



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr:...

PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

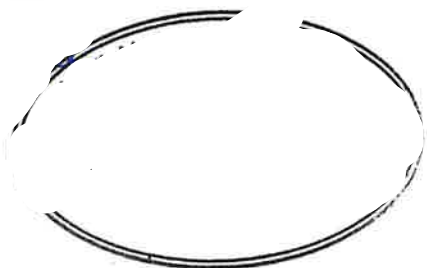
Cod: PS-45

Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256



Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect.



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

*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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-8
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	9-10
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	11-12
7. Formulare.....	13
8. Anexe.....	14-20





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	16.12.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Procedura descrie activitățile desfășurate pentru determinarea aspectelor externe și interne relevante pentru scopul și direcția strategică a S1MB, precum și determinarea domeniului de aplicare al SMC și a părților interesate.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către S1MB, pentru documentarea contextului în care activează, a domeniului de aplicare al SMC și determinarea părților interesate.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Procedură de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Context al organizației	Comparație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care organizația abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale (ISO 9000:2015)
2.	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 (ISO 9000:2015)
3.	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 (ISO 9000:2015)
4.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al Primarului Sectorului 1

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	S1MB	Aparatul de specialitate al Primarului Sectorului 1 al Mun. București
2.	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3.	SMC	Sistem de management al calității
4.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5.	RMC	Responsabil sistem de management al calității
6.	MC	Manualul calității
7.	PS	Procedură de sistem
8.	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9.	PO	Procedură operațională
10.	F	Formular
11.	R	Registru





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Înțelegerea structurilor și a contextului în care funcționează

S1MB trebuie să monitorizeze și să analizeze informațiile legate de aspectele externe și interne. Aspectele pot include atât factori negativi și/sau condiții de luat în considerare, cât și alți factori relevanți pentru fiecare structură în parte, atât la nivel național cât și local.

5.1.1. Determinarea contextului intern

La determinarea contextului intern se vor lua în considerare factori care decurg din aspecte referitoare la valorile, cultura, cunoștințele și performanța S1MB, respectiv:

- Valorile organizației,
- Cultura organizației,
- Management intern-organizațional,
- Economice,
- Tehnologice,
- Cunoștințele organizației și personalului,
- Performanța organizației,
- Factori de Securitate,
- Factori referitori la vulnerabilități.

5.1.2. Determinarea contextului extern

La determinarea contextului extern se vor lua în considerare factori influențați de următoarele aspecte:

- Factorii naturali (așezare geografică, climă etc.),
- Factori de mediu,
- Factorii demografici,
- Factorii socio-culturali,
- Factorii economici,
- Factorii politici,
- Factorii legali,
- Factorii specifici administrației publice centrale.

5.1.3. Documentarea contextului intern și extern al S1MB

S1MB documentează contextul organizației, riscurile și oportunitățile care rezultă din context, respectiv aspecte referitoare la factori externi și interni, în conformitate cu modelul din *Anexa 2* la prezenta procedură.

5.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

S1MB determină:

- a) Părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității;
- b) Cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității se documentează, în conformitate cu modelul din *Anexa 3* la prezenta procedură și pot fi:

- Cetățenii / Beneficiarii / Consiliul local,
- Comunitatea,
- Autoritățile statului (Ministere/Agenții/Instituția Prefectului)
- ONG-uri, organizații profesionale,
- Angajații,
- Alte autorități ale administrației publice centrale și locale,
- Băncile/ Trezoreria,
- Furnizorii/ subcontractorii
- Alți beneficiari.

După caz, se pot determina și alte părți interesate relevante.

Pentru fiecare parte interesată relevantă se vor înregistra responsabilul/i de relația cu partea interesată, subiectele de monitorizare și analiză, cerințele relevante (nevoi și așteptări) ale acestor părți, inclusiv riscuri și oportunități aferente relațiilor cu aceste părți interesate.

5.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

S1MB documentează domeniul de aplicare al SMC în conformitate cu modelul din *Anexa 4* la prezenta procedură.

Acest document sprijină S1MB la auditul de certificare al SMC prin evidențierea domeniului de aplicare înregistrat și care se va regăsi evidențiat în certificatul ISO 9001:2015.

5.4 Modul în care se aplică cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 în cadrul S1MB se documentează de către Responsabilul SMC din cadrul Primăriei.

Acest document sprijină S1MB la auditul de certificare al SMC prin evidențierea informațiilor documentate sau altor elemente care demonstrează implementarea cerințelor standardului de referință ISO 9001:2015.

5.5 Măsurile privind managementul calității

(1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/ activitate (fără discriminare).

(2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.

(3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM.

(4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.

(5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

(6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul reducerii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Primar

- Avizează „Contextul organizației” pentru S1MB.
- Avizează „Necesitățile și așteptările părților interesate” pentru S1MB.
- Avizează „Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității pentru S1MB”.

6.2. Responsabilul SMC din cadrul S1MB

- Elaborează „Contextul organizației” pentru S1MB, prin centralizarea datelor de la direcții.
- Elaborează „Necesitățile și așteptările părților interesate” pentru S1MB, prin centralizarea datelor de la direcții.
- Elaborează „Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității” pentru S1MB.

6.3. Responsabili SMC din cadrul direcțiilor/ Șefii entităților funcționale

- Elaborează „Necesitățile și așteptările părților interesate” pentru direcție.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
			Semnătură	Data			
					Observații		
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru	coordonator Compartimentul Fond Funciar,						

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



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0

Agricol	Registru Agricol						
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

F-PS-00.07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii



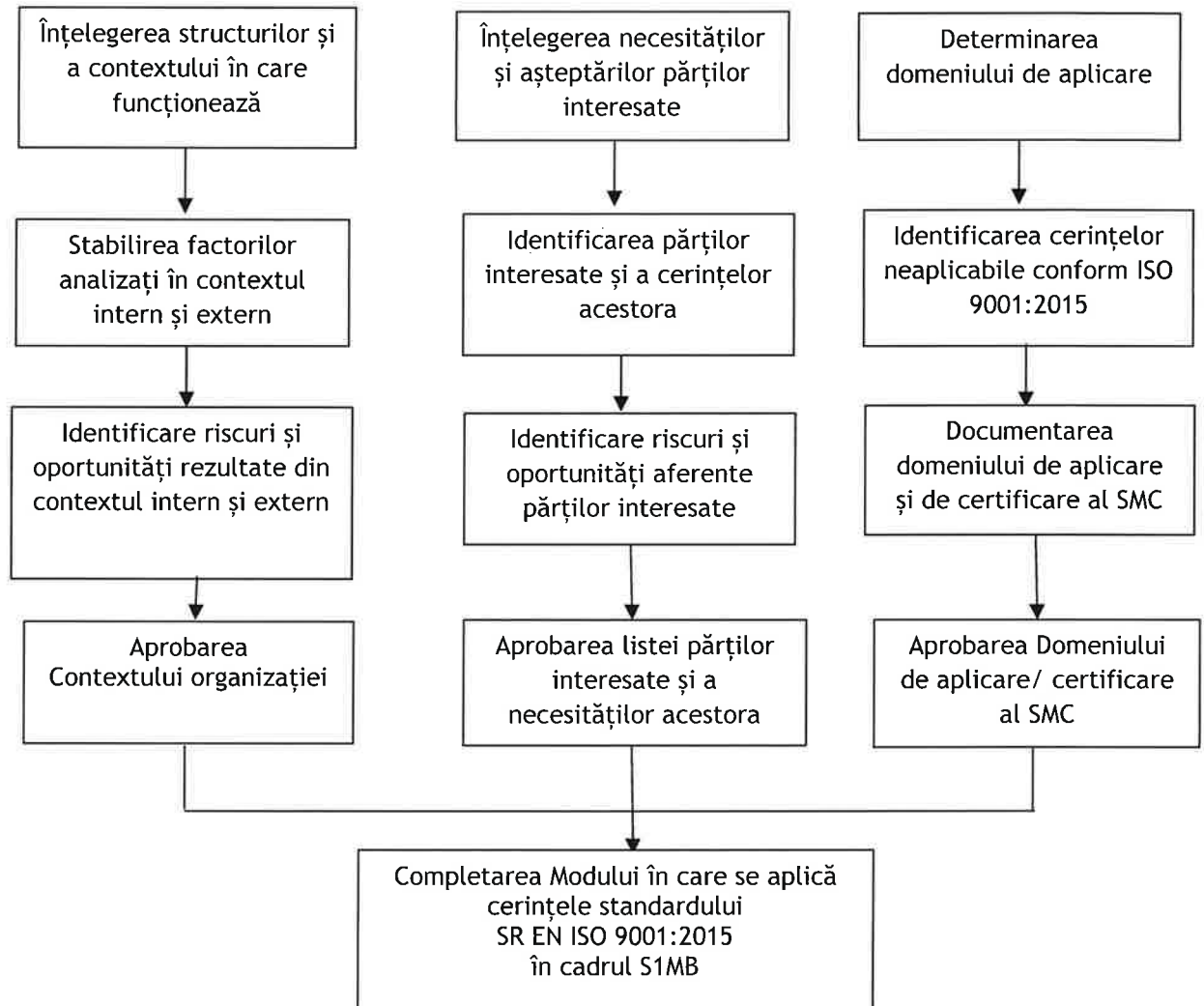
Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia 1
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Hârtie Anexa 1	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
2.	Contextul Organizației	Formular F-PS-45-01 Anexa 2	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
3.	Necesitățile și așteptările părților interesate	Formular F-PS-45-02 Anexa 3	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
4.	Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității	Formular F-PS-45-03 Anexa 4	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
5.	Modul în care se aplică cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 în cadrul S1MB	Formular F-PS-45-04 Anexa 5	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 1 DIAGRAMA DE PROCES





