare desfășurării procesului;
- criteriile de acceptabilitate pentru procese/activități;
- verificarea și implicarea personalului în implementarea acțiunilor corective în cadrul procesului pentru care este responsabil.

### 5.3.2.3. Șef serviciu, șef birou, coordonatori compartimente

În vederea ținerii sub control a modului în care se respectă politica și obiectivele calității, **S1MB** a dispus următoarele atribuții pentru șefii de servicii/birouri/ coordonatori compartimente:

- implementarea Politicii în domeniul calității;

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- implementarea obiectivelor generale în domeniul calității la nivelul activităților specifice și transpunerea acestora în indicatori măsurabili la nivelul proceselor;
- analiza resurselor necesare ducerii la îndeplinire a obiectivelor stabilite și a modului de furnizare a acestora;
- stabilirea metodelor prin care să se poată asigura și menține o comunicare internă eficientă la nivelul serviciului/compartimentului;
- evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor propuse.

#### 5.3.2.4. Responsabilul Calității

Primarul Sectorului 1 a numit un **Reprezentant al Managementului pentru Calitate**, care are responsabilitatea și autoritatea de a asigura proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC, în concordanță cu cerințele standardului de referință și cu obiectivele stabilite de conducerea S1MB.

În vederea realizării proiectării, documentării, implementării, precum și asigurării menținerii curente a SMC, **Primarul Sectorului 1** a numit un **Responsabil în domeniul Calității**, cu atribuții privind următoarele activități:

- elaborează Manualul Calității;
- elaborează proceduri de sistem și revizia acestora;
- asigură verificarea, aprobarea, multiplicarea și difuzarea acestora, păstrează originalele pe durata de utilizare și pe durata prescrisă, după ieșirea din uz;
- asigură verificarea, multiplicarea și difuzarea, păstrează originalele după ieșirea din uz a procedurilor de proces, procedurilor operaționale și instrucțiunilor de lucru înaintate spre aprobare;
- stabilește acțiuni corective pentru actualizarea procedurilor/instrucțiunilor;
- emite propuneri de îmbunătățire a documentelor SMC;
- actualizează și difuzează periodic listele procedurilor/instrucțiunilor valabile;
- organizează arhive pentru păstrarea înregistrărilor specifice;
- inițiază și participă la analiza anuală a SMC efectuată de către managementul la vârf;
- propune date și subiecte de analiză, păstrează înregistrările privind analizele sistemului calității efectuate de management, urmărește și raportează modul de îndeplinire;
- elaborează *Planul anual de instruire privind calitatea*, instruește Șefii de servicii și de birouri, funcțiile relevante din cadrul S1MB cu cerințele Manualului Calității, ale procedurilor de sistem și ale reviziilor acestora, precum și cu cerințele altor documente ale SMC aplicabile, elaborează propuneri de instruire privind calitatea;
- centralizează sistematic informațiile primite referitoare la evaluarea satisfacției clientului intern și extern și identifică posibilități eficiente de monitorizare a satisfacției clientului;
- elaborează *Programul de audit intern în domeniul calității*;







UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- participă la audituri interne în domeniul calității cu privire la evaluarea SMC;
- analizează *Raportul de audit în domeniul calității* și stabilește, dacă se consideră necesar, audituri suplimentare;
- participă la analiza primară a posibilelor neconformități, a serviciilor neconforme și reclamațiilor pentru validarea sau invalidarea lor;
- inițiază *Raport de neconformitate*;
- inițiază acțiuni corective, analizează modul lor de rezolvare, aprobă încheierea acțiunilor corective și intervine când este necesar;
- analizează acțiunile corective neîndeplinite și stabilește măsurile necesare soluționării.

## 6. PLANIFICARE

### 6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

**S1MB** se poate confrunta zilnic cu riscuri provenite din zone variate și în diferite domenii, cum ar fi: domeniul legislativ, domeniul financiar, al resurselor umane, al reputației și al informațiilor. Modul în care aceste riscuri sunt abordate și gestionate are o importanță majoră pentru succesul organizațional.

Politica de management al riscului la nivelul **S1MB** este de a adopta cele mai bune practici de identificare, evaluare, tratare și control eficient al riscurilor asociate obiectivelor specifice, pentru a se asigura că acestea sunt reduse la un nivel acceptabil, care nu afectează modul de funcționare al instituției sau calitatea serviciilor furnizate.

Riscurile sunt identificate și definite în raport cu obiectivele a căror realizare este afectată de materializarea riscurilor. Din această cauză, existența unui sistem de obiective clar definite în **S1MB**, de către toate compartimentele de specialitate, constituie premisa esențială pentru identificarea și definirea riscurilor.

În cadrul **S1MB** există documentată și implementată procedura **PS-29 „Managementul riscurilor”**, care descrie modul în care se realizează gestiunea riscurilor în instituție, ajutând la înțelegerea riscurilor la care este supusă, astfel încât acestea să poată fi administrate în mod corect. Procedura reglementează optimizarea expunerii la risc, în sensul prevenirii corupției în instituție; în acest mod se poate obține prevenirea pierderilor, evitarea amenințărilor grave, exploatarea oportunităților.

### 6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

#### 6.2.1. Obiectivele în domeniul calității

Conducerea **S1MB** a întreprins toate măsurile și a documentat un Sistem de Management al Calității care:

- identifică toate procesele care se aplică și sunt ținute sub control prin intermediul procedurilor de sistem/operaționale;

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- stabilește succesiunea proceselor și interacțiunea acestora;
- asigură resursele necesare atât umane, cât și logistice și financiare;
- stabilește acțiunile care asigură respectarea etapelor și fazele de realizare a serviciilor sale;
- supune spre aprobare managementului de vârf analiza privind funcționarea SMC.

Managementul la cel mai înalt nivel se asigură că obiectivele calității, inclusiv acelea necesare pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la servicii, sunt stabilite pentru funcțiile relevante și la nivelurile relevante ale organizației.

Aceste obiective sunt măsurabile și în concordanță cu **Politica în domeniul calității**.

Obiectivele calității sunt stabilite, urmărite și monitorizate cu ocazia analizei efectuate de management. Totodată, sunt urmărite și stadiile intermediare de realizare a obiectivelor calității prin metode specifice.

Aceste obiective sunt documentate și făcute cunoscute tuturor funcțiilor implicate prin *Liste de obiective și Planuri de management*.

**Lista obiectivelor generale în domeniul calității** este prezentată în **Anexa 3** la prezentul manual.

### 6.2.2. Planificarea sistemului de management al calității

Primarul Sectorului 1 urmărește modul de funcționare a SMC prin analize efectuate periodic, în mod planificat și ori de câte ori este necesar.

În cadrul ședințelor de analiză ale SMC sunt discutate:

- politica și obiectivele referitoare la calitate;
- documentele SMC și adecvarea lor;
- rezultatele auditurilor interne și externe în domeniul calității,
- rezultate din evaluarea satisfacției beneficiarilor și feedbackul de la părți interesate,
- stadiul neconformităților și acțiunilor corective,
- urmărirea rezultatelor analizei de management anterioare,
- conformitatea și performanțele proceselor,
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile,
- oportunități de îmbunătățire.

### 6.3. Planificarea schimbărilor

Atunci când Primarul Sectorului 1 determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calității, schimbările sunt efectuate în mod planificat prin formularul „*Planificarea schimbărilor*”, ținând cont de disponibilitatea resurselor și de alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

## 7. SUPORT

### 7.1. Resurse

#### 7.1.1. Generalități

Primarul Sectorului 1, prin managementul de la cel mai înalt nivel, asigură resursele necesare pentru:

- implementarea și menținerea SMC și îmbunătățirea eficacității acestuia;
- creșterea satisfacției clienților și îndeplinirea cerințelor acestora;
- îmbunătățirea continuă a performanțelor.

**S1MB** identifică și pune la dispoziție necesarul de resurse:

- pentru proiectarea, implementarea și menținerea SMC,
- pentru creșterea satisfacției clienților/cetățenilor,
- pentru desfășurarea proceselor în condiții optime,
- pentru satisfacerea propriului personal și a colaboratorilor săi.

Resursele necesare pentru desfășurarea proceselor sunt constituite din:

- resurse umane,
- resurse financiare,
- infrastructură,
- echipamente,
- logistică.

#### 7.1.2. Personal

Personalul care efectuează activități cu impact direct asupra calității serviciilor trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilității și experienței adecvate. Cerințele privind competența personalului **S1MB**, studiile, instruirile, abilitățile și experiența necesare sunt stabilite în fișele postului. Dovezile obiective privind realizarea cerințelor din fișele de post sunt păstrate de către Serviciul Resurse Umane și Organizare din cadrul Direcției Management Resurse Umane, în dosarul fiecărui angajat.

Managementul la cel mai înalt nivel al **S1MB** consideră că personalul propriu este cea mai importantă resursă a instituției.

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

- furnizarea instruirii permanente;
- definirea responsabilităților și autorităților personalului;
- stabilirea obiectivelor individuale și de echipă;
- facilitarea implicării în stabilirea obiectivelor și în luarea deciziilor;
- facilitarea unei comunicări deschise, în ambele sensuri, a informațiilor relevante;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- crearea condițiilor care să încurajeze inovația și aportul personal;
- asigurarea lucrului în echipă;
- comunicarea sugestiilor și opiniilor.

Menținerea competenței și perfecționarea propriului personal este cel mai important deziderat al conducerii **S1MB**.

Identificarea nevoilor și necesităților de instruire ale propriului personal este documentată în procedura privind „*Organizarea și realizarea gestiunii curente a resurselor umane și funcțiilor publice*”, elaborată de către Serviciul Pregătire Profesională din cadrul Direcției Management Resurse Umane. Astfel, prin *Planul anual de formare profesională*, instituția se asigură de pregătirea propriului personal la un nivel superior, necesar pentru a satisface cerințele clienților săi.

### 7.1.3. Infrastructura

**S1MB** determină, asigură și menține o infrastructură corespunzătoare pentru desfășurarea proceselor sale și pentru asigurarea conformității serviciilor: echipamente hardware și software (computere, laptopuri, imprimante, copiatoare, multifuncționale), echipamente și resurse IT.

Birourile, în funcție de specificul activității, sunt dotate cu mobilier, echipamente de telecomunicație (telefon, fax etc.), tehnică de calcul (rețea de calculatoare), mijloace auto, birotică (copiatoare, imprimante). Toate aceste utilități îndeplinesc normele de securitate și ergonomie cerute de domeniul de activitate.

**Serviciul Management Informatic** din cadrul **Direcției Generale Administrație Publică** asigură administrarea bazelor de date și a rețelei de calculatoare, buna funcționare a sistemului informatic al **S1MB** și a legăturii acestuia cu alte sisteme informatice și monitorizează măsurile de implementare a strategiei de informatizare a administrației publice locale a **S1MB**.

### 7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor

**S1MB** determină și controlează mediul de lucru astfel încât acesta să nu afecteze conformitatea serviciului. **S1MB** dispune de un mediu adecvat pentru desfășurarea activităților, care ține cont atât de factorii sociali, psihologici, cât și fizici - birouri dotate cu aer condiționat, încălzire, termoficare, grupuri sanitare etc.

Mediul de lucru influențează atât motivația, satisfacția, dezvoltarea și performanțele angajaților, cât și calitatea serviciilor. De asemenea, poate influența aptitudinea personalului de a contribui la realizarea obiectivelor propuse. Sunt considerați factori umani susceptibili de a influența mediul de lucru:

- deontologia profesională;
- relațiile interpersonale;
- dotări pentru personal;
- programul de lucru;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- metodele de lucru;
- regulile de securitate a muncii;
- ergonomia;

Pentru a mări performanța instituției, responsabilii de proces analizează problemele legate de mediul de lucru, astfel încât să se asigure că acesta are o influență pozitivă asupra motivării și performanței angajaților.

#### 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare:

**S1MB** dispune de echipamente de monitorizare și măsurare cu mentenanță, astfel:

- Sistem de teleconferință și vot cu posibilitatea de participare și votare din online;
- Sistem de control-acces în instituție și pontaj;
- Sistem de monitorizare cu camere video.

#### 7.1.6. Cunoștințe organizaționale

**S1MB** determină cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, **S1MB** ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care obține sau accesează orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

### 7.2. Competență

În cadrul **S1MB** există **Direcția Management Resurse Umane**, care păstrează evidența organigramei, a Statului de funcții, a Regulamentului de Organizare și Funcționare, a Fișelor de post pentru funcționarii publici, a Fișelor de post pentru personalul contractual și al Regulamentului de Ordine Interioară al instituției.