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I Revizia 0
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Exemplar nr: ...

ANEXA 3
Model Formular F-PS-45-02

Sectorul 1 al
Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

NECESITĂȚILE ȘI AȘTEPTĂRILE PĂRȚILOR INTERESATE

Nr. crt	Partea interesată relevantă	Responsabil de relația cu partea interesată	Subiecte de monitorizare și analiză	Cerințe relevante (nevoi și așteptări)	Riscuri asociate	Oportunități

ELABORAT,
Responsabil SMC

.....



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 4
Model Formular F-PS-45-03

Sectorul 1 al
Municipiului București

Nr...../Data

APROBAT

.....

DOMENIUL DE APLICARE AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
pentru

1	Rezultatele așteptate ale Sistemului de Management (SMC)
2	Cerințe neaplicabile și justificarea pentru neaplicarea acestora (pentru ISO 9001)
3	Structura instituției
4	Domeniul de aplicare al SMC
5	Domeniul de certificare propus

ELABORAT,
Responsabil SMC

.....



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 5
Model Formular F-PS-45-04

Sectorul 1 al
Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

**Modul în care se aplică cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015
în cadrul S1MB**

Criterii ISO 9001:2015		Informații documentate	Altă informație
		care demonstrează implementarea	
1.	Domeniul de aplicare		
2	Referințe normative		
3	Termeni și definiții		
4	Contextul organizației		
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează		
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate		
4.3	Determinarea domeniului de aplicare a SMC		
4.4	SMC și procesele sale		
5	Leadership		
5.1	Leadership și angajament		
5.1.1	Generalități		
5.1.2	Orientarea către client		
5.2	Politica		
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate		
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate		
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități		
6	Planificare		
6.1	Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților		
6.2	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor		
6.3	Planificarea schimbărilor		
7	Suport		





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI Cod: PS-45	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Criterii ISO 9001:2015		Informații documentate	Altă informație
		care demonstrează implementarea	
7.1	Resurse		
7.1.1	Generalități		
7.1.2	Personal		
7.1.3	Infrastructură		
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor		
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare		
7.1.6	Cunoștințe organizaționale		
7.2	Competență		
7.3	Conștientizare		
7.4	Comunicare		
7.5	Informații documentate		
8	Operare		
8.1	Planificare și control operațional		
8.2	Cerințe pentru produse și servicii		
8.2.1	Comunicarea cu clientul		
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru produse și servicii		
8.2.3	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii		
8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii		
8.3	Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor		
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior		
8.5	Producție și furnizare de servicii		
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor		
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme		
9	Evaluarea performanței		
9.1	Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare		
9.1.1	Generalități		
9.1.2	Satisfacția clientului		
9.1.3	Analiză și evaluare		
9.2	Audit intern în domeniul calității		
9.3	Analiza efectuată de management		
10	Îmbunătățire		
10.1	Generalități		
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă		
10.3	Îmbunătățire continuă		

ELABORAT,
Responsabil SMC

.....

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





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr:...

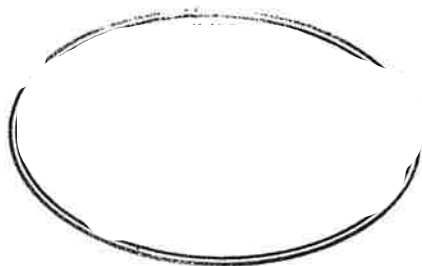
**PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND
NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE
Cod: PS-51**

Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256



Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect,



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

*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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-9
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	10-11
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	12-13
7. Formulare.....	14
8. Anexe.....	15-18



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	16.12.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	



UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Procedura descrie activitățile desfășurate pentru eliminarea cauzelor neconformităților identificate în cadrul S1MB, în scopul prevenirii reparației acestora sau al apariției în altă parte, prin întreprinderea de acțiuni care să asigure controlul și corectarea acestora.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către întreg personalul din cadrul S1MB, cu atribuții în asigurarea calității serviciilor furnizate beneficiarilor/cetățenilor.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității.Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Procedura de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0 Exemplar nr: ...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Neconformitate	Neîndeplinirea unei <i>cerințe</i> (SR EN ISO 9000:2015)
2.	Acțiune corectivă	Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției (SR EN ISO 9000:2015)
3.	Corecția	Acțiunea de eliminare a unei neconformități detectate (SR EN ISO 9000:2015)
4.	Acțiune preventivă	Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite (SR EN ISO 9000:2015)
5.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al primarului Sectorului 1

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	S1MB	Aparatul de specialitate al primarului Sectorului 1 al Mun. București
2.	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3.	SMC	Sistem de management al calității
4.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5.	RMC	Responsabil sistem de management al calității
6.	MC	Manualul calității
7.	PS	Procedură de sistem
8.	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9.	PO	Procedură operațională
10.	F	Formular
11.	R	Registru
12.	RNAc	Raport de neconformitate, Acțiune corectivă
13.	CS	Compartiment de specialitate

5. DESCRIEREA PROCEDURII

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 reapariției acestora și de riscurile pe care le implică reapariția.



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

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.

5.1 Inițierea și documentarea acțiunilor corective

Acțiunile corective se inițiază pentru înlăturarea cauzelor neconformităților care sunt identificate la serviciile executate în cadrul S1MB, procese sau la sistemul de management al calității.

Neconformitățile sunt identificate în următoarele situații, fără a se limita la acestea:

1. cu ocazia auditurilor interne sau externe;
2. ca urmare a verificărilor, măsurărilor și monitorizărilor efectuate la produsele și serviciile achiziționate sau la furnizarea în exterior a serviciilor de administrație publică;
3. în timpul execuției serviciilor de administrație publică locală realizate în cadrul S1MB;
4. în urma reclamațiilor și sesizărilor de la clienți/beneficiarii de servicii;
5. în urma activităților de control efectuate de personalul din cadrul S1MB;
6. în timpul derulării proceselor;
7. la reclamații ale cetățenilor;
8. la abordarea riscurilor și oportunităților;
9. ca urmare a analizei efectuate de management.

Neconformitățile se pot identifica prin:

1. audit intern sau extern;
2. controale curente și analiză de date;
3. anchete la evaluarea satisfacției clienților;
4. deficiențe apărute în funcționarea echipamentelor, în calitatea produsului/ serviciului etc;
5. analiza reclamațiilor clienților;
6. analiza de risc;
7. monitorizarea și măsurarea proceselor.

Atunci când se consideră necesar, pentru neconformități sistematice sau care au impact semnificativ asupra calității sau costurilor, sunt identificate cauzele neconformității și sunt inițiate acțiuni corective pentru eliminarea acestora. Acțiunile corective inițiate sunt adecvate efectelor neconformităților apărute.

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





UNIUNEA EUROPEANA

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

De asemenea, pot fi inițiate acțiuni corective ori de câte ori apare o problemă referitoare la calitate care are un impact major asupra costurilor, caracteristicilor serviciilor, securității și satisfacerii beneficiarilor sau asupra funcționării și eficacității sistemului de management al calității.

De regulă, în cadrul S1MB acțiunile corective sunt inițiate de către Primar, Directorii Executivi, Șefii CS, Responsabilul SMC, Șeful echipei de audit, **dar orice persoană din cadrul S1MB are responsabilitatea de a propune inițierea de acțiuni corective, atunci când consideră necesar.**

În cadrul S1MB toate acțiunile corective inițiate se documentează în „*Rapoarte de neconformitate. Acțiuni corective*”, conform model formular cod F-PS-51-01, Anexa 2 din prezenta procedură. Raportul poate să conțină una sau mai multe acțiuni inițiate pentru eliminarea cauzei/cauzelor unei neconformități.

5.2 Aprobarea și aplicarea acțiunilor corective

Acțiunile corective și termenele de soluționare se stabilesc împreună cu Responsabilul de implementare (de regulă, cu Șeful EF unde trebuie să se aplice acțiunea) sau cu șeful ierarhic al acestuia. În funcție de amploarea și resursele necesare pentru implementare, acțiunile corective trebuie să fie aprobate de Primar sau de Directorul executiv al direcției în care se aplică acțiunea.

După aprobare, RNAC se transmit responsabililor de implementare, care au responsabilitatea de a le aplica la termenele stabilite.

5.3 Urmărirea stadiului implementării acțiunilor corective

Șefii EF (serviciilor/compartimentelor de specialitate) au responsabilitatea de a urmări și raporta stadiul implementării acțiunilor corective inițiate în zona lor de activitate.

Acțiunile corective documentate în formulare RNAC sunt păstrate în ordinea emiterii, în dosare speciale la direcțiile S1MB.

Acțiunile corective inițiate și documentate în RNAC sunt înregistrate în „*Registrul de evidență a acțiunilor corective*”, conform model formular R-PS-51-02, Anexa 3 la prezenta procedură. Registrul de evidență este gestionat de Responsabilul SMC pentru Ac inițiate în urma auditurilor interne și externe, precum și de responsabilul calității aferent direcției pentru Ac inițiate în cadrul direcției.

Evidența poate avea format electronic sau hard (pe hârtie), conform deciziei Șefului EF.

La expirarea termenului indicat în RNAC, inițiatorul acțiunii corective (sau o persoană desemnată de acesta) verifică dacă acțiunea a fost aplicată și eficacitatea acesteia. Persoana care a efectuat verificarea confirmă prin semnătură în RNAC implementarea acesteia. În cazul în care acțiunea nu este implementată se pot stabili noi termene.





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

În urma implementării unei acțiuni corective pot rezulta modificări permanente ale modului în care este necesar a se efectua o anumită activitate. În acest caz, se impune modificarea corespunzătoare a procedurii/instrucțiunii care descrie activitatea respectivă, RMC urmărește modul de actualizare a documentelor specifice sistemului de management al calității, precum și impactul modificării asupra altor proceduri sau instrucțiuni.

5.4 Evaluarea eficacității acțiunii corective

Cu ocazia auditurilor interne, a analizelor planificate sau neplanificate, echipa de audit verifică eficacitatea acțiunilor inițiate, urmărind dacă neconformitățile pentru care au fost inițiate acțiuni corective s-au mai repetat. În cazul în care se constată că o anumită acțiune nu a fost eficace, se face o reevaluare a cauzelor neconformității și se inițiază noi acțiuni.

5.5. Supunerea rezultatelor acțiunilor corective analizei efectuate de management

Informațiile relevante din acțiunile întreprinse și eventualele propuneri de îmbunătățire rezultate din implementarea acțiunilor corective se supun analizei efectuate de management.

5.6 Măsurile privind managementul calității

- (1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/activitate (fără discriminare).
- (2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.
- (3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Secretariatul Tehnic al Comisiei de Monitorizare SCIM.
- (4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.
- (5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.
- (6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul prevenirii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Primarul

- Aprobă acțiunile corective inițiate și, atunci când consideră necesar, modifică măsurile sau termenele prevăzute în acestea;
- Inițiază acțiuni corective.





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

6.2 Directorii de resort

- Aprobă acțiunile corective inițiate în zonele (EF din subordinea direcției) pe care le coordonează și, atunci când consideră necesar, modifică măsurile sau termenele prevăzute în acestea;
- Inițiază acțiuni corective;
- Verifică eficacitatea acțiunilor corective inițiate în zonele lor de activitate și inițiază noi acțiuni, dacă cele anterioare nu au fost eficiente;
- Primește și transmite informații referitoare la stadiul implementării acțiunilor corective inițiate și eficiența acestora.

6.3 Responsabilul SMC

- Menține o evidență unică a acțiunilor corective inițiate în urma auditurilor interne și externe și urmărește stadiul rezolvării acestora;
- Inițiază acțiuni corective.

6.4 Șefii EF

- Propun inițierea de acțiuni corective;
- Analizează acțiunile corective care urmează a se aplica în entitățile pe care le coordonează, termenii pentru rezolvare și, dacă este cazul, propun modificarea sau completarea acestora;
- Răspund de aplicarea acțiunilor corective inițiate la termenii stabilite.

6.5 Auditorii

- Inițiază și documentează acțiuni corective ca urmare a auditurilor interne efectuate.
- Urmăresc rezolvarea și eficacitatea acțiunilor corective inițiate.





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ
F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
			Semnătură	Data	Observații		
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE	Revizia 0
	Cod: PS-51	Exemplar nr: ...

	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE	Revizia 0
	Cod: PS-51	Exemplar nr: ...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE	Revizia 0
	Cod: PS-51	Exemplar nr: ...

Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ

Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

F-PS-00.07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii



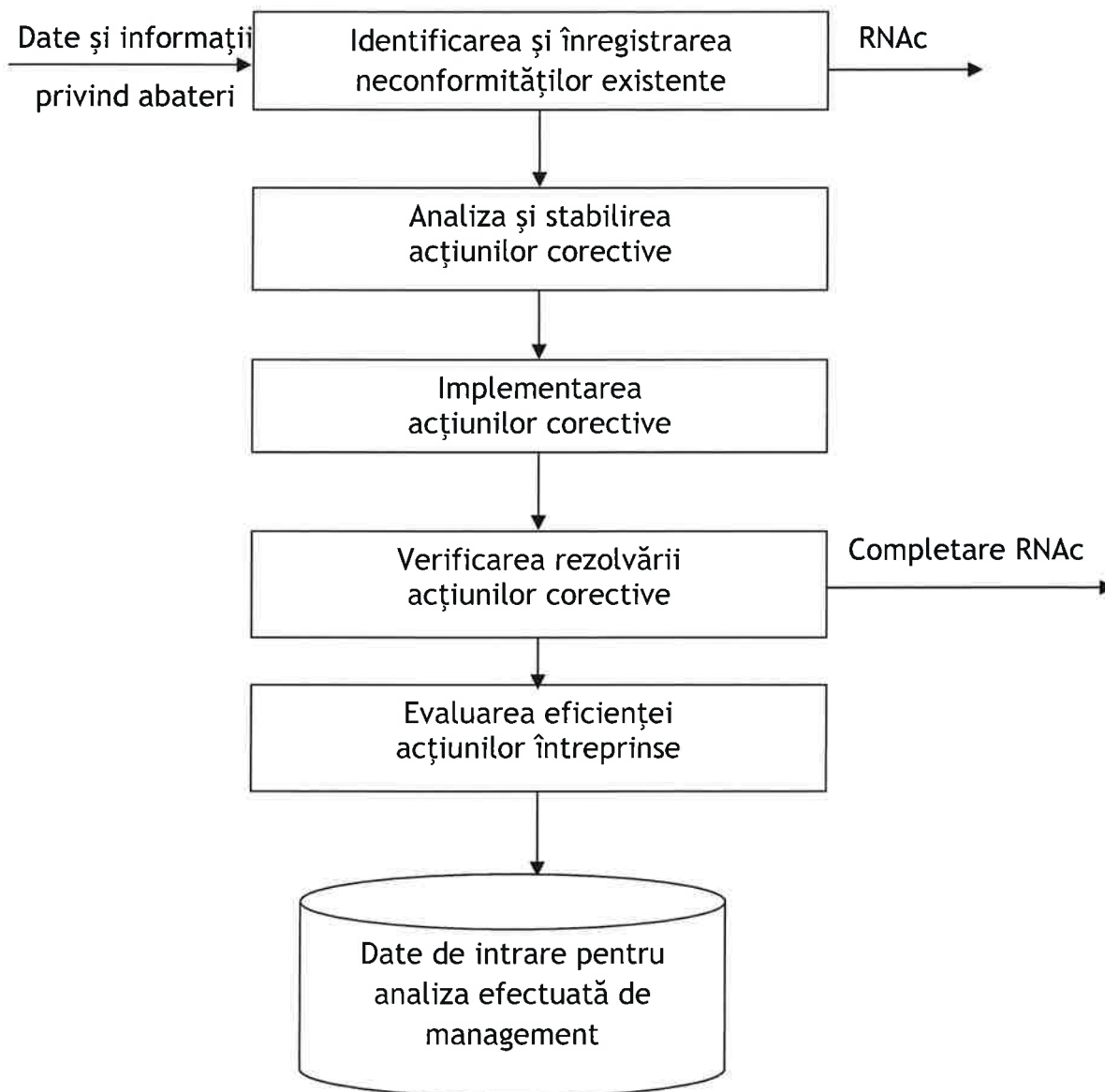
Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia I
		Revizia 0
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Exemplar nr: ...