Prin **Direcția Management Resurse Umane** se asigură secretariatul privind selecționarea și recrutarea necesarului de personal pe nivele de pregătire, pe funcții, pe specialități și corespunzător posturilor prevăzute în statul de funcții.

În structura **Direcției Management Resurse Umane** se află:

- *Serviciul Resurse Umane și Organizare;*
- *Serviciul Pregătire Profesională;*
- *Compartimentul Securitate și Sănătate în Muncă.*

Cerințele privind competența sunt stabilite în fișele posturilor întocmite și gestionate de către **Serviciul Resurse Umane și Organizare** din cadrul **Direcției Management Resurse Umane**.





Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Personalul care conduce activități în procesele SMC are studii de specialitate, experiență în activitatea desfășurată sau activități similare și instruiți/atestări adecvate.

În activitatea curentă și la implementarea cerințelor standardului ISO 9001:2015 în procesele pe care le conduce, personalul a devenit conștient de relevanța și importanța activităților sale în funcționarea SMC și realizarea obiectivelor calității.

Pentru personalul angajat se păstrează la dosarul propriu înregistrări adecvate referitoare la studii (diplome), experiență (vechimea în diferite profesii sau funcții), instruire (copii de pe diplomele obținute), autorizări.

În cadrul instituției se desfășoară instruiți specifice în domeniile: profesional și în doemniul calității. Șefii compartimentelor responsabile de aceste activități desfășoară instruiți periodice și păstrează înregistrări specifice ale acestora.

Pentru realizarea competențelor, *Serviciul Pregătire Profesională* din cadrul *Direcției Management Resurse Umane* întocmește *Planul anual de formare profesională*. Acestea se alcătuiește și se suplimentează cu referate de la șefii serviciilor/compartimentelor privind organizarea de cursuri pentru formare profesională, instruiți și perfecționări.

Proprietarii de proces mențin înregistrări adecvate referitoare la instruițile efectuate. Detalii privind această activitate se găsesc în procedurile operaționale specifice privind gestionarea resurselor umane.

Păstrarea dosarelor profesionale ale funcționarilor publici/dosarelor de personal ale salariaților încadrați cu contract individual de muncă este asigurată de către *Serviciul Resurse Umane și Organizare*.

### 7.3 Conștientizare

Cerințele privind competența sunt stabilite în Fișele de post întocmite și gestionate de către *Serviciul Resurse Umane și Organizare* din cadrul *Direcției Management Resurse Umane*.

Conștientizarea personalului se face prin instruiți interne și externe planificate anual de către șefii entităților funcționale și *Serviciul Pregătire Profesională* din cadrul *Direcției Management Resurse Umane*.

*Serviciul Pregătire Profesională* ține evidența tuturor instruiților interne și externe ale personalului instituției care au beneficiat de o formă sau alta de instruire sau formare profesională și gestionează cariera profesională a salariaților, urmărind îndeplinirea condițiilor de promovare în funcții/grade/trepte de salarizare.

*Serviciul Pregătire Profesională* întocmește documentația în vederea organizării examenului sau concursului de promovare în funcție, clasă, grad profesional a





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

funcționarilor publici și de promovare în funcție/grad/treaptă a personalului contractual din cadrul aparatului de specialitate al Primarului.

#### 7.4 Comunicare

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură realizarea unei comunicări cât mai eficace în cadrul S1MB. Organigrama primăriei dispune de:

- **Serviciul Registratură, Relații cu Publicul;**
- **Serviciul Imagine și Cultură;**
- **Compartimentul Relații Internaționale**, aflat în subordinea Primarului;
- **Compartimentului Expert Pentru Problemele cu Romii.**

##### a) Comunicare internă

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a SMC, conducerea S1MB acordă o importanță deosebită comunicării interne ca mijloc de transmitere, cunoaștere și înțelegere de către angajați a politicii și obiectivelor calității.

Modalitățile de comunicare internă utilizate în cadrul S1MB sunt variate și adecvate fiecărei situații în parte.

Cea mai importantă modalitate de comunicare internă pentru sistemului de management al calității este reprezentată de analiza SMC de către conducere.

Alte instrumente de comunicare internă utilizate de S1MB sunt: ședințele de analiză a activității, instruirea, înregistrările și circuitul parcurs de acestea, auditurile, afișajul, circularele, notele interne, comunicările verbale și scrise.

##### b) Comunicarea externă

Principalele interfețe externe de comunicare ale instituției sunt: cetățenii, instituțiile publice, autoritățile locale și centrale, asociațiile profesionale și sindicale, ONG-urile, publicul, mass-media, organismele internaționale, furnizorii, asociațiile de locatari, societățile comerciale.

Formele de comunicare externă sunt în scris (pe suport de hârtie, suport electronic) sau telefonic, verbal, audiențe.

Comunicarea externă în scris se realizează prin transmiterea informației (cereri, sesizări, reclamații, răspunsuri la cereri, sesizări și reclamații, raportări, documente, date etc.) părților interesate din afara instituției. Transmiterea se realizează prin Registratura Generală a instituției, care expediază informația prin e-mail, poștă sau direct prin curier.

Comunicarea externă verbală se realizează prin transmiterea informației de către persoana responsabilă fie telefonic, fie verbal în cazul în care partea interesată se prezintă în instituție.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

Comunicarea în exterior a răspunsurilor la solicitări și a informărilor privind modalitatea de aplicare a legislației, către autorități, se face cu aprobarea Primarului.

### **Serviciul Registratură, Relații cu Publicul:**

- Asigură accesul la informațiile de interes public din oficiu sau la cerere;
- Comunică din oficiu următoarele informații de interes public:
  - actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice;
  - structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al autorității sau instituției publice;
  - numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau instituției publice;
  - coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresă de e-mail și adresa paginii de internet;
  - sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
  - programe și strategii proprii;
  - lista cuprinzând documentele de interes public;
  - lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii;
  - modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate;
- Asigură persoanelor, la cererea acestora, informațiile de interes public solicitate în scris sau verbal;
- Asigură persoanelor informațiile de interes public în format electronic;
- Precizează condițiile și formele în care are loc accesul la informațiile de interes public pentru informațiile solicitate verbal;
- În situația în care informațiile de interes public sunt deținute în cadrul serviciului, furnizează pe loc aceste informații;
- Îndrumă persoanele să solicite în scris informațiile de interes public;
- Informează persoanele asupra costului de copiere a informațiilor care implică realizarea de copii de pe documentele deținute de instituție;
- Pune la dispoziția persoanelor formularele tip ale cererii de informații de interes public și a reclamației administrative;
- Asigură organizarea și funcționarea punctului de informare documentare, conform Legii 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Înregistrează cererile scrise privind informațiile de interes public;
- Transmite cererile scrise privind informațiile de interes public către Serviciul Cabinet Primar, în vederea rezoluționării acestora.
- Repartizează cererile de informații de interes public, conform rezoluției primite, departamentelor respective;

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!







UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Primește și expediază răspunsurile primite de la departamentele de specialitate la cererile de informații de interes public;
- Transmite cererile scrise privind informațiile de interes public în termen de 5 zile de la data înregistrării către instituțiile sau autoritățile competente;
- Asigură evidența răspunsurilor și a chitanțelor remise de solicitanți privind plata costurilor de copiere a materialelor solicitate;
- Asigură programul stabilit de conducerea instituției care va fi afișat la sediul acesteia și care se va desfășura astfel: luni, marți, miercuri și vineri între orele 08.30 - 16.30, joi între orele 08.30 - 18.30;
- Întocmește anual raportul privind informațiile de interes public;
- Întocmește anual raportul de activitate al instituției conform prevederilor art.10 din Normele de aplicare a Legii 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Actualizează anual un buletin informativ care va cuprinde informațiile de interes public comunicate din oficiu;
- Colaborează cu departamentul responsabil IT în vederea asigurării accesului la informațiile de interes public prin intermediul mijloacelor informatice;
- Asigură accesul persoanelor (studenților) care efectuează studii și cercetări în folos propriu sau în interes de serviciu, la fondul documentaristic al autorității sau instituției publice pe baza solicitării personale, în condițiile legii (conform art.11 din Legea 544/2001);
- Eliberează adeverințele care atestă efectuarea stagiului de practică pentru studenți;
- Primește și înregistrează petițiile adresate conform OGR 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Pentru rezolvarea temeinică și legală a petițiilor serviciul le va repartiza către compartimentele de specialitate, după analizarea și rezoluționarea acestora de către persoanele desemnate, conform dispoziției Primarului;
- Înștiințează petiționarul de redirectionarea petiției sale în termen de 5 zile de la înregistrarea acesteia în Registratura Generală;
- Întocmește borderourile cu lucrările repartizate Administrației Domeniului Public Sector 1, Direcției Generale de Impozite și Taxe Locale Sector 1, Direcției Publice de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă, Direcției Poliției Locale Sector 1;
- Urmărește modalitatea de soluționare a petițiilor în termenul legal conform prevederilor OGR 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Asigură expedierea răspunsului către petiționar a petițiilor înregistrate în registratura generală, îngrijindu-se și de clasarea și arhivarea petițiilor;
- Asigură întocmirea și expedierea răspunsului către petiționar a petițiilor repartizate spre soluționare serviciului;
- Primește, repartizează și înregistrează corespondența Sectorului 1 sosită prin Poșta Română;

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Întocmește situația centralizatoare a corespondenței expediate și o înmânează Direcției Management Economic;
- Colaborează cu Oficiul Postal nr.41 în vederea expedierii corespondenței Sectorului 1;
- Întocmește semestrial raportul privind activitatea de soluționare a petițiilor din cadrul instituției publice conform OGR 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Arhivează lucrările serviciului conform legislației în vigoare;
- Primește și înregistrează corespondența depusă către instituții ale statului care este redistribuită Sectorului 1 prin poșta militară;
- Realizează materiale informative specifice domeniului de activitate;
- Elaborează împreună cu departamentul responsabil și difuzează către populație pliantele și materialele informative, destinate tuturor celor interesați, astfel încât să contribuie la alcătuirea unei imagini corecte despre instituție și activitățile ei;
- Informează cetățenii cu privire la reglementările U.E.;
- Întocmește proiecte de dispoziții ale Primarului Sectorului 1 în domeniul de activitate;
- Asigură publicitatea și afișarea codului de conduită al funcționarilor publici la sediul instituției;
- Elaborează și revizuieste procedurile operaționale specifice activității pe care o desfășoară;
- Aplică prevederile documentației de sistem privind managementul calității;
- Urmărește noile reglementări legale care apar cu privire la activitatea instituției și implicit a serviciului în vederea furnizării informațiilor în conformitate cu prevederile legale;
- Aplică prevederile Legii 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului UE 679/2016 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

#### Serviciul Imagine și Cultură:

- Contribuie la formarea și asigurarea unei bune imagini a instituției, în colaborare cu partenerii instituționali, având la bază schimbul de informații; gestionează crizele și conflictele de comunicare care pot afecta încrederea cetățenilor în activitatea desfășurată de autoritățile publice locale ale Sectorului 1;
- Asigură accesul mijloacelor de informare în masă la informațiile de interes public care privesc activitatea desfășurată de autoritățile administrației publice locale ale Sectorului 1, astfel cum sunt prevăzute în Legea nr. 544/2001 și metodologia de aplicare a acesteia;
- Redactează comunicatele de presă, pe baza datelor și informațiilor primite de la compartimentele funcționale din cadrul aparatului de specialitate al primarului

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Sectorului 1 și de la serviciile publice aflate în subordinea Consiliului Local al Sectorului 1;