8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Hârtie Anexa 1	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după Scoaterea din uz	
2.	RNac	Formular F-PS-51-01 Anexa 2	Auditor intern/ Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
3.	Registru de evidență a RNac	Registru -02 Anexa 3	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE	Revizia 0
	Cod: PS-51	Exemplar nr: ...

ANEXA 1
DIAGRAMA DE PROCES





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE Cod: PS-51	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 2
Model Formular F-PS-51-01

RAPORT DE NECONFORMITATE. ACȚIUNE CORECTIVĂ

Audit intern planificat <input type="checkbox"/>	Nr.:	Data:	Direcție/ Entitate funcțională/ Proces:
Audit intern neplanificat <input type="checkbox"/>			
I. Descrierea neconformității <input type="checkbox"/> Elementelor de ieșire neconforme <input type="checkbox"/>			Cerința de sistem:
			ISO 9001:2015 <input type="checkbox"/> Documente de proces <input type="checkbox"/> (proceduri operaționale, fișe de proces etc.)
Identificată de (Nume, funcție, semnătură):			
Cauza apariției neconformității:			
II. Corecție			Termen/Responsabil/Semnătură:
Stabilită de (Nume, funcție, semnătură):			
Constatarea rezolvării:			
Nume, funcție, semnătură:			Data:
Decalare termen:	Motivație:		
III. Acțiune corectivă			Termen/Responsabil/Semnătură:
Stabilită de (Nume, funcție, semnătură):			
Constatarea rezolvării:			
Analiza eficacității acțiunii corective:			
Analiza riscurilor și oportunităților:			
Nume, funcție, semnătură:			Data:
Decalare termen:	Motivație:		



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI CORECTIVE	Revizia 0
	Cod: PS-51	Exemplar nr: ...

ANEXA 3
Model Formular R-PS-51-02
REGISTRU DE EVIDENȚĂ A RNAc

Nr. RNAc/ Data	Entitate funcțională	Ocazia identificării neconformității	Termen de realizare Ac	Consemnarea închiderii neconformității	Persoana care consemnează închiderea neconformității



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr:...

PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND
ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT
Cod: PS-50

Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

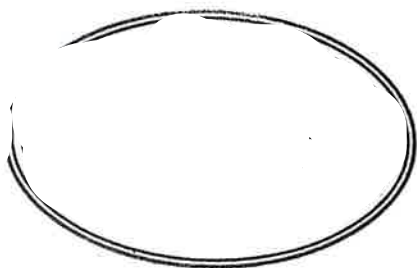
PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256

Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect,



Prezentul document este proprietatea SIMB, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea conducerii instituției.

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-8
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	9-10
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	11-12
7. Formulare.....	13
8. Anexe.....	14-19





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operational Capacitate Administrativa
Competența face diferențaInstrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	16.12.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește metodologia prin care se realizează analiza și evaluarea Sistemului de Management al Calității, de către conducerea S1MB, pentru a se asigura că acesta continuă să fie corespunzător, adecvat și efice.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedura se aplică managementului la cel mai înalt nivel al S1MB.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Procedura de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Management de la cel mai înalt nivel	Persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o organizație la cel mai înalt nivel (ISO 9000:2015). <i>NOTA 1:</i> Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației.
2.	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.
3.	Sistem de management al calității	Parte a unui sistem de management referitor la calitate.
4.	Viziune	Aspirație spre ceea ce o organizație ar dori să devină, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel.
5.	Misiune	Rațiunea de a exista o organizație, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel.
6.	Angajament	Implicare în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective comune
7.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al primarului Sectorului 1

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	S1MB	Aparatul de specialitate al primarului Sectorului 1 al Mun. București
2.	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3.	SMC	Sistem de management al calității
4.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5.	RMC	Responsabil sistem de management al calității
6.	MC	Manualul calității
7.	PS	Procedură de sistem
8.	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9.	PO	Procedură operațională
10.	F	Formular



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

11.	R	Registru
12.	AEM	Analiza Efectuată de Management

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Pregătirea Analizei Efectuate de Management

Primarul organizează ședințele de analiză a Sistemului de Management:

- planificat, o dată pe an;
- în cazul unor constatări ale unor nereguli ce trebuie imediat rezolvate: abateri grave de la norme, legi, reclamații repetate primite din partea beneficiarilor, constatarea unor neconformități sistematice;
- modificări organizatorice;
- schimbări importante în legislație;
- noi strategii de dezvoltare, noi abordări privind relațiile cu beneficiarii.

La analiza Sistemului de Management participă membrii echipei manageriale și conducătorii EF din cadrul S1MB.

Aceștia sunt informați cu cel puțin o săptămână înaintea reuniunii de către responsabilul SMC, utilizând „Planificarea Analizei Efectuate de Management”, conform model formular cod F-PS-50-01, Anexa 2 la prezenta procedură, în care sunt specificate:

- tema supusă dezbaterii;
- data și ora dezbaterii;
- persoane participante;
- locul în care se va desfășura ședința;
- ordinea de zi.

Participanții convocați la ședința de analiză pregătesc fiecare un raport privind activitatea desfășurată în cadrul serviciilor pe care le conduc. Aceste rapoarte, pe lângă informațiile specifice procesului, includ:

- stadiul realizării obiectivelor calității specifice procesului/proceselor;
- analiza eficacității acțiunilor de îmbunătățire decise la AEM anterioară;
- stadiul acțiunilor corective specifice EF;
- recomandări, propuneri de îmbunătățire în raport cu cerințele aplicabile și a eficacității sistemului de management.

5.2. Elementele de intrare ale Analizei Efectuate de Management

În cadrul ședințelor de analiză sunt dezbătute următoarele puncte esențiale ale Sistemului de Management al calității:

- Stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- Modificările în aspectele interne și externe care sunt relevante pentru sistemul de management al calității care se referă la:





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0 Exemplar nr: ...

- modificări ale structurii organizatorice datorată reorganizării sau/și dezvoltării instituției;
- noi legi și reglementări apărute etc.
- Informații despre performanța și eficacitatea Sistemului de Management:
 - satisfacția beneficiarilor și feedbackul de la părțile interesate relevante;
 - politica și obiectivele referitoare la calitate - stabilirea politicii și a obiectivelor calității pentru anul în curs și modificarea acestora în funcție de schimbările apărute;
 - conformitatea proceselor: controlul neconformităților apărute sau potențiale prin analiza lor, modul de tratare și aplicare a unor acțiuni corective; reclamațiile primite și tratarea acestora;
 - neconformități și acțiuni corective și stadiul lor de implementare - probleme întâmpinate în implementare; încadrarea în termenul de rezolvare a neconformităților, eficacitatea și eficiența acestora evaluate în timp;
 - rezultatele monitorizării și măsurării;
 - audituri interne/externe: prezentarea rezultatelor auditurilor precedente; stabilirea unor audituri de urmărire cu privire la acțiunile corective ce vor fi întreprinse; stabilirea unei noi planificări a auditurilor;
 - performanța furnizorilor externi - capacitatea furnizorilor de a satisface condițiile specificate contractual sau cele legale și de reglementare;
- Informații referitoare la resurse:
 - umane: necesitatea unor instruirii/recrutări în funcție de noile competențe cerute, planificarea instruirilor pe anul în curs, organizarea unor cursuri de instruire, conștientizarea personalului;
 - financiare: stabilirea bugetului alocat pentru activitățile existente sau pentru investițiile ce urmează a fi făcute;
 - infrastructură: spațiile de lucru, infrastructura IT, necesitatea achiziționării unor noi echipamente/spații de lucru;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscuri și oportunități, acțiuni stabilite în „Registrul de riscuri”;
- Noi oportunități pentru îmbunătățire și dezvoltare:
 - la nivel de structuri organizatorice prin stabilirea unor noi modalități de comunicare;
 - la nivel de S1MB date de: feed-back de la beneficiari, contextul socio-economic, noi legi și reglementări apărute.

Informațiile precizate mai sus sunt sintetizate în „Raportul analizei Sistemului de Management al calității”, conform model formular cod F-PS-50-02, Anexa 3 la prezenta procedură.



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

5.3 Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Datele de ieșire sunt concretizate în „*Procesul-Verbal al Analizei Efectuate de Management*”, conform model formular cod F-PS-50-03, Anexa 4 la prezenta procedură, și includ deciziile finale ale conducerii privind:

- îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management;
- îmbunătățirea proceselor/activităților față de cerințele beneficiarilor;
- orice necesități de îmbunătățire/modificare a Sistemului de Management;
- resursele necesare.

Înregistrarea concluziilor ședinței de analiză a sistemului de management al calității se face în „*Procesul-verbal al analizei efectuate de management*”.

5.4 Măsurii privind managementul calității

(1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/ activitate (fără discriminare).

(2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.

(3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Secretariatul Tehnic al Comisiei de Monitorizare SCIM.

(4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.

(5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.

(6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul reducerii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Primar

- Aprobă „*Planificarea Analizei Efectuate de Management*”;
- Participă la ședința analizei SMC;
- Evaluează posibilitățile de îmbunătățire, precum și necesitățile de modificare a Sistemului de Management, a politicii în domeniul calității și a obiectivelor referitoare la calitate;
- Aprobă și analizează „*Raportul Analizei Efectuate de Management*”;
- Aprobă „*Procesul-verbal al Analizei Efectuate de Management*”.

6.2 Directori resort/ Șefi entități funcționale din cadrul S1MB

- Se asigură că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate;
- Se asigură că sunt stabilite obiectivele calității la nivelul direcției/serviciului;
- Se asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt alocate/atribuite, comunicate și înțelese în cadrul S1MB.

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
		Revizia 0
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Exemplar nr: ...

6.3. Responsabilul SMC

- Întocmește „Planificarea Analizei Efectuate de Management”;
- Întocmește „Raportul Analizei Efectuate de Management”;
- Întocmește „Procesul-verbal al analizei efectuate de management”.

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
			Semnătură	Data			
					Observații		
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și	Director Executiv						

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia I
	PROCEDURĂ PRIVIND	Revizia 0
	ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Exemplar nr: ...

Stare Civilă							
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol						
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT	Revizia 0
	Cod: PS-50	Exemplar nr: ...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					



UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM					Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND					Revizia 0
	ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT					Exemplar nr: ...
Cod: PS-50						

Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ

Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

F-PS-00.07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii



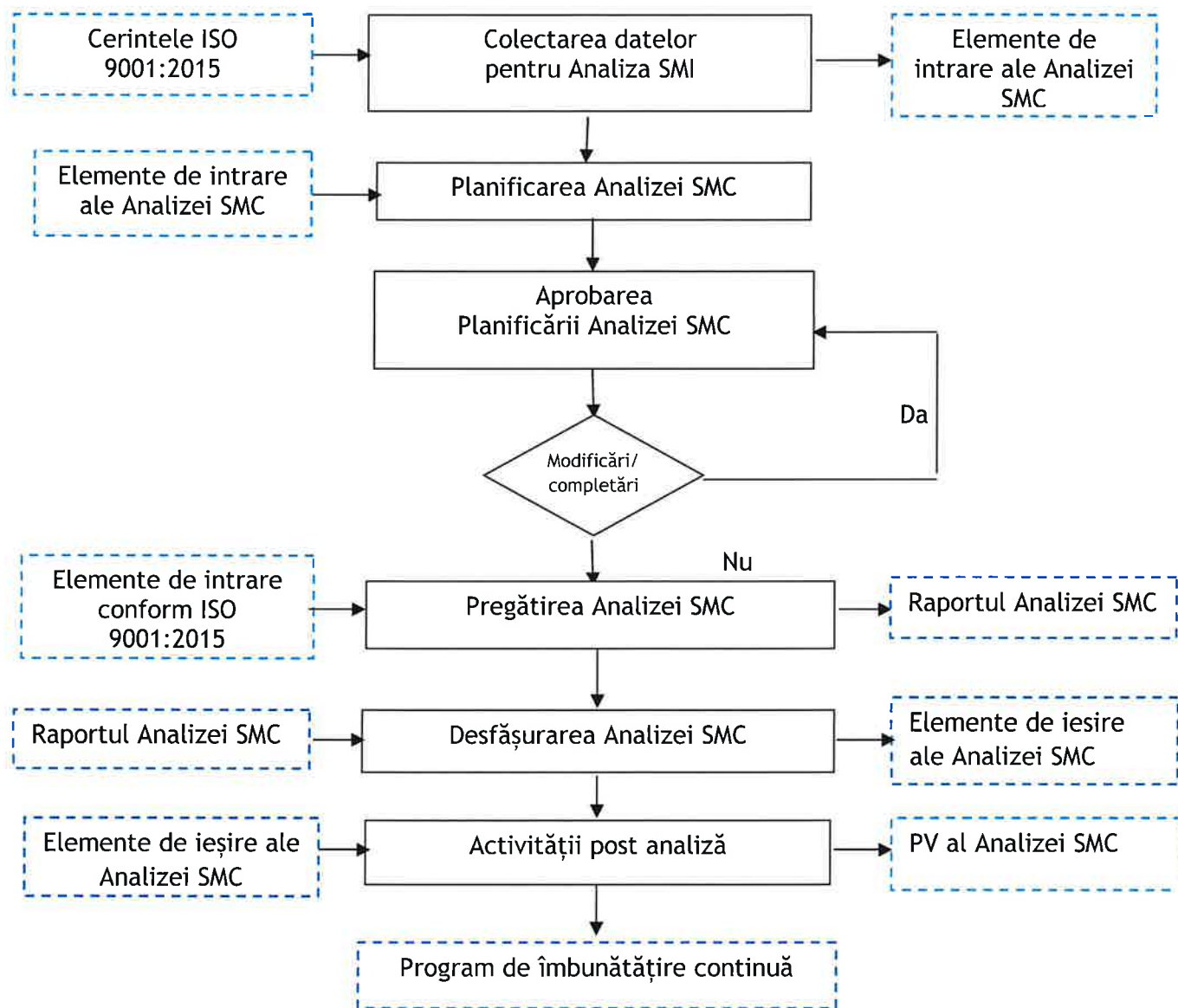
Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia I
		Revizia 0
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Exemplar nr: ...