- Asigură difuzarea comunicatelor și informărilor de presă, organizează conferințe de presă, interviuri sau briefinguri, periodic sau de fiecare dată când activitatea instituției prezintă un interes public imediat; în acest sens, creează cadrul organizatoric pentru conferințe de presă sau interviuri susținute de către primarul Sectorului 1, reprezentanți ai Consiliului Local și personalul cu funcții de conducere din cadrul direcțiilor subordonate;
- Gestionează paginile de social media (Facebook, Instagram, Youtube etc.) ale Primăriei Sectorului 1, asigurând postarea anunțurilor/informărilor/fotografiilor de interes pentru cetățeni, precum și elaborarea, în colaborare cu structurile de specialitate din cadrul instituției, a răspunsurilor privind sesizările/comentariile primite de la aceștia;
- Formulează răspunsuri la petițiile/sesizările/reclamațiile înaintate de către cetățeni ori alte instituții, potrivit obiectului de activitate al serviciului, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, pe care le înaintează Serviciului Registratură, Relații cu Publicul în vederea transmiterii;
- Informează conducerea Sectorului 1 al Municipiului București despre conținutul articolelor și al informațiilor din mass-media referitoare la activitatea administrației publice centrale și locale;
- Inițiază activități specifice privind consultarea cetățenilor și ONG-urilor, direct sau în consilii consultative, potrivit legislației în vigoare; în acest sens, asigură o bună și permanentă colaborare cu reprezentanții societății civile prin promovarea parteneriatului social în scopul soluționării unor probleme specifice administrației publice locale;
- În exercitarea atribuțiilor sale, Serviciul „Imagine și Cultură” colaborează cu structurile din cadrul aparatului de specialitate al primarului, alte autorități și instituții publice centrale și locale, precum și orice alte persoane juridice, române sau străine în vederea instrumentării dosarelor a căror rezolvare implică o coroborare de competențe din partea mai multor structuri/instituții administrative;
- Asigură, potrivit legislației în vigoare, buna desfășurare a activităților specifice depunerii de coroane de flori de către reprezentanții instituției, în cadrul unor solemnități sau festivități comemorative, în conformitate cu Regulamentele privind onorurile și ceremoniile militare și potrivit regulilor protocolare;
- În colaborare sau parteneriat cu organizații neguvernamentale/instituții publice, organizează și susține conferințe, forumuri, ateliere, târguri și expoziții tematice de interes și de utilitate pentru cetățenii Sectorului 1, precum și competiții, festivaluri și manifestări cultural-artistice, sociale, civice, evenimente sportive;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Promovează istoria, cultura, tradiția și valorile europene, naționale și locale, colaborând cu fundații, universități, instituții din țară, în vederea cunoașterii și afirmării valorilor culturii și civilizației românești și marchează cele mai importante aniversări și evenimente din istoria și cultura națională;
- Susține și finanțează proiecte de interes și utilitate pentru preșcolarii și elevii din mediul preuniversitar din Sectorul 1, realizate în parteneriat cu unități și instituții de învățământ, structuri guvernamentale și neguvernamentale, precum și campanii privind adoptarea unui stil de viață echilibrat, activ și sănătos (campanii pentru prevenirea și combaterea consumului de tutun, alcool și substanțe toxice în rândul populației școlare din Sectorul 1 etc);
- Pentru ducerea la îndeplinire a atribuțiilor sale, serviciul poate să editeze și să distribuie lucrări de specialitate cu caracter informativ din domeniul culturii, pe suport scris sau audio-video (reviste, broșuri, ghiduri, albume, hărți, cataloage, filme documentare și promoționale);
- Sprijină activitatea compartimentului intern specializat în domeniul achizițiilor din cadrul instituției, prin întocmirea referatelor de necesitate și oportunitate privind achiziția de bunuri și servicii necesare desfășurării activității serviciului, în conformitate cu legislația în vigoare;
- Întocmește și fundamentează proiecte de hotărâri ale Consiliului Local al Sectorului 1 și proiecte de dispoziții ale Primarului Sectorului 1, în domeniul său de activitate;
- Păstrează și arhivează corespunzător documentele intrate, ieșite sau întocmite pentru uzul intern al serviciului, în conformitate cu prevederile legii, inclusiv corespondența curentă, precum și cea generată de organizarea evenimentelor speciale.

#### Compartimentul Relații Internaționale:

- Derulează procedurile standard pentru încheierea „Înțelegerilor de cooperare” cu autorități similare ale administrațiilor publice locale din străinătate, în conformitate cu dispozițiile legale prevăzute în actele normative specifice; analizează, răspunde și dă curs, după caz, solicitărilor de cooperare/colaborare/înfrățire transmise Sectorului 1 al Municipiului București;
- Elaborează documentațiile necesare avizării încheierii „Înțelegerilor de cooperare” de către instituțiile de resort; întocmește referatele de specialitate și proiectele de hotărâre ale Consiliului Local al Sectorului 1 referitoare la inițierea/derularea/modificarea acestora; în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, colaborează cu structurile similare constituite la nivelul Municipiului București, cu Ministerul Afacerilor Externe, Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice, Asociația Municipiilor din România, oficiul Programului Comisiei Europene ”Europa pentru Cetățeni”;
- Întocmește și actualizează baza de date referitoare la autoritățile publice din străinătate care au încheiat acorduri de cooperare sau protocoale de înfrățire cu





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Sectorul 1 al Municipiului București; întocmește fișe de contact cu partenerii externi și asigură comunicarea cu aceștia la nivel interinstituțional;

- Menține legătura cu misiunile diplomatice și oficiile consulare ale statelor străine, precum și cu misiunile unor organisme internaționale guvernamentale și neguvernamentale acreditate în România, pe domenii specifice;
- Colaborează cu Serviciul Imagine și Cultură în ceea ce privește promovarea imaginii Sectorului 1 al Municipiului București pe plan extern;
- Organizează, în colaborare cu Serviciul Imagine și Cultură, vizitele oficiale ale delegațiilor din străinătate în București, asigură deplasările oficiale ale reprezentanților Sectorului 1 în străinătate - primar, reprezentanți ai Consiliului Local, funcționari publici cu atribuții specifice domeniilor de cooperare. În acest sens, întocmește referatele de specialitate și asigură, în colaborare cu structurile de specialitate din cadrul Direcției Management Economic, logistică necesară acestor evenimente și acțiuni, în conformitate cu dispozițiile legale prevăzute în actele normative specifice.
- Redactează scrisorile oficiale ale primarului Sectorului 1 al Municipiului București și asigură corespondența externă a instituției, corespunzătoare domeniului de activitate; primește și centralizează rapoartele de activitate ale delegațiilor reprezentanților instituției, la întoarcerea în țară.
- În exercitarea activităților menționate contractează, în condițiile legii, servicii specializate de traducere a materialelor și documentațiilor în domeniul relațiilor internaționale.
- Analizează și sintetizează materiale de studiu și documentare privind organizarea și funcționarea administrației publice locale din statele membre ale Uniunii Europene, cu precădere a localităților care au încheiat acorduri de cooperare ori protocoale de înfrățire cu Sectorul 1 al Municipiului București.

#### Compartimentul Expert pentru Probleme cu Romii:

- Asigură identificarea, evaluarea și selecția problemelor cu care se confruntă membrii comunităților de romi și comunitatea locală în general;
- Identifică situațiile de risc din comunitate, stabilește categoriile de beneficiari cu probleme;
- Asigură medierea, consilierea, îndrumarea membrilor comunității de romi și pentru aceasta colaborează cu diverse instituții, planifică activități legate de comunitate;
- Monitorizează intervențiile făcute în comunitate, în cadrul unei echipe disciplinare, pluridisciplinare sau interdisciplinare, care deservește funcționarea autorităților publice locale și a comunității de romi. De aceea, expertul local pentru romi intervine atât în cadrul instituțional, cât și în comunitate, la nivelul asigurării relației cu diverse servicii specializate: de asistență socială, educative, locative, sănătate, igienă, medicale etc.





Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Asigură stimularea participării etniei romilor la viața economică, socială, educațională, culturală și politică a societății;
- Asigură condițiile pentru garantarea de șanse egale pentru etnicii romi;
- Asigură evaluarea principalelor nevoi ale comunității de romi și a aplicării programelor de sprijinire a acestora;
- Asigură rezolvarea problemelor legate de dreptul de proprietate asupra terenurilor și locuințelor deținute de romi;
- Răspunde de conceperea și implementarea unor programe de reabilitare a locuințelor și mediului înconjurător în zonele locuite de romi;
- Asigură implicarea directă a etnicilor romi în programele de construire și reabilitare a locuințelor;
- Concepe și asigură implementarea programelor specifice de formare și reconversie profesională pentru romi;
- Întocmește evidențele privind familiile cu mai mulți copii și lipsite de mijloace de subzistență;
- Asigură implementarea programelor specifice de finanțare a unor activități generatoare de venit și a micilor afaceri pentru familii și comunități de romi;
- Asigură inițierea unor programe de educație juridică și de prevenire a infracționalității, în colaborare cu membrii etniei romilor și a Poliției Române;
- Asigură inițierea programelor de încurajare a participării părinților romi la procesele educaționale din școală și din afara școlii;
- Asigură îndosarierea documentelor pentru a fi predate la arhiva instituției;
- Răspunde de legalitatea actelor pe care le întocmește ;
- Respectă normele de protecția muncii și PSI.

## 7.5 Informații documentate

### 7.5.1 Generalități

Informațiile documentate interne sunt elaborate de persoane desemnate, conform procedurii „**Elaborarea documentelor SMC la Primăria Sectorului 1**”, cod PS-00, apoi se supun verificării din punct de vedere procedural (manual, proceduri de sistem)/din punct de vedere procedural (proceduri operaționale etc.) și aprobării funcțiilor responsabile stabilite conform capitolului 6 și punctului 5.2.9. din procedura „**Controlul informațiilor documentate**”, cod PS-44, înainte de emitere. Confirmarea verificării și aprobării se face prin semnătură, pe pagina de gardă a documentului.

Entitățile funcționale țin evidența informațiilor documentate interne ale SMC (MC, PS, PO, IL, F etc.) și externe (standarde, legi, normative, instrucțiuni, documente ale clienților) aplicabile activităților desfășurate, în *Lista informațiilor documentate interne ale SMC*, întocmită de către entitatea funcțională.

*Lista informațiilor documentate interne ale SMC* din cadrul S1MB este întocmită și ținută la zi de către Responsabilul de Calitate.





Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Entitățile funcționale au obligația să informeze Responsabilul de Calitate privind modificările efectuate de către aceștia în *Lista informațiilor documentate interne ale EF* (numai pentru documentele interne).

În cadrul **S1MB**, Responsabilul de Calitate are controlul documentației SMC, și anume: *Lista informațiilor documentate interne ale SMC*, Manualul Calității, procedurile de sistem, un exemplar din procedurile operaționale ale entităților funcționale.

### 7.5.2 Creare și actualizare

Documentele elaborate sunt verificate și aprobate de către funcțiile nominalizate conform responsabilităților de la cap. 6 și matricei de la punctul 5.2.9. din procedura „*Controlul informațiilor documentate*”, *cod PS-44*, înainte de difuzare, pentru a confirma că sunt adecvate.

Pentru a preveni utilizarea unor documente nevalabile și/sau perimate, „*Controlul informațiilor documentate*”, *cod PS-44*, prevede că documentele emise intern sunt:

- verificate și aprobate înainte de emitere sau difuzare;
- edițiile în vigoare sunt disponibile entităților funcționale care le aplică;
- documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- documentele difuzate sunt păstrate de către destinatari în stare de integralitate și lizibilitate;
- documentele perimate sunt retrase prompt;
- documentele perimate păstrate pentru istorie sunt identificate ca atare;
- se menține o listă a documentelor în vigoare.

Distribuirea documentelor în vigoare în cadrul **S1MB** este controlată prin *Listele de difuzare/retragere*. Documentele de proveniență externă sunt identificate și distribuite controlat.

Originalul documentelor aprobate se găsește la arhiva de istorie a șefului entității elaboratoare, iar celelalte entități funcționale primesc câte o copie numerotată, conform *Listei de difuzare/retragere*.

Modificările documentelor se pot efectua prin revizii și actualizări periodice sau la apariția de modificări în politică și obiective, în activitățile efectuate, în standardele de referință sau în legislație.

Modificările documentelor sunt efectuate de către funcțiile care le-au elaborat inițial și sunt menționate în indicatorul reviziilor.

### 7.5.3 Controlul informațiilor documentate

În cadrul **S1MB** este stabilită o modalitate pentru controlul permanent al modificărilor documentației, în procedura „*Controlul informațiilor documentate*”, *cod PS-44*, care are drept scop:

- să asigure controlul, indiferent de suportul documentației;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- să analizeze, actualizeze și reprobe documentele, dacă este cazul;
- să asigure identificarea stadiului modificărilor și reactualizărilor curente ale documentelor;
- să asigure disponibilitatea, la punctele de utilizare, a versiunilor relevante ale documentelor aplicabile;
- să respecte procedurile referitoare la documentație;
- să asigure precizia actualizării documentelor;
- să asigure utilizarea exclusivă a documentelor în vigoare, atunci când se realizează modificări și să prevină utilizarea neintenționată a documentelor perimate, respectiv să le aplice o identificare adecvată dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

Modificările documentelor sunt verificate și aprobate de aceleași funcții care au verificat și aprobat documentele inițiale. După un anumit număr de revizii efectuate în urma modificărilor apărute, documentele sunt reeditate în ediție nouă.

În *Listele centralizatoare* se identifică ediția și revizia în vigoare a documentelor, în scopul prevenirii utilizării de documente neaplicabile.

Difuzarea modificărilor se face după aceeași procedură ca și documentele inițiale.

Documentele anulate sunt prompt retrase din toate punctele de utilizare odată cu difuzarea documentelor care le înlocuiesc sau le modifică, prin grija entității elaboratoare. În acest sens, funcția elaboratoare semnează de retragere în *Lista de difuzare*.

Documentele retrase sunt eliminate prin rupere/tocare de către entitatea care difuzează sau retrage.

Arhivarea documentelor se face în locuri special amenajate, care asigură un mediu adecvat pentru prevenirea deteriorării, distrugerii și pierderii lor.

Originalele documentelor modificate sunt păstrate în arhiva de istorie astfel:

- manualul și procedurile de sistem de către RMC/ Responsabilul calității;
- celelalte documente de către șeful entității elaboratoare.

Fiecare document anulat, păstrat pentru istorie, are menționat pe copertă «DOCUMENT ANULAT». Aceste documente sunt păstrate separat de documentele aplicabile în vigoare, pentru a nu fi utilizate din greșeală.

## 8. OPERARE

### 8.1. Planificare și control operațional

S1MB planifică procesele de realizare a serviciilor sale de administrație publică, în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale SMC.







UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Pentru a ține sub control realizarea serviciului de administrație publică, instituția ia în considerație pentru planificare:

- obiectivele calității și cerințele pentru serviciu, politica și obiectivele;
- stabilirea proceselor și menținerea procedurilor documentate care să țină sub control activitățile și situațiile în care absența lor ar putea conduce la abateri de la cerințele specificate, de la politică și de la obiective;
- stabilirea criteriilor de operare în aceste procese și proceduri;
- stabilirea activităților pentru verificarea, validarea, monitorizarea serviciului;
- stabilirea resurselor necesare a fi alocate pentru realizarea serviciului;
- stabilirea necesarului de proceduri, implementarea și menținerea lor în vederea ținerii sub control a conformității produselor și serviciilor procurate din exterior, a riscurilor identificate și comunicarea către furnizori și contractanți;
- stabilirea înregistrărilor care vor demonstra conformitatea rezultatelor obținute cu planificarea.

În cadrul **S1MB**, planificarea realizării serviciilor se face prin diferite documente și înregistrări în funcție de natura serviciului și de cerințele clientului (proceduri, instrucțiuni). **Harta proceselor din Anexa 4.**

Descrierea activităților desfășurate pentru planificarea și controlul proceselor sistemului de management al calității, pentru a determina toate procesele care să conducă la satisfacerea cerințelor în furnizarea serviciilor de calitate către cetățenii Sectorului 1 și a celor conexe s-a făcut în procedura „**Planificarea și controlul proceselor**”, **cod PS-47.**

## 8.2. Cerințe pentru servicii

Indiferent de natura cerințelor clienților, **S1MB** asigură identificarea:

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

Clientului îi sunt furnizate toate informațiile referitoare la serviciul solicitat/furnizat cu scopul de a acoperi orice nelămurire pe care acesta o poate avea: în scris, online, telefonic și prin materiale de informare dedicate.

După identificarea cerințelor referitoare la serviciul solicitat, acestea sunt analizate de către persoana aflată în contact nemijlocit cu clientul pentru a se asigura că:

- cerințele referitoare la serviciu sunt clar definite;
- s-au lămurit cu clientul toate cerințele care erau neclare sau incomplete;
- s-a căzut de acord cu clientul asupra modificării anumitor cerințe;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- **S1MB** are capacitatea de a furniza servicii publice conform cerințelor convenite cu clientul/cetățeanul, conform cerințelor legale de reglementare.

### 8.2.1 Comunicarea cu clientul

În etapele de identificare și analiză a cerințelor referitoare la serviciul solicitat, **S1MB** asigură, prin persoana aflată în contact nemijlocit cu clientul, comunicarea cu clientul în scopul clarificării acestor cerințe.

În cadrul **S1MB** există:

- **Serviciul Registratură, Relații cu Publicul;**
- **Serviciul Imagine și Cultură;**
- **Compartimentul Relații Internaționale**, aflate în subordinea Primarului.

Comunicarea cu cetățenii include furnizarea informațiilor referitoare la servicii, primirea propunerilor - prin dezbateri publice, pe site-ul oficial, obținerea feed-back - prin sondaje/studii privind percepția și stabilirea cerințelor suplimentare, dacă este cazul, ale cetățenilor și a altor părți interesate.

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

**S1MB** acordă o atenție deosebită reclamațiilor primite de la clienți pe care le monitorizează și le tratează conform prevederilor procedurii „**Controlul elementelor de ieșire neconforme**”, **cod PS-48** și procedurilor operaționale aplicabile.

Reclamațiile, împreună cu alte informații de feed-back de la clienți colectate sub forma de chestionare, scrisori de recomandare sau scrisori de mulțumire de la clienți, sunt analizate de conducerea **S1MB** în scopul îmbunătățirii SMC.

### 8.2.2. Determinarea cerințelor pentru servicii

Pentru determinarea cerințelor clienților/beneficiarilor serviciilor, **S1MB** are în vedere toate aspectele primite din partea acestora, asigurându-se că cerințele pentru servicii sunt definite și că poate respecta angajamentele pentru serviciile oferite.

**S1MB** analizează condițiile sau cerințele referitoare la serviciu, la solicitarea clienților de încheiere a unui contract de prestare servicii sau la comanda unui serviciu sub aspectele:

- a) definirii clare a naturii locului și condițiilor serviciului solicitat;
- b) încadrarea acestor cerințe în reglementările legale și locale;
- c) capacitatea instituției de a satisface aceste cerințe.

Înainte de încheierea unui contract sunt clarificate și rezolvate orice diferențe apărute între condițiile din Caietul de sarcini și cele din comandă.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

La modificarea cerințelor referitoare la produs sau lucrare se încheie acte adiționale la contract sau se încheie un alt contract.

Înregistrările privind analiza comenzii și cererii de ofertă se concretizează în fișa de analiză sau în oferta tehnico-economică ori acceptul scris de comandă.

### 8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

Analizarea cerințelor pentru produse și servicii include următoarele: analizarea cerințelor specificate de client, a cerințelor nespecificate de client, analizarea cerințelor specificate de organizație, a cerințelor legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor prin legislația în vigoare.

### 8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

De câte ori sunt modificări la cerințele referitoare la servicii conform legislației aplicabile, S1MB se asigură că informațiile documentate sunt amendate și că personalul implicat în aceste activități este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

### 8.2.5 Securitate și Sănătate în Muncă

Activitatea de securitate și sănătate în muncă este organizată în cadrul Compartimentului Sănătate și Securitate în Muncă subordonat Serviciului Pregătire Profesională din cadrul DIRECȚIEI MANAGEMENT RESURSE UMANE.

**Compartimentul SSM** asigură respectarea prevederilor actelor normative și ale celorlalte reglementări privind sănătatea și securitatea în muncă precum și apărarea împotriva incendiilor.

Principalele atribuții ale Compartimentului SSM sunt:

- identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor pentru fiecare componentă a sistemului de muncă, respectiv executant, sarcini de muncă, mijloace de muncă, echipamente de muncă și mediul de muncă pe locuri de muncă/posturi de lucru și elaborarea și actualizarea planului de prevenire și protecție;
- elaborarea de instrucțiuni proprii pentru completarea și/sau aplicarea reglementărilor de securitate și sănătate în muncă ținând seama de particularitățile activităților și ale unității /întreprinderii, precum și ale locurilor de muncă/posturilor de lucru și propunerea atribuțiilor și răspunderilor în domeniul securității și sănătății în muncă, ce revin lucrătorilor, corespunzător funcțiilor exercitate, care se consemnează în fișa postului, cu aprobarea angajatorului;
- verificarea cunoașterii și aplicării de către toți lucrătorii a măsurilor prevăzute în planul de prevenire și protecție, precum și a atribuțiilor și responsabilităților ce le revin în domeniul securității și sănătății în muncă, stabilite prin fișa postului și întocmirea unui necesar de documentații cu caracter tehnic de informare și instruire a lucrătorilor în domeniul securității și sănătății în muncă;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

### 8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

În cadrul S1MB există **Compartimentul de Strategii de Dezvoltare Durabilă, Programe, Proiecte**, aflat în subordinea Directorului General Adjunct al **Direcției Generale Administrație Publică Locală**, care documentează planificarea strategică la nivel local, precum și implementarea planurilor strategice ale sectorului prin atragerea de fonduri nerambursabile, în vederea creșterii calității vieții cetățenilor din Sectorul 1 sub aspect social, educațional și economic (ocupare, locuire, infrastructură etc.), îmbunătățirii activității instituției și îndeplinirii obiectivelor acesteia.

**Compartimentului de Strategii de Dezvoltare Durabilă, Programe, Proiecte** elaborează, înaintează Primarului Sectorului 1 și promovează documentele necesare punerii în valoare a oportunităților de finanțare în raport cu politicile, programele și proiectele publice specifice activității Primăriei Sectorului 1 și a instituțiilor subordonate Consiliului Local Sector 1 în ședințele Consiliului Local;

**Compartimentul de Strategii de Dezvoltare Durabilă, Programe, Proiecte** centralizează și actualizează lista cu propunerile de proiecte și programe la nivelul întregii instituții și instituțiile subordonate Consiliului Local Sector 1 pe care le avizează pentru oportunitate și le propune spre aprobare Primarului Sectorului 1, identifică și propune Primarului Sectorului 1 surse de finanțare interne și externe pentru programele și proiectele necesare implementării Strategiei de Dezvoltare Durabilă. De asemenea, propune Primarului Sectorului 1 soluții de parteneriat (public-public, public-privat, etc.) pentru proiecte de interes local și regional, în scopul atingerii obiectivelor Planului de Dezvoltare Regională 2014-2020, în conformitate cu axele prioritare și domeniile majore de intervenție ale Programului Operațional Regional sau cu Strategia de Dezvoltare Durabilă a Sectorului 1.

**Compartimentul de Strategii de Dezvoltare Durabilă, Programe, Proiecte** din cadrul **Direcției Generale Administrație Publică Locală** propune idei de proiect cu finanțare europeană în cadrul apelurilor deschise prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane - Capital Uman (POS DRU- POCU), Programul Operațional Competitivitate (POC), SEE-Norvegiene, Fondului Național Bilateral, Programelor PNC, LLP, Administrației Fondului de Mediu, PROGRAMELOR DE COOPERARE TERITORIALĂ, EUROPA PENTRU TINERI, MEDIA, Programului Operațional Capacitate Administrativă (POCA), Programului Operațional Regional 2014-2020.

### 8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

S1MB se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele.

S1MB determină controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:

- produsele și serviciile de la furnizori externi vor fi încorporate în serviciile proprii;
- produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului;





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

c) un proces sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a instituției.

**S1MB** determină și aplică criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. **S1MB** păstrează informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări.

Furnizorii **S1MB** sunt selectați astfel încât să se asigure că aceștia sunt capabili de a livra produse/servicii în conformitate cu cerințele specificate.

Evaluarea, selectarea furnizorilor se face conform legislației în vigoare în acest domeniu și procedurii operaționale pentru achiziții de produse, servicii și lucrări.

*Serviciul Achiziții Publice* din cadrul **Direcției Investiții** întocmește și actualizează Strategia anuală de achiziție publică pe baza notelor de fundamentare emise de compartimentele de specialitate.

## 8.5. Furnizarea serviciilor

### 8.5.1 Controlul furnizării de servicii

**S1MB** asigură planificarea și realizarea serviciilor în condiții controlate în conformitate cu prevederile procedurilor operaționale.

**Arhitectul Șef** este funcționarul public de conducere, subordonat Primarului și reprezintă autoritatea tehnică în domeniul amenajării teritoriului, urbanismului și al autorizării executării lucrărilor de construire din Sectorul 1, care răspunde de ducerea la îndeplinire a atribuțiilor conferite de lege ca șef al structurii de specialitate organizate în cadrul **S1MB**.