8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Hârtie Anexa 1	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
2.	Planificarea Analizei Efectuate de Management	Formular F-PS-50-01 Anexa 2	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
3.	Raportul Analizei Efectuate de Management	Formular F-PS-50-02 Anexa 3	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
4.	Procesul Verbal al Analizei Efectuate de Management	Formular F-PS-50-03 Anexa 4	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 1
DIAGRAMA DE PROCES





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 2 Model Formular F-PS-50-01

Sectorul 1 al
Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

PLANIFICAREA ANALIZEI SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

1. Instituția:
2. Activitate/Tema: Analiza SMC pentru anul
3. Data ședinței de analiză a SMC: / Ora
4. Locația desfășurării ședinței:
5. Persoane participante:
 - 5.1.
 - 5.2.
 - 5.3.
 - 5.4.
6. Elemente de intrare ale analizei SMC/ Ordinea de zi:
 - 6.1 Stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management.
 - 6.2 Modificări în aspectele interne și externe care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.
 - 6.3 Rezultatele și evaluarea satisfacției beneficiarilor și feedbackul de la părți interesate.
 - 6.4 Măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității.
 - 6.5 Performanța proceselor și conformitatea serviciilor furnizate.
 - 6.6 Rezultate ale auditurilor (interne și externe).
 - 6.7 Rezultatele monitorizării și măsurării.
 - 6.8 Stadiul acțiunilor corective.
 - 6.9 Performanța furnizorilor externi.
 - 6.10 Adecvarea resurselor.
 - 6.11 Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile.
 - 6.12 Oportunitățile de îmbunătățire.

ÎNTOCMIT,
Responsabil SMC

.....





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT	Revizia 0
	Cod: PS-50	Exemplar nr: ...

ANEXA 3
Model Formular F-PS-50-02

Sectorul 1 al
Municipiului București

Nr...../Data

APROBAT

.....

RAPORTUL ANALIZEI SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

1. Stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management
2. Modificări în aspectele interne și externe care sunt relevante pentru sistemul de management al calității
3. Măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității
4. Performanța proceselor
5. Rezultate ale auditurilor (interne și externe)
6. Rezultatele monitorizării și măsurării
7. Stadiul acțiunilor corective
8. Performanța furnizorilor externi
9. Adecvarea resurselor
10. Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile
11. Oportunități de îmbunătățire

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

--

Măsuri	Responsabili	Termen de realizare	Resurse	Îmbunătățirea eficacității SMC	Îmbunătățirea proceselor SMC

ÎNTOCMIT,
Responsabil SMC

.....





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND ANALIZA SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT Cod: PS-50	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 4
Model Formular F-PS-50-03

Sectorul 1 al Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

PROCESUL-VERBAL AL ANALIZEI SMC EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Nr. crt.	Aspectul analizat	Decizia sau acțiunea stabilită	Responsabil	Termen	Verificare rezolvare

PARTICIPANȚI

Nume, prenume și semnătură

.....
.....
.....
.....

ÎNTOCMIT,
Responsabil SMC

.....





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr:...

PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND
AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII
Cod: PS-46

Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

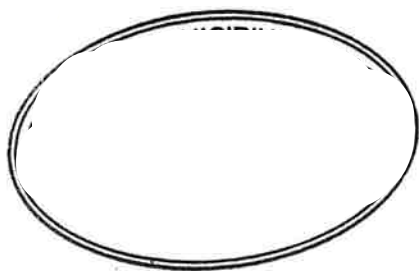
PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256

Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect,



Prezentul document este proprietatea SIMB, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea conducerii instituției.

*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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-10
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	11-12
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	13-14
7. Formulare.....	15
8. Anexe.....	16-24





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	16.12.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Procedura descrie activitățile desfășurate pentru planificarea și efectuarea auditurilor interne în domeniul calității, în scopul de a verifica dacă sistemul de management al calității este conform cu cerințele standardului ISO 9001:2015, efectiv implementat și menținut eficient și eficace.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică și de către auditorii interni în domeniul calității din cadrul S1MB pentru documentarea și efectuarea procesului de audit intern în domeniul calității și de către personalul auditat din cadrul instituției.

Procedura se poate aplica și de către auditori externi cu care S1MB poate încheia contracte de colaborare pentru derularea acestor audituri.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Procedură de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Audit în domeniul calității	Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit (ISO 9000:2015)
2.	Criterii de audit	Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă (ISO 9000:2015)
3.	Auditor în domeniul calității	Persoană care efectuează un audit (ISO 9000:2015)
4.	Auditat	Organizație care este auditată (ISO 9000:2015)
5.	Echipă de audit în domeniul calității	Unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit susținuți, dacă este nevoie, de experți tehnici (ISO 9000:2015)
6.	Program de audit în domeniul calității	Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume (ISO 9000:2015)
7.	Plan de audit în domeniul calității	Descriere a activităților și acordurilor pentru un audit (ISO 9000:2015)
8.	Criterii de audit	Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe (ISO 9000:2015)
9.	Dovezi de audit	Înregistrări, declarații despre fapte sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile (ISO 9000:2015)
10.	Constatări ale auditului	Rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit (ISO 9000:2015)
11.	Concluziile auditului	Rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului (ISO 9000:2015)
12.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al primarului Sectorului 1





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	S1MB	Aparatul de specialitate al Primarului Sectorului 1 al Mun. București
2.	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3.	SMC	Sistem de management al calității
4.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5.	RMC	Responsabil sistem de management al calității
6.	MC	Manualul calității
7.	PS	Procedură de sistem
8.	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9.	PO	Procedură operațională
10.	F	Formular
11.	R	Registru
12.	AI	Audit Intern
13.	CEA	Conducătorul echipei de audit
14.	Ac	Acțiune corectivă
15.	RNAc	Raport de neconformitate, Acțiune corectivă

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Scopul auditului intern în domeniul calității

Prin auditul intern în domeniul calității se urmărește:

- conformitatea cu cerințele ISO 9001:2015 și cu documentația internă a sistemului de management al calității;
- evaluarea modului în care obligațiile care rezultă din sistemul de management al calității sunt îndeplinite din punct de vedere al conformității și a eficacității acestuia cu cerințele standardului ISO 9001:2015;
- evaluarea abilității sistemului de management al calității de a îndeplini cerințele legale și reglementate aplicabile în cadrul direcțiilor și entităților din subordinea acestora;
- prevenirea neconformităților și identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a sistemului de management al calității.

5.2. Planificarea auditurilor interne în domeniul calității

Auditurile interne în domeniul calității sunt planificate în funcție de natura și importanța proceselor/activităților ce urmează a fi auditate, pe baza rezultatelor auditurilor interne precedente, a evaluării riscurilor și, după caz, în funcție de constatările auditurilor externe efectuate de organisme de certificare.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Planificarea este făcută astfel încât fiecare EF/proces să fie auditat cel puțin o dată pe an.

Se pot efectua audituri neplanificate, la propunerea conducerii S1MB (Primar, Viceprimar, Directori), ca urmare a unor reclamații frecvente în sistem sau pentru implementarea unor potențiale de îmbunătățire.

5.3. Întocmirea programului anual de audit intern al calității

Programul anual de AI în domeniul calității se întocmește de către Responsabilul SMC, care este și Managerul Programului de audit, și se aprobă de către Primar.

„Programul anual de AI în domeniul calității” se întocmește conform model formular cod F-PS-46-01, Anexa 2 la prezenta procedură. După caz, se poate reprograma auditul sau se poate modifica echipa de audit.

5.4 Calificarea auditorilor interni în domeniul calității

Auditorii interni în domeniul calității ai S1MB se instruiesc prin cursuri efectuate de către firme specializate și sunt calificați de către auditori certificați/calificați prin efectuarea împreună cu aceștia a minimum 2 zile de audituri interne. Aceștia sunt selectați pentru a se asigura obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit intern.

După calificare, aceștia se introduc în „Lista auditorilor interni calificați”, conform model formular cod F-PS-46-02, Anexa 3 la prezenta procedură. Această listă se întocmește de către Responsabilul SMC și se aprobă de către Primar.

5.5 Desfășurarea auditului intern în domeniul calității

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

Conducătorul echipei de audit întocmește „Planul de audit intern în domeniul calității”, conform model formular cod F-PS-46-03, Anexa 4 la prezenta procedură, anunță entitatea auditată, convin detaliile și transmite o copie a planului cu cel puțin 3 zile înaintea declanșării auditului.

Auditul intern se desfășoară conform planificării.

Atunci când este necesar (la reclamații frecvente, la schimbări semnificative în sistem, verificări de realizări Ac etc.) se pot desfășura audituri neplanificate, de regulă la propunerea conducerii structurii.