**Arhitectul Șef** are în subordine:

- Biroul Reglementări Urbanistice și Arhivă;
- Biroul Urbanism și Autorizații de Construire Pentru Construcții Clasa A;
- Serviciul Urbanism și Autorizații de Construire Pentru Construcții Clasa B;
- Serviciul Autorizații Lucrări Edilitare, Infrastructură Dezvoltare Durabilă;
- Compartimentul Publicitate și Autorizări;
- Compartimentul Informare Urbanistic.

Procesele/activitățile principale desfășurate de Arhitectul șef se regăsesc documentate în procedurile:

- Emiterea Autorizației de Construire/desființare;
- Emiterea Certificatului de Urbanism;
- Emiterea Certificatului de Atestare a edificării construcției;
- Emiterea Avizelor de amplasare pe durată limitată a suporturilor publicitare.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

**Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol** are în subordine următoarele structuri funcționale:

- Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol;
- Compartimentul Cadastru și Patrimoniu.

Atribuțiile **Compartimentului Fond Funciar, Registru Agricol** analizează, instrumentează și completează documentațiile, cu actele necesare, conform prevederilor legilor fondului funciar în vigoare; eliberează Titlurile de Proprietate prin care se constituie/reconstituie dreptul de proprietate asupra terenurilor în temeiul legilor fondului funciar; întocmește atestatele de producător pe baza evidențelor din Registrul Agricol și a verificărilor din teren;

**Compartimentului Fond Funciar, Registru Agricol** păstrează evidența tuturor lucrărilor atât în format analog cât și digital și actualizează baza de date realizată în format digital privind arhiva Direcției, cât și pe cea a Subcomisiei Locale.

Procedurile operaționale care descriu procesele de realizare a serviciului implementate la *Arhitectul Șef, Serviciul Fond Funciar*, se regăsesc în *Centralizatorul listei activităților procedurabile și a procedurilor operaționale și în Registrele de sistem și operaționale*.

### **Direcția Publică de Evidență a Persoanei și Stare Civilă**

Scopul DPEPSC este acela de a exercita competențele conferite prin lege, pentru punerea în aplicare a prevederilor actelor normative care reglementează activitatea de evidență a persoanelor în regim de **ghișeu unic**.

DPEPSC asigură întocmirea, păstrarea, evidența și eliberarea certificatelor de stare civilă, a cărților de identitate și a cărților electronice de identitate.

Pe linie de activități specifice pentru evidența persoanei, în cadrul direcției funcționează 5 Birouri de evidența persoanei, situate pe teritoriul Sectorului 1.

Pe linie de Stare civilă sunt organizate:

- **Serviciul înregistrări acte de naștere;**
- **Serviciul transcrieri certificate înregistrate în străinătate;**
- **Compartimentul înregistrări căsătorii și divorț pe cale administrativă;**
- **Compartimentul înregistrări acte decese;**
- **Compartimentul registratură și relații cu publicul;**
- **Compartimentul analiză, sinteză, secretariat.**

### **8.5.2 Identificare și trasabilitate**

**S1MB** asigură identificarea și trasabilitatea serviciilor pe toată durata realizării lor prin mijloace specifice descrise prin proceduri operaționale ce controlează procesul/activitatea respectivă.

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Înregistrările prin care se asigură identificarea și trasabilitatea serviciilor realizate de S1MB se regăsesc în capitolul „Anexe, Înregistrări, Arhivări” al procedurilor operaționale.

### 8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

S1MB acordă o atenție deosebită documentelor furnizate de client, inclusiv proprietății intelectuale (informații, documente etc.) puse la dispoziție de către client.

Documentele furnizate de client sunt păstrate în spații amenajate și sunt marcate corespunzător pentru identificare, fiind gestionate de *Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă*, care prelucrează și păstrează documentele instituției, în conformitate cu prevederile Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și de *Serviciul Management Informatic*, care asigură evidența tuturor intrărilor și ieșirilor de unități arhivistice pe baza unui registru electronic, în cadrul procesului de digitalizare urmărindu-se activități de scanare, indexare, validare, recunoaștere optică a caracterelor și introducerea documentelor scanate într-un sistem integral de bibliotecă electronică de documente.

Documentele și informațiile furnizate de client sunt controlate conform procedurii „*Controlul informațiilor documentate*”, cod PS-44.

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

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

### 8.5.4 Păstrare

Fiecare înregistrare/document primit de la cetățeni beneficiază de confidențialitate.

*Serviciul Management Informatic* asigură respectarea prevederilor legale privind publicarea de date și protecția datelor personale și există documentate proceduri operaționale în acest sens.

Primăria Sector 1 București prelucrează datele personale în baza reglementărilor legale aplicabile în domeniul specific de activitate. În cazul în care nu se dorește ca anumite date personale să fie dezvăluite, există posibilitatea de a exercita dreptul de opoziție, în condițiile prevăzute de art. 21 din RGPD. Datele personale sunt stocate pe perioada necesară efectuării tuturor demersurilor întreprinse pentru rezolvarea cererilor, petițiilor precum și a soluționării acțiunilor de către instanțele de judecată competente, dacă este cazul, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile.

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Persoanele ale căror date personale sunt prelucrate de către Primăria Sector 1 București pot să își exercite drepturile de acces la date, de rectificare, ștergere, restricționare, în conformitate cu dispozițiile art. 15-19 din RGPD, precum și dreptul de a depune o plângere la ANSPDCP pentru modul de soluționare a cererilor de exercitare a acestor drepturi, printr-o cerere trimisă prin poștă la sediul ANSPDCP sau la adresa [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro) Informații, pe site-ul <https://www.dataprotection.ro/>.

**Personalul cu funcții de conducere** din S1MB asigură și răspund de aplicarea prevederilor legale privind întocmirea, circuitul și păstrarea actelor și documentelor în cadrul structurii pe care o coordonează.

**Serviciului Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă** asigură păstrarea și folosirea documentelor pe care le deține conform Legii Arhivelor Naționale, nr. 16/1996 cu modificările și completările ulterioare și întocmește anual documentele ce se grupează în unitați arhivistice, potrivit problematicii sistemelor de păstrare stabilite în nomenclatorul documentelor de arhivă, care se întocmește de către fiecare creator pentru documentele proprii.

**Serviciului Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă** asigură secretariatul Secretarului General al Sectorului 1 și asigură afișarea la sediu a listelor imobilelor propuse spre expropriere, planul cu amplasamentul lucrării, precum și ține evidența, gestionează și asigură conservarea arhivei din 1965 până în prezent; De asemenea, asigură întocmirea și modificarea în condițiile prevăzute de lege a Nomenclatorului Arhivistic al Sectorului 1 și depunerea documentelor la depozitul de arhivă în al doilea an de la constituire, pe bază de inventar și proces-verbal de predare-primire.

**Serviciul Administrativ** întocmește referatele privind achizițiile de mijloace fixe, obiecte de inventar și materiale, urmărind derularea contractelor de furnizare, recepția, păstrarea și eliberarea acestora pe baza referatelor de necesitate ale compartimentelor, aprobate de conducere, a înregistrării obiectelor de inventar în fișa de magazie, bonului de consum întocmit de magazia unității și a procesului-verbal de predare primire.

Furnizarea datelor privind situația juridică a imobilelor către celelalte compartimente din cadrul S1MB, persoanele juridice și fizice, alte autorități și instituții, instanțe judecătorești este asigurată de **Compartimentul Fond Funciar, Registrul Agricol** din cadrul **Direcției Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registrul Agricol**.

### 8.5.5 Activități post-livrare

Recepția serviciilor se face în conformitate cu cerințele caietului de sarcini/contractelor încheiate cu clienții/furnizorii.

Serviciile achiziționate de către departamentele de specialitate sunt recepționate în baza Raportului de activitate întocmit de prestator și a procesului-verbal de recepție a serviciilor întocmit de beneficiar.

În cazul produselor/bunurilor achiziționate, recepția se realizează în baza procesului-verbal de predare-primire și a procesului-verbal de recepție.







UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Pentru lucrările de investiții (reabilitare termică, rețele edilitare etc.) recepția se face în baza procesului-verbal de predare-primire și procesului-verbal de recepție a lucrării.

### 8.5.6. Controlul modificărilor

Ori de câte ori apar modificări legislative (competențe noi în sarcina autorităților publice locale), organizatorice, funcționale sau de altă natură, modificări care pot influența funcționarea SMC, persoanele desemnate de conducerea S1MB se asigură de preluarea schimbărilor fără a fi afectată funcționarea SMC. Rezultatele planificării sunt analizate anual, pentru a se asigura de eficiența și eficacitatea proceselor desfășurate.

Inventarul bunurilor ce aparțin domeniului public al Municipiului București aflat în administrarea Sectorului 1 se actualizează permanent, prin înregistrarea operațiunilor de modificare a regimului juridic al bunurilor din domeniul public al statului sau al unităților administrativ-teritoriale.

Atunci când, din anumite motive, se consideră necesar ca modul de desfășurare/documentare a proceselor să fie modificat, procedurile specifice aplicabile sunt modificate în mod corespunzător, pentru a reflecta în permanență modul de lucru și tehnicile utilizate.

Periodic, la intervale de cel mult 3 ani, prin grija Responsabilului Sistemului de Management al Calității, are loc o revizuire a documentelor care descriu SMC. Prin revizuire se asigură că serviciul continuă să satisfacă necesitățile cetățenilor și este conform cu prevederile procedurilor referitoare la serviciile prestate, precum și pentru a identifica îmbunătățirile posibile ale prestării și controlului serviciului.

Pentru orice modificare în sistemul de management al calității sunt menținute înregistrări.

### 8.6 Furnizarea serviciilor

Furnizarea serviciilor (informații, documente elaborate etc.) se efectuează prin Registratura Generală a S1MB care se află în Bd. Banu Manta, nr. 9 și online prin E-mail Registratura Generală: [registratura@primarias1.ro](mailto:registratura@primarias1.ro), precum și pe site-ul instituției, (comunicate de presă, anunțuri etc), facilitând accesul permanent al cetățenilor la serviciile oferite de S1MB prin intermediul instrumentelor de comunicare online.

Online sunt furnizate următoarele servicii:

- Plata taxelor și impozitelor locale online;
- Depunerea de cereri și documentație online pentru solicitarea unui loc de parcare;
- Obținerea de Certificate de Urbanism online;
- Depunerea de sesizări online și urmărirea traseului lor interdepartamental și al statusului în timp real;

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- Programarea căsătoriilor online pentru cetățenii cu domiciliu în Sectorul 1 - permite rezervarea fermă a unui interval de timp la o dată anume chiar și cu câteva luni înainte de momentul ceremoniei;
- Programarea online pentru transcrierea certificatelor/extraselor de stare civilă;
- Eliberarea online de autorizații, acorduri și avize de funcționare comercială;
- Eliberarea online a certificatelor de atestare fiscală.

**S1MB** păstrează informații documentate referitoare la serviciile oferite. Informațiile documentate trebuie să includă:

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

### 8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

**S1MB** se asigură în mod continuu că serviciile considerate neconforme sunt identificate și controlate astfel încât acestea să nu fie oferite clienților săi.

Controlul și managementul serviciului neconform sunt documentate și procedurate în „**Controlul elementelor de ieșire neconforme**”, cod **PS-48**.

Identificarea de produs/serviciu neconform în cadrul **S1MB** poate avea loc în următoarele situații:

- Audit intern/extern în domeniul calității;
- Reclamații de la cetățeni/clienți;
- Monitorizarea satisfacției cetățenilor/clienților;
- Furnizarea serviciilor de administrație publică către cetățeni;
- Gestionarea aspectelor organizatorice și operative din activitatea serviciilor de administrație publică locală.

Identificarea serviciului de administrație publică neconform se face de către:

- Conducerea **S1MB** și a conducătorilor entităților funcționale;
- Responsabilii/conducătorii de proces pe flux sau final (șefii entităților funcționale din cadrul **S1MB**);
- auditori interni în domeniul calității.

Elemente de ieșire (servicii) neconforme tipice care pot fi identificate în cadrul **S1MB**:

- a) neconformitățile identificate la documentele/documentațiile întocmite de personalul compartimentelor de specialitate din **S1MB** (incorectitudine, incompletitudine, nerespectare prevederi legale, necorelări cu alte documente, etc.) - se determină prin activitățile de verificare/avizare a acestora.

Indiferent de modul de documentare, din modul de formulare a observațiilor trebuie să rezulte și soluția care trebuie adoptată pentru tratarea neconformității. Modul de tratare uzual este „refacerea documentului”. Elaboratorul va modifica documentul conform cerințelor, după care va fi supus din nou ciclului de avizări/aprobări stabilit.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- b) neconformități identificate la documentațiile elaborate de entități externe (furnizori/prestatori, instituții, societăți aflate în subordinea sau care se finanțează de către Consiliul Local al Sectorului 1 etc.) care rezultă din activitățile de verificare, acceptare, avizare, aprobare a acestora - se documentează prin scrisori, adrese, avize. Corecțiile necesare a fi operate la aceste documente sunt efectuate de elaboratori, după care procesul de evaluare a documentației refăcute este reluat.
- c) neconformități identificate în timpul activităților de analiză și control realizate de personalul din cadrul S1MB (indiferent de tipul analizei sau controlului și de modul de inițiere a acestuia) - se documentează prin Procese-verbale de analiză/control sau de constatare a contravenției, Note de constatare, Răspunsuri către petenți, Rapoarte privind rezultatul activităților de analiză/control efectuate etc. și se tratează conform prevederilor din procedurile specifice aplicabile.
- d) neconformitățile identificate la lucrările de investiții (construcții, instalații, reparații etc.) coordonate de compartimentele de specialitate din cadrul S1MB - se înregistrează în Procese-verbale de constatare, Dispoziții de șantier, Procese-verbale de recepție etc., după cum este cazul. Modul de tratare se stabilește de executant cu acceptul proiectantului și personalului responsabil din S1MB. Neconformitățile sunt rezolvate de executantul lucrării, dar sunt urmărite de personalul responsabil din S1MB.
- e) neconformitățile referitoare la timpul de răspuns la solicitările clienților - se urmăresc prin sistemul informatic de înregistrare a documentelor intrate și ieșite. Aceste neconformități (restanțele) se listează la sfârșitul fiecărei luni de personalul de la Relații publice și se transmit la Primar și la Directorii Executivi responsabili, pentru corecție.
- f) neconformități la produsele și serviciile achiziționate - se identifică în urma activităților de control sau de verificare și se documentează în adrese scrise transmise la furnizor/prestator. Produsele/serviciile remediate/refăcute sunt reverificate, pentru a se stabili dacă sunt conforme.
- g) neconformitățile identificate prin auditare internă - se tratează în conformitate cu prevederile procedurii PS-46 „Auditul intern”.

Responsabilii/conducătorii de proces (șefii EF) la care se identifică produs/serviciu neconform analizează natura și stabilesc modul de tratare a produsului/serviciului neconform pe flux, final și la furnizare servicii, împreună cu conducerea structurii.

În acest sens, conducătorii de proces deschid RNAC, conform model formular din Anexa 2 la procedura de sistem: „Neconformități. Acțiuni corective”, cod PS-51, prin care dispun și aplică acțiuni corective.

Proprietarii de proces dispun și aplică acțiuni corective.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Tratarea produsului/serviciului neconform se realizează prin una din următoarele metode:

- prin corectare pentru eliminarea produsului aprovizionat neconform identificat;
- prin autorizarea livrării cu derogare;
- prin implementarea corecțiilor și acțiunilor corective pentru serviciul furnizat identificat neconform.

Proprietarii de proces la care se identifică produs/serviciu neconform păstrează înregistrări ale remedierilor sau derogărilor. Când produsul/serviciul neconform este corectat, acesta trebuie să fie reverificat pentru a se demonstra că este conform cu cerințele specificate.

## 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

### 9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

#### 9.1.1. Generalități

S1MB planifică și aplică procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:

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

#### 9.1.2 Satisfacția clientului

S1MB monitorizează întreg spectrul de informații referitoare la satisfacția clienților interni și externi cu privire la serviciile furnizate acestora. *Responsabilul Sistemului de Management al Calității* are responsabilitatea monitorizării rezultatelor din evaluarea satisfacției clientului. Prin Registratura Generală a S1MB vor fi distribuite și colectate chestionare privind evaluarea satisfacției clienților/beneficiarilor. Prin "Revista presei" realizată de Serviciul Imagine și Cultură vor fi monitorizate articolele din presă referitoare la activitatea S1MB, precum și alte precizări din mass-media cu referire la serviciile publice furnizate de instituție.

Aceste informații sunt folosite pentru îmbunătățirea continuă a propriilor servicii și procese precum și pentru îmbunătățirea performanțelor organizației.

#### 9.1.3. Analiză și evaluare

S1MB colectează, monitorizează și analizează periodic informații și date corespunzătoare ce demonstrează adecvarea și performanțele SMC, precum și modalitățile de îmbunătățire continuă.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clientului;

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- conformitatea, eficacitatea și performanța proceselor;
- conformitatea, eficacitatea și performanța serviciilor.

**S1MB** aplică metode adecvate pentru monitorizare, analiză și evaluare și, unde este aplicabil, măsurarea proceselor SMC. Metodele utilizate trebuie să demonstreze abilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. În cazul în care acestea nu sunt obținute, sunt întreprinse acțiuni corective și corecții pentru a se asigura conformitatea produsului.

Monitorizarea și măsurarea proceselor, inclusiv analiza și evaluarea, sunt reglementate pentru procesele identificate și documentate în PO.

Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute se întreprind corecții/Ac pentru a asigura conformitatea produsului/serviciului conform procedurilor operaționale de proces și procedurii de sistem „**Neconformități și acțiuni corective**”, cod PS-51.

#### 9.1.4 Monitorizarea și măsurarea produsului/serviciului

##### a) Monitorizarea și măsurarea proceselor

**S1MB** aplică metode optime și adecvate pentru monitorizarea proceselor SMC, pentru a demonstra capacitatea proceselor controlate de atingere a obiectivelor planificate.

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

Modul de control și măsurare a proceselor este documentat în procedura operațională „**Planificarea și controlul proceselor**” - cod PS-47.

##### b) Monitorizarea și măsurarea serviciilor

**S1MB** monitorizează în mod continuu conformitatea serviciilor sale de-a lungul întregului proces de furnizare.

Totodată, instituția monitorizează în mod continuu derularea serviciilor sale și acordă o importanță deosebită reacțiilor și informațiilor provenite de la clienți, precum și din procesul de derulare propriu-zisă a serviciului.

#### 9.2. Audit intern în domeniul calității

**S1MC** monitorizează propriul SMC prin intermediul *Programului anual de audit în domeniul calității*, auditul generând cele mai importante informații despre starea SMC în organizație. Aceste informații sunt folosite pentru îmbunătățirea continuă a SMC.

Procedura „**Auditul intern al calității**”, cod PS-46 documentează procesul de auditare, constatare a neconformităților, implementarea acțiunilor corective și îmbunătățirea continuă.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Auditurile în domeniul calității constituie un instrument de supraveghere indispensabil prin care se urmărește:

- conformitatea cu modalitățile planificate, cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 și cu cerințele standardelor de control intern/ managerial;
- dacă sistemul de management al calității este implementat și menținut în mod eficace;
- prevenirea neconformităților și punerea în evidență a posibilităților de îmbunătățire a funcționalității și eficacității sistemului de management al calității.

Auditurile interne pot fi de mai multe tipuri și anume:

- **audit al sistemului de management al calității** - evaluarea sistemului de management al calității și a proceselor acestuia;
- **audit al sistemului de control intern/managerial** - evaluarea sistemului de control intern/managerial;

În funcție de scopul urmărit, auditul intern poate fi:

- **audit de sistem** - se verifică modul de implementare a procedurilor SMC și a eficacității acestora;
- **audit de proces** - se verifică eficacitatea SMC pentru un anumit proces;
- **audit public** - se verifică menținerea standardelor de control intern/managerial și a procesului de management al riscului.

Auditurile interne în domeniul calității sunt efectuate de personal calificat pentru realizarea acestei activități. Auditurile interne pot fi efectuate de personalul **S1MB** sau pot fi subcontractate cu o societate ce dispune de personal calificat pentru efectuarea auditurilor.

În cazul în care activitatea de audit intern este executată de personal propriu, acesta este calificat corespunzător și nu are responsabilități directe în zonele evaluate.

Auditurile interne în domeniul calității au următoarele etape de realizare:

- planificarea auditurilor interne;
- pregătirea auditului intern;
- desfășurarea auditului intern;
- raportarea auditului;
- documentarea rezultatelor;
- înștiințarea personalului cu responsabilități în zona auditată asupra rezultatelor auditului.

### 9.3. Analiza efectuată de management

#### 9.3.1. Generalități

Managementul la cel mai înalt nivel analizează periodic activitatea **S1MB**, analiză pcedurată și documentată în „*Analiza efectuată de management*”, **cod PS-50**.





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

### 9.3.2. Datele de intrare ale analizei

Datele de intrare ale analizei provin din următoarele surse:

- rezultate ale auditurilor (interne și externe);
- feed-back -ul de la clienți (satisfacție, reclamații);
- performanța proceselor și conformitatea serviciului;
- stadiul acțiunilor corective și preventive;
- aspecte privind abordarea riscurilor și oportunităților;
- acțiuni de urmărire de la analizele efectuate de management anterior;
- schimbări care ar putea să influențeze sistemul de management al calității;
- recomandări pentru îmbunătățire.

### 9.3.3. Datele de ieșire ale analizei

În urma analizei se încheie un proces-verbal ce stă la baza unor măsuri de îmbunătățire a activității și a SMC și cuprinde date referitoare la:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale;
- îmbunătățirea serviciului în raport cu cerințele clientului;
- necesitatea de resurse.

## 10. ÎMBUNĂȚĂȚIRE

### 10.1 Generalități

S1MB își îmbunătățește continuu eficacitatea SMI prin:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele calității, obiectivele generale și obiectivele specifice;
- rezultatele auditurilor în domeniul calității;
- analiza datelor;
- acțiunile corective;
- analiza efectuată de management.

### 10.2 Neconformitate și Acțiune corectivă

S1MB determină, colectează și analizează datele corespunzătoare generate de activitățile de măsurare și monitorizare sau din alte surse pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea SMC și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a SMC.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clientului;
- conformitatea cu cerințele serviciului;
- caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni corective;
- furnizori;



Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- rapoarte de audit intern sau extern;
- alte date ce pot fi folosite pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC.

Neconformitățile se pot identifica prin:

- audit intern sau extern în domeniul calității;
- controale curente și analiză de date;
- anchete la evaluarea satisfacției clienților;
- deficiențe apărute în funcționarea echipamentelor, în calitatea serviciului etc;
- analiza reclamațiilor clienților;
- analiza de risc;
- monitorizarea și măsurarea proceselor.

Neconformitățile depistate în analize, precum și acțiunile corective necesare sunt identificate și procesate conform procedurii de sistem „**Neconformități și acțiuni corective**”, cod PS-51.

Stabilirea necesității de a întreprinde acțiuni corective este de competența funcției care conduce activitatea de analiză a cauzelor neconformității și ține cont de cauzele identificate, de caracterul sistematic sau nu al neconformității, de posibilitatea reparației acesteia și de riscurile pe care le implică reparația.

Se ține cont în special de:

- impactul neconformității asupra calității serviciului oferit cetățenilor;
- impactul asupra serviciilor;
- resursele materiale, umane și de timp necesare.

Periodic, prin grija șefilor EF, este efectuată analiza tipurilor de neconformități înregistrate în scopul de a identifica posibilitățile de îmbunătățire a proceselor SMC desfășurate în cadrul S1MB.

De regulă, în cadrul S1MB acțiunile corective sunt inițiate de către Primar, Reprezentantul Managementului Calității, Directorii Executivi, șefii CS, Responsabilul SMC/Responsabil Calitate, șeful echipei de audit, dar orice persoană din cadrul S1MB are responsabilitatea de a propune inițierea de acțiuni corective, atunci când consideră necesar.

### 10.3 Îmbunătățire continuă

Tuturor proceselor li se aplică metodologia cunoscută sub numele PDCA:

- **P = planifică** - stabilește obiectivele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clienților și cu politicile organizației;
- **D = efectuează** - implementează procesele;
- **C = verifică** - monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele;
- **A = acționează** - întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea performanțelor

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

### Procesului.

Acțiunile pentru îmbunătățirea performanțelor proceselor sunt de două tipuri: acțiuni corective și oportunități de tratare a riscurilor.

**S1MB** își îmbunătățește continuu performanțele și eficacitatea SMC, obiectivele calității, politica în domeniul calității, prin utilizarea informațiilor și datelor provenite din audituri, analizele efectuate de management, a acțiunilor corective și preventive.