Auditul intern în domeniul calității demarează cu o scurtă reuniune între auditor și auditați în care se precizează obiectivele și criteriile auditului, programul, cerințele examinate, modul de identificare și rezolvare a neconformităților.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

În continuare se examinează procesele și activitățile desfășurate pentru stabilirea conformității cu cerințele documentelor SMC (proceduri de sistem și operaționale, documente de planificarea procesului etc.) și cu standardul de referință ISO 9001, în conformitate cu „*Chestionar de audit*”, conform model formular cod F-PS-46-04, Anexa 5 la prezenta procedură.

Constatările din auditul intern în domeniul calității sunt înregistrate de către conducătorul echipei de audit în Raportul de audit intern.

5.6 Raportarea auditului intern în domeniul calității

Conducătorul echipei de audit întocmește „*Raportul de AI în domeniul calității*”, conform model formular cod F-PS-46-05, Anexa 6 la prezenta procedură, care conține constatările, conformitățile, neconformitățile și concluziile față de obiectivele auditului.

Raportul de audit în domeniul calității poate fi întocmit și predat pe loc după efectuarea AI sau în cel mult 14 zile de la finalizarea auditului și data de înregistrare a raportului.

Se mai menționează, după caz, realizarea obiectivelor calității și dovezile de eficacitate a SMC în zonele auditate.

5.7. Analiza neconformităților. Acțiuni corective

Eventualele abateri constatate față de cerințele standardului de referință și documentelor SMC se notează de către conducătorul echipei de audit în Raportul de AI în domeniul calității. Neconformitatea se discută cu auditatul, se deschide RNAc de către conducătorul echipei de audit, conform model formular din Anexa 2 la procedura de sistem „*Neconformități. Acțiuni corective*”.

În cazul neconformităților detectate, managementul responsabil pentru zona auditată (șeful EF), se asigură că sunt întreprinse, fără întârziere, corecții și acțiuni corective necesare eliminării acestora și a cauzelor generate de neconformități.

Auditorul intern în domeniul calității participă la analiza neconformităților și poate stabili Ac.

5.8. Verificarea acțiunilor corective

La termenele fixate prin RNAc, CEA verifică stadiul rezolvării acțiunilor corective, eliminarea cauzelor care au condus la neconformități și completează RNAc. De asemenea, RMC poate verifica prin sondaj, stadiul rezolvării acțiunilor corective și închiderea RNAc.

Eficacitatea acțiunilor corective realizate se examinează la auditul intern următor.

5.9. Înregistrarea auditului

Înregistrările auditului (Plan de AI în domeniul calității, Raport de AI în domeniul calității, RNAc) se păstrează de către Auditorul intern în domeniul calității (după caz) și





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

entitățile funcționale auditate și constituie elemente de intrare la analiza efectuată de management.

5.10 Măsurile privind managementul calității

- (1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/ activitate (fără discriminare).
- (2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.
- (3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM.
- (4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.
- (5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.
- (6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul reducerii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Primar

- Aprobă „Programul anual de audit intern în domeniul calității”;
- Aprobă „Lista auditorilor interni calificați în domeniul calității”;
- Poate propune audituri neplanificate;
- Aprobă recomandări de îmbunătățire a procesului de audit intern în domeniul calității, în urma analizei SMC.

6.2. Responsabilul Programului de Audit/ Responsabil SMC

- Elaborează „Programul anual de audit intern în domeniul calității”;
- Identifică riscuri și oportunități ale programului de audit;
- Vizează „Lista auditorilor interni calificați în domeniul calității”;
- Poate propune audituri neplanificate;
- Propune instruirea și nominalizarea auditorilor interni în domeniul calității;
- Efectuează audituri interne în domeniul calității și poate stabili Ac;
- Poate verifica stadiul rezolvării acțiunilor corective și completează RNAC;
- Poate deschide RNAC;
- Comunică rezultatele AI în domeniul calității în analiza efectuată de management;
- Coordonează programul de auditare și poate stabili sancțiuni pentru neîncadrarea în temele planificate, conform „Programului de audit intern în domeniul calității”.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

6.3 Conducătorul echipei de audit în domeniul calității

- Efectuează audituri interne în domeniul calității, conform Programului anual de AI în domeniul calității și/sau la propunerea conducerii structurii și RMC;
- Întocmește „Planul de audit intern” și „Chestionar de audit”;
- Auditează activitatea planificată, stabilește neconformități și le înregistrează în RNAC;
- Participă la analiza neconformității și poate stabili Ac;
- Întocmește „Raportul de audit intern” și stadiul rezolvării acțiunilor corective;
- Verifică stadiul rezolvării acțiunilor corective și completează RNAC;
- Verifică eliminarea cauzelor care au condus la neconformități;
- Urmărește desfășurarea implementării acțiunilor corective.

6.4. Auditorul intern în domeniul calității

- Efectuează audituri interne în domeniul calității, conform „Programului anual de AI” și/sau la propunerea conducerii S1MB;
- Auditează activitatea planificată;
- Participă la analiza neconformității și poate stabili Ac;
- Poate urmări desfășurarea implementării acțiunilor corective.

6.5. Auditatul

- Pune la dispoziție toate înregistrările și dovezile obiective privind SMC;
- Cooperează în desfășurarea cât mai obiectivă a auditului intern în domeniul calității;
- Analizează cauzele neconformității și stabilește Ac;
- Poate deschide RNAC;
- Efectuează activitățile solicitate de către auditor;
- Păstrează o copie a înregistrărilor auditului.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM		Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII		Revizia 0
	Cod: PS-46		Exemplar nr: ...

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
			Semnătură	Data			
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct				Observații		
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și	coordonator Compartimentul						

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Registru Agricol	Fond Funciar, Registru Agricol						
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Sef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII	Revizia 0
	Cod: PS-46	Exemplar nr: ...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM					Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII					Revizia 0
						Exemplar nr: ...
Cod: PS-46						

Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

F-PS-00.07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
		Revizia 0
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Exemplar nr: ...