Procesul de îmbunătățire continuă se planifică conform formularului *Program de îmbunătățire continuă*, care este fundamentat, analizat și aprobat în cadrul analizei efectuate de management.



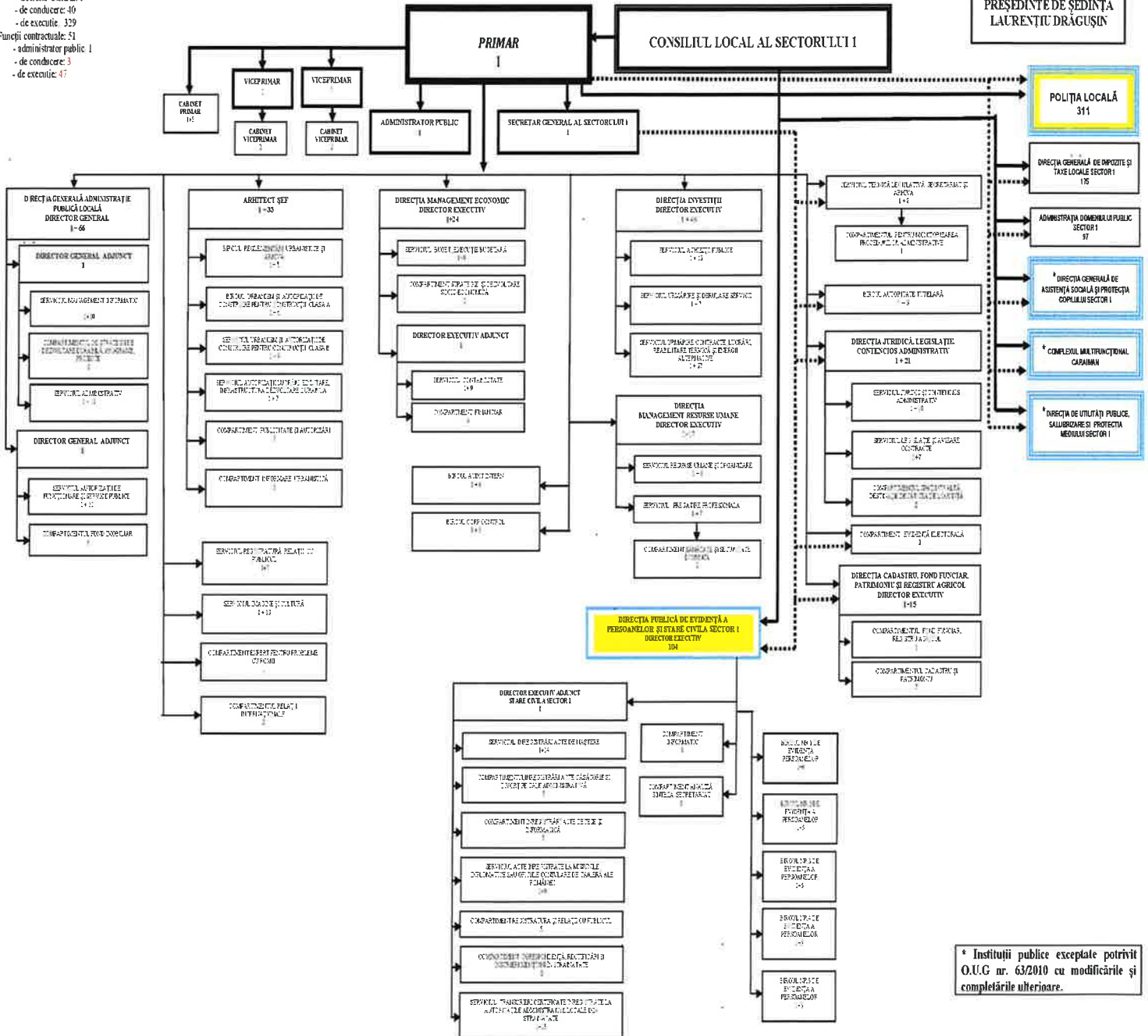
Sectorul 1 al Municipiului București	<h2 style="margin: 0;">MANUALUL CALITĂȚII</h2> <p style="margin: 0;">Cod: MC-S1MB</p>	<p style="margin: 0;"><b>Ediția I</b></p> <p style="margin: 0;"><b>Revizia 0</b></p> <p style="margin: 0;">Exemplar nr: ...</p>
--------------------------------------	---	---

### ANEXA 1 - ORGANIGRAMA S1MB

TOTAL POSTURI: 424  
 Funcții alese: 3  
 Funcții publice: 370  
 - Secretar General: 1  
 - de conducere: 30  
 - de execuție: 329  
 Funcții contractuale: 51  
 - administrator public: 1  
 - de conducere: 3  
 - de execuție: 47

#### ORGANIGRAMA SECTORULUI 1 AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI - APARATUL DE SPECIALITATE ȘI INSTITUȚII SUBORDONATE CONSILIULUI LOCAL -

Anexa nr. 1  
 la Hotărârea Consiliului Local  
 al Sectorului 1  
 nr. 291/04.12.2020  
**PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ**  
**LAURENȚIU DRĂGUȘIN**



\* Instituții publice exceptate potrivit O.U.G nr. 63/2010 cu modificările și completările ulterioare.

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

## Anexa 2

### LISTA PROCESELOR

Nr. crt.	DENUMIRE PROCES	DOCUMENT/E APLICABILE	RESPONSABIL PROCES
<b>1.</b>	<b>PROCESE DE MANAGEMENT GENERAL</b>		
1.1	Leadership, Stabilire politici și obiective	Manualul Calității, Politica în domeniul calității	Conducerea S1MB (Primar, Viceprimar, Directori Executivi)
1.2	Emitere dispoziții, Gestionarea corespondenței, Avizare rapoarte de activitate	Proceduri Operaționale	Serviciul Cabinet Primar
1.3	Strategii de dezvoltare durabilă, programe și proiecte derulate de S1MB	Proceduri Operaționale	Compartimentul de Strategie De Dezvoltare Durabilă, Programe, Proiecte
1.4	Relații internaționale	Proceduri Operaționale	Compartiment Relații Internaționale
1.5	Managementul Resurselor Umane	Proceduri Operaționale	Direcția Managementul Resurselor Umane
1.6	Activități de management financiar contabil	Proceduri Operaționale	Direcția Management Economic
1.7	Investiții	Proceduri Operaționale	Direcția Investiții- Serviciul Urmărire și Derulare Servicii
1.8	Achiziții Publice	Proceduri Operaționale	Direcția Investiții - Serviciul Achiziții Publice
1.9	Activități Juridice, Reprezentarea în fața instanțelor de judecată a intereselor S1MB	Proceduri Operaționale	Direcția Juridică
1.10	Analiza efectuată de management	Manualul Calității	Conducerea S1MB (Primar, Viceprimar, Directori Executivi)
<b>2.</b>	<b>PROCESE SUPORT</b>		
2.1	Activități informatice	Proceduri Operaționale	Serviciul Management Informatic
2.2	Activități administrative	Proceduri Operaționale	Serviciul Administrativ
2.3	Activități de secretariat și arhivă	Proceduri Operaționale	Serviciul Tehnică legislativă, Secretariat și Arhivă
2.4	Activități de secretariat și audiențe	Proceduri Operaționale	Serviciul Secretariat General, Audiențe
2.5	Relații cu publicul	Proceduri Operaționale	Serviciul Registratură, Relații cu Publicul
2.6	Redactare/difuzare comunicate de	Proceduri	Serviciul Imagine și Relații cu



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

	presă, anunțuri și declarații de presă	Operaționale	Mass-Media
<b>3.</b>	<b>PROCESE DE REALIZAREA SERVICIULUI</b>		
3.1	Emitere Certificate de Urbanism, Autorizații de Construire/ Desființare, alte documente specifice	Proceduri Operaționale	Arhitect șef
3.2	Activități de Fond Imobiliar	Proceduri Operaționale	Direcția Utilități Publice- Compartiment Fond Imobiliar
3.3	Activități de instrumentare dosare pentru activități de utilități publice	Proceduri Operaționale	Serviciul Utilități Publice
3.4	Activități de Cadastru și Patrimoniu, Eliberarea Certificatului de atestare a edificării construcțiilor	Proceduri Operaționale	Direcția Cadastru, Fond funciar, Patrimoniu și Registru Agricol Compartimentul Cadastru și Patrimoniu
3.5	Activități aferente Registrului Agricol	Proceduri Operaționale	Direcția Cadastru, Fond funciar, Patrimoniu și Registru Agricol- Compartimentul Fond Funciar și Registrul Agricol
3.6	Activități de Evidență Electorală	Proceduri Operaționale	Direcția Cadastru, Fond funciar, Patrimoniu și Registru Agricol- Compartimentul Evidență Electorală
3.7	Urmărire Contracte și Lucrări	Proceduri Operaționale	Direcția Investiții - Serviciul Urmărire Contracte și Lucrări
3.8	Urmărire și Derulare Servicii	Proceduri Operaționale	Direcția Investiții - Serviciul Urmărire și Derulare Servicii
3.9	Reabilitări Termice și Energii Alternative	Proceduri Operaționale	Direcția Investiții - Serviciul Reabilitare Termică și Energii Alternative
3.10	Emitere Autorizații de funcționare și servicii publice	Proceduri Operaționale	Direcția Generală Administrație Publică- Serviciul Autorizații de Funcționare și Servicii Publice
3.11	Activități de fond imobiliar	Proceduri Operaționale	Direcția Generală Administrație Publică- Compartimentul Fond Imobiliar
3.12	Activități de evidență a persoanelor și stare civilă	Proceduri Operaționale	Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!





UNIUNEA EUROPEANĂ



Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4. PROCESE DE MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI EVALUARE			
4.1	Audit intern al calității	Procedură de sistem în Managementul calității	Responsabil SMC
4.2	Neconformitate și acțiune corectivă	Procedură de sistem	Responsabil SMC
4.3	Controlul elementelor de ieșire neconforme	Procedură de sistem	Responsabil SMC
4.4	Managementul riscurilor și oportunităților	Procedură de sistem	Responsabil SMC
4.5	Monitorizarea satisfacției clientului	Manualul Calității Procedură de sistem	Direcția Comunicare
4.6	Audit public intern	Proceduri Operaționale	Biroul Audit Intern
4.7	Activități de control	Proceduri Operaționale	Biroul Corp control





UNIUNEA EUROPEANĂ



ROMANIA

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

## ANEXA 3

**LISTA OBIECTIVELOR GENERALE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ȘI A  
INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ**

Nr. crt.	DENUMIRE OBIECTIVE GENERALE	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
1.	Realizarea serviciilor de administrație publică, în condiții de transparență, legalitate, eficacitate și eficiență, care să satisfacă necesitățile, așteptările și cerințele beneficiarilor	Gradul de realizare a activității de administrație publică locală de calitate=100%
2.	Implementarea sistemului de management al calității și performanței, conform Standardului SR EN ISO 9001:2015 din cadrul proiectului "Implementarea instrumentelor de management al calității și performanței pentru standardizarea proceselor și serviciilor orientate către cetățeni la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București", cod MySMIS 154777, cod SIPOCA 1256	Grad de realizare a documentației sistemului integrat conform cerințelor ISO 9001:2015=100%
3.	Conformarea cu cerințele legale și de reglementare aplicabile tuturor proceselor și activităților Sectorului 1 al Municipiului București, promovarea abordării bazate pe proces, a principiilor dezvoltării durabile, egalității de șanse și a îmbunătățirii continue pentru serviciile de administrație publică prestate	Grad de conformarea cu cerințele legale și reglementare aplicabile=100%
4.	Satisfacerea cerințelor cetățenilor și a comunității locale, cu respectarea legislației specifice pentru serviciile de administrație publică furnizate beneficiarilor	Grad de satisfacere a cerințelor cetățenilor
5.	Dezvoltarea unei strategii de management al riscului pentru a susține și a consolida angajamentul față de reușita misiunii instituției, a valorilor strategice și a obiectivelor stabilite	Grad de realizare a identificării și evaluării riscurilor=90%
6.	Certificarea sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015 - "Sisteme de management al calității. Cerințe" și îmbunătățirea continuă a acestuia	Nr. de neconformități identificate la Auditul extern de recertificare din 2020 = max.4
7.	Instruirea și conștientizarea personalului privind managementul calității	Nr. de persoane instruite
8.	Îmbunătățirea continuă a performanței S1MB, în domeniul calității serviciilor, pentru creșterea continuă a eficacității proceselor și activităților, pentru păstrarea unui echilibru între cerințele sociale, economice și de mediu	



Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

## ANEXA 4

### CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

**Scopul și direcția strategică** = Realizarea de servicii de administrație publică locală conforme, în condiții de transparență, legalitate, eficacitate și eficiență, care să satisfacă așteptările și cerințele comunității locale, ținerea sub control a impactului asupra mediului și a riscurilor activităților desfășurate în cadrul **S1MB**.

Nr. crt	Factori în context	Subiecte de analiză	Riscuri asociate	Oportunități
<b>ASPECTE EXTERNE</b>				
1	Factorii naturali	Factori de mediu ambiantali (luminozitate, temperatura, emisii de noxe).  Factori perturbatori-calamități naturale (incendii, cutremure).	Deteriorarea clădirilor, lipsă echipamente adecvate, accidente și/sau pierderi de vieți omenești.	Îmbunătățirea infrastructurii. Achiziționare echipamente ergonomice moderne.
2	Factorii politici	Elaborarea unor strategii de organizare a <b>S1MB</b>	Schimbările factorilor decizionali aflați la conducerea <b>S1MB</b>	Dezvoltarea domeniului de activitate și adaptarea acestuia noilor provocări organizatorice.
3	Factorii legali	Ansamblul reglementarilor de natură juridică prin care este vizată direct sau indirect activitatea <b>S1MB</b> (legi, hotărâri de guvern, ordonanțe de urgență, ordine, dispoziții). Influența factorilor juridici se manifestă atât în ceea ce privește organizarea <b>S1MB</b> cât și funcționarea și dezvoltarea intra-instituțională și inter-instituțională. Modificările legislative instituționale se realizează în acord cu practicile în domeniu.	Schimbarea frecventă a cadrului legislativ național duce la întârzieri în actualizarea procedurilor de sistem și operaționale și poate genera insuficiența cunoașterii prevederilor legislative. Încărcare cu noi atribuții, fără alocarea resurselor.	Îmbunătățirea comunicării cu legiuitorii, propuneri legislative în acord cu realitatea de la nivelul administrativ local.
4	Factorii de management național	Managementul de la nivel guvernamental poate influența autonomia instituțională, sistemul de creditare al acestuia, volumul de investiții și ritmul de dezvoltare al <b>S1MB</b> .	Instabilitatea pe funcții de conducere.	Dezvoltarea inovatoare instituțională.

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

5	Factorii economici	Preocuparea și intensificarea demersurilor de atragere a fondurilor externe nerambursabile. Piața internă influențează instituția pentru că, pentru realizarea serviciilor sale, modificarea prețurilor la utilități, materiale, echipamente digitale etc. modifică, întârzie, anulează procedurile de achiziții și investiții. Alocarea de procente bugetare depinde de produsul intern brut anual.	Personal insuficient sau neinstruit pentru dezvoltarea colaborărilor pe linia de specialitate cu parteneri externi.  Nerealizarea obiectivelor de investiții.	Actualizarea perspectivei de muncă și oferirea de noi oportunități de perfecționare profesională. Accesare de fonduri externe nerambursabile și implementarea unor proiecte finanțate prin fonduri externe nerambursabile.
6	Factorii de mediu	Preocupările pentru acțiuni pe termen mediu și lung în vederea promovării acțiunilor pentru protejarea mediului înconjurător: folosirea tehnologiilor digitalizate, menținerea echilibrului ecologic, elaborarea de strategii bazate pe resurse regenerabile. Factorii perturbatori (emisiile de noxe, radiații electromagnetice, incendii, cutremure etc.). Preocupare și reglementare instituțională pentru prevenirea și gestionarea accidentelor de muncă.	Întârzieri în implementarea strategiilor de protecția a mediului.	Asigurarea cu personal și resurse.  Participarea activă la protejarea mediului înconjurător.
7	Factorii demografici	Dinamica de personal (intrări, ieșiri din sistem). Creșterea vârstei de pensionare.  Îmbătrânirea personalului.	Încărcarea suplimentară cu sarcini a personalului  Neocuparea locurilor de muncă vacante.	
8	Factorii socio-culturali	Nivelul de dezvoltare al proceselor de învățare/instruire.		Respectarea Planurilor de Formare profesională



Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ASPECTE INTERNE				
9	Valorile organizației	Misiunea S1MB este: realizarea unor servicii de administrație publică de calitate, în condiții de transparentă, legalitate, eficacitate și eficiență, care să satisfacă necesitățile, așteptările și cerințele locuitorilor Sectorului 1		
10	Cultura organizației	Valorile și perspectivele, date de structura S1MB sunt clare, exprimate în scris în regulamente și dispoziții. Există disciplină, respectul procedurilor, regulamentele, actele normative și dispozițiile sunt respectate. Perspectivele individuale sunt legate de îndeplinirea unui rol specializat. Atmosfera este calmă, protectoare pentru personal, căruia îi asigură posibilitatea unei specializări profesionale și a promovării.	Cunoașterea insuficientă a regulamentelor, Codului de conduită profesională, ROI.	Rolul activ al Consilierului de Etică
11	Management intern-organizațional	Managementul este bazat pe relații ierarhice bine delimitate și respectate, cu elemente participative care presupun consultarea personalului în elaborarea actelor normative de interes instituțional.	Lipsa liderilor.	Asumarea actului de conducere. Creșterea performanței organizaționale.
12	Economici	Factorii economici generali sunt piața, puterea de cumpărare, nivelul și ritmul dezvoltării economice, precum și potențialul financiar. Potențialul financiar al S1MB, prin bugetul alocat, influențează activitatea instituției în sensul că un potențial ridicat va favoriza activitatea S1MB prin: întărirea capacității instituționale, în ceea ce privește exercitarea	Întârzieri în aprobarea bugetelor, execuția insuficientă a bugetelor.	Planificare, consultare, elaborare și aprobare bugete cât mai rapid.

Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...
Cod: MC-S1MB		

		rolului de unitate de specialitate în domeniul administrației publice.		
13	Tehnologici	Dotarea cu echipamente performante, actualizarea tehnologiei și gestionarea tehnologiei. Funcționarea rețelelor de comunicații electronice și IT.	Afectarea timpului de răspuns din cauza funcționării defectuoase sau cu întârziere a rețelelor de comunicații IT, cât și îndeplinirea defectuoasă a sarcinilor.	Ritmul alert de dezvoltare tehnologică oferă posibilități de inovare. Informatizarea activităților de raportare. Reducerea birocrăției prin dezvoltarea unor aplicații informatice care să funcționeze pe principiul <i>transferului de informații</i> și nu al celui de hârtii.
14	Cunoștințele organizației și personalului	Îmbunătățirea strategiei de dezvoltare și perfecționare a S1MB		Perfecționarea pregătirii profesionale a personalului. Îmbunătățirea calității serviciilor către beneficiari. Acoperirea nevoilor de pregătire profesională specifică pentru exercitarea profesiei în domeniul caracteristic S1MB.
15	Performanța organizației	Performanța este legată de mai multe obiective generale/specifice și țintele stabilite și acceptate intern, în funcție preponderent de două variabile, eficiența și eficacitatea.	Afectarea capacității de răspuns a personalului prin suprasolicitare.	Evaluarea performanței pe baza indicatorilor stabiliți în planurile strategice și manageriale.
16	Factori de securitate	Înscrierea în Registrul de evidență a operatorilor de date cu caracter personal, pentru prelucrarea datelor în următoarele scopuri: statistică și evidența persoanelor fizice care au făcut obiectul activității de administrație publică în conformitate cu reglementările interne și	Incidente de securitate. Difuzarea în spațiul public de informații nedestinate publicității.	Dezvoltarea aplicațiilor de protecție informațională.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

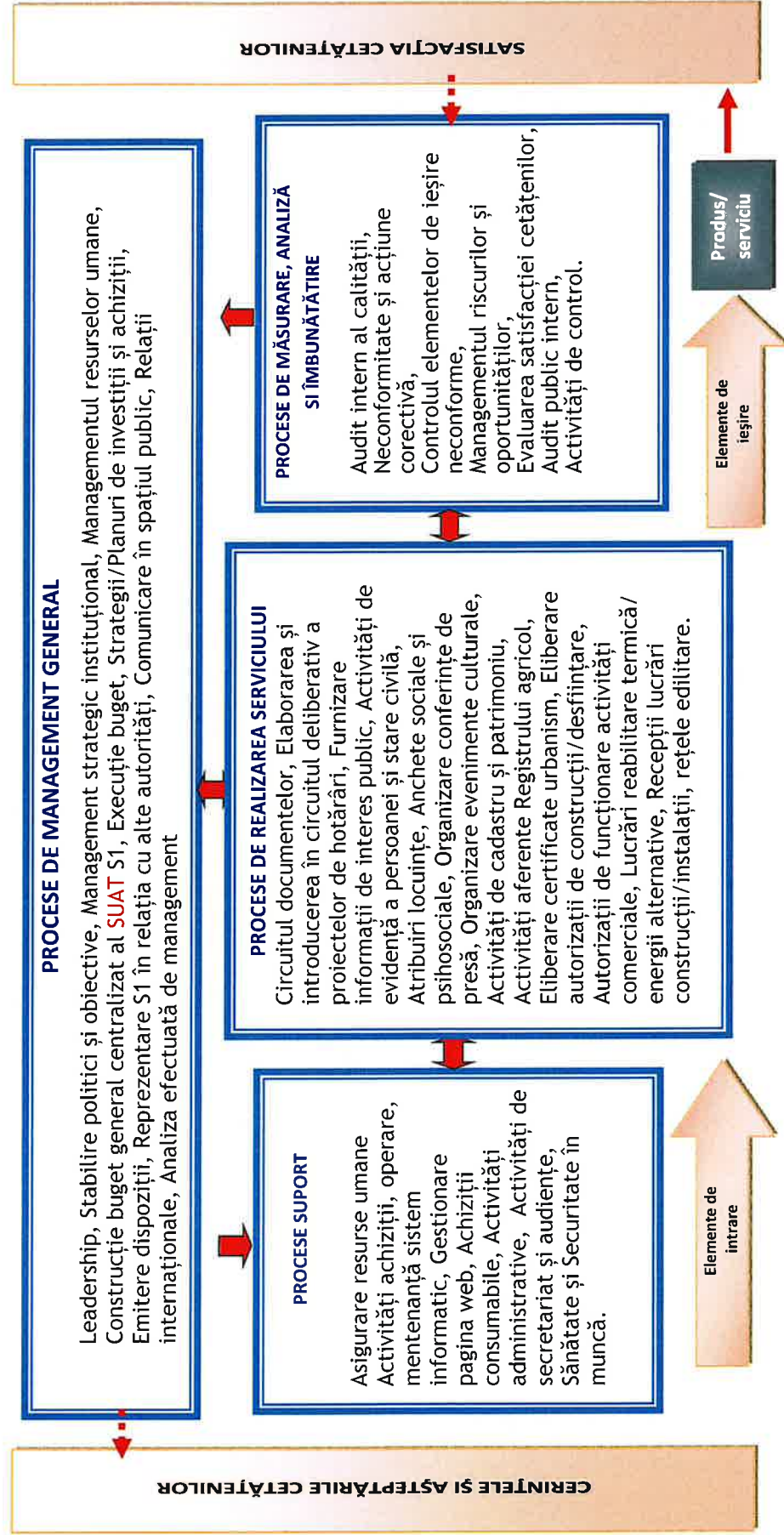
Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII  Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

		protejează persoanele cu privire la culegerea, stocarea și prelucrarea datelor cu caracter personal conform prevederilor Regulamentului UE nr. 679/2016.		
17	Factori referitori la fraude	La nivelul S1MB se aplică legislația națională și europeană în privința achizițiilor publice, derularea proiectelor cu finanțare externă, contractarea serviciilor de la furnizori acceptați, contractarea serviciilor de mentenanță, suport tehnic și logistic.	Incidente de integritate.	Implementarea SNA. Aplicarea directivelor europene în prevenirea și combaterea corupției. Prevenirea fraudelor prin participarea la sesiuni de instruire



Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII	Editia I Revizia 0
Cod: MC-S1MB		Exemplar nr: ...

## ANEXA 5 HARTA PROCESELOR LA S1MB



Sectorul 1 al Municipiului București	MANUALUL CALITĂȚII Cod: MC-S1MB	Ediția I
		Revizia 0
		Exemplar nr: ...

## ANEXA 6 - STRUCTURA DOCUMENTAȚIEI SMC LA S1MB