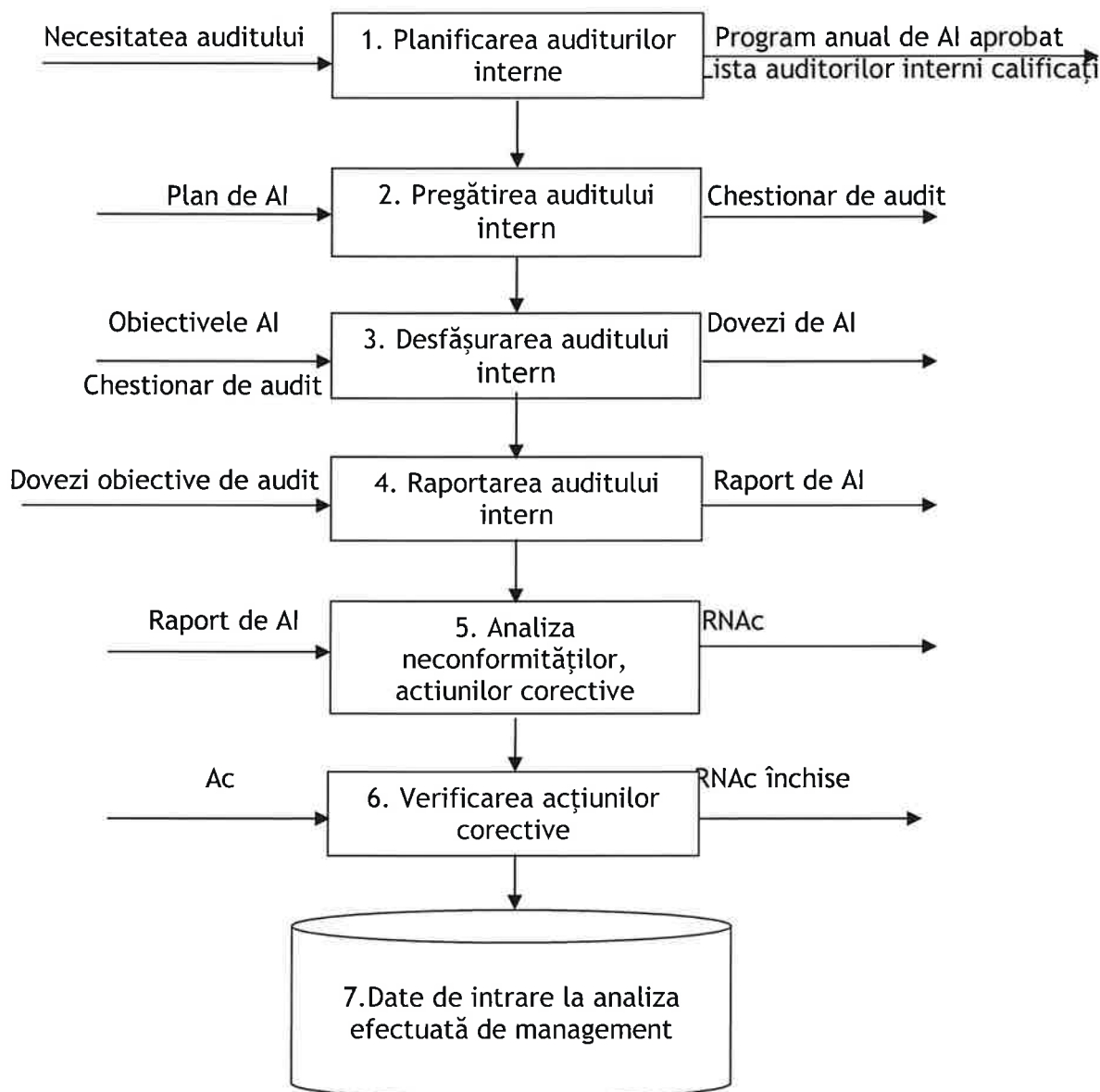
8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Hârtie Anexa 1	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
2.	Program anual de audit intern în domeniul calității	Formular F-PS-46-01 Anexa 2	Responsabil Program de audit	Responsabil Program de audit	5 ani după scoaterea din uz	
3.	Lista auditorilor interni calificați în domeniul calității	Formular F-PS-46-02 Anexa 3	Responsabil Program de audit	Responsabil Program de audit	5 ani după scoaterea din uz	
4.	Plan de audit intern în domeniul calității	Formular F-PS-46-03 Anexa 4	CEA	Responsabil Program de audit+Structura auditată	5 ani după scoaterea din uz	
5.	Chestionar de audit	Formular F-PS-46-04 Anexa 5	CEA	Responsabil Program de audit+Structura auditată	5 ani după scoaterea din uz	
6.	Raport de audit intern în domeniul calității	Formular F-PS-46-05 Anexa 6	CEA	Responsabil Program de audit+Structura auditată	5 ani după scoaterea din uz	



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII	Revizia 0
	Cod: PS-46	Exemplar nr: ...

ANEXA 1
DIAGRAMA DE PROCES





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 2
Model Formular F-PS-46-01

Sectorul 1 al
Municipiului București

Nr...../Data

APROBAT

.....

PROGRAM ANUAL DE AUDIT INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII
pentru anul

Criterii de audit ISO 9001:2015

Nr. crt.	Entitate auditată	Echipa de audit/ Auditor	Perioada programată	Stadiu

Riscuri ale programului de audit

Oportunități ale programului de audit.....

VIZAT,
Responsabil SMC

.....

ELABORAT,
Responsabil Program de audit

.....





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 3
Model Formular F-PS-46-02

Sectorul 1 al
Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

LISTA AUDITORILOR INTERNI CALIFICAȚI ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Nr. crt.	Numele și prenumele	Calificări	Competența

VIZAT,
Responsabil SMC

.....

ELABORAT,
Responsabil Program de audit

.....





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 4
Model Formular F-PS-46-03

Sectorul 1 al Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

PLAN DE AUDIT INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII
nr. din

1. Denumire Direcție/ Entitate/ Proces:				
2. Obiectivul auditului:				
3. Criterii de audit:				
4. Echipa de audit:				
5. Tip audit: planificat <input type="checkbox"/> de urmărire <input type="checkbox"/> neplanificat <input type="checkbox"/>				
6. Derularea auditului				
Data	Ora	Cerința examinată	Auditori	Auditați

Întocmit,
Conducător echipa de audit

.....

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





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 5
Model Formular F-PS-46-04

Sectorul 1 al
Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

CHESTIONAR DE AUDIT

Direcție/ Compartiment/e auditat/e:
Proces/e auditat/e:
Criterii de audit: Cerintele ISO 9001:2015
Proceduri de sistem și operaționale aplicabile SMC

CRITERII ISO 9001:2015		Dovezi de audit	CONSTATĂRILE AUDITULUI	
			Conformitate (C)	Neconformitate (N)
1.	Domeniul de aplicare			
2	Referințe normative			
3	Termeni și definiții			
4	Contextul organizației			
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează			
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate			
4.3	Determinarea domeniului de aplicare a SMC			
4.4	SMC și procesele sale			
5	Leadership			
5.1	Leadership și angajament			
5.1.1	Generalități			
5.1.2	Orientarea către client			
5.2	Politica			
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate			
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate			
5.3	Roluri organizationale, responsabilități și autorități			
6	Planificare			
6.1	Acțiuni pentru abordarea riscurilor și			

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



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CRITERII ISO 9001:2015	Dovezi de audit	CONSTATĂRILE AUDITULUI	
		Conformitate (C)	Neconformitate (N)
	oportunităților		
6.2	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor		
6.3	Planificarea schimbărilor		
7	Support		
7.1	Resurse		
7.1.1	Generalități		
7.1.2	Personal		
7.1.3	Infrastructură		
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor		
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare		
7.1.6	Cunoștințe organizaționale		
7.2	Competența		
7.3	Conștientizare		
7.4	Comunicare		
7.5	Informații documentate		
8	Operare		
8.1	Planificare și control operațional		
8.2	Cerințe pentru produse și servicii		
8.2.1	Comunicarea cu clientul		
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru produse și servicii		
8.2.3	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii		
8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii		
8.3	Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor		
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior		
8.5	Producție și furnizare de servicii		
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor		
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme		
9	Evaluarea performanței		
9.1	Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare		
9.1.1	Generalități		
9.1.2	Satisfacția clientului		



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CRITERII ISO 9001:2015		Dovezi de audit	CONSTATĂRILE AUDITULUI	
			Conformitate (C)	Neconformitate (N)
9.1.3	Analiză și evaluare			
9.2	Audit intern în domeniul calității			
9.3	Analiza efectuată de management			
10	Îmbunătățire			
10.1	Generalități			
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă			
10.3	Îmbunătățire continuă			

Întocmit,
Conducător echipa de audit

.....





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND AUDITUL INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII Cod: PS-46	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 6
Model Formular F-PS-46-05

RAPORT DE AUDIT INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII
nr. din

1. Obiectivul auditului:

.....

2. Criterii de audit:

.....

3. Auditori:

.....

4. Entitate/ procese auditate:

.....

5. Persoane contactate:

.....

6. Constatările auditului:

.....

7. Neconformități constatate:

.....

8. Recomandări de îmbunătățire:

.....

9. Concluziile față de obiectivele auditului:

.....

10. Difuzare: (entitate, funcție, nume, prenume și semnătură)

Întocmit	Verificat	Acceptat
Conducător echipa de audit	Șef EF (compartiment/birou/serviciu)	Conducere auditat
Semnătura	Semnătura	Semnătura
Data	Data.....	Data.....





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr:...

PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME

Cod: PS-48

Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256

Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect.



Prezentul document este proprietatea SIMB, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea conducerii instituției.

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME	Revizia 0
	Cod: PS-48	Exemplar nr: ...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-9
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	10-11
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	12-13
7. Formulare.....	14
8. Anexe.....	15-16





UNIUNEA EUROPEANA

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	16.12.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Procedura stabilește modalități de control ale elementelor de ieșire neconforme care pot să apară în cadrul S1MB pentru a preveni furnizarea lor neintenționată.

Procedura descrie activitățile desfășurate pentru identificarea, documentarea, evaluarea, separarea, tratarea elementelor de ieșire neconforme și înștiințarea conducătorilor structurilor sau părților implicate pentru a se asigura că nu este permisă utilizarea sau furnizarea neintenționată a produselor/serviciilor neconforme cu condițiile specificate.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către întreg personalul din cadrul S1MB, care desfășoară activități ce afectează calitatea serviciilor, în activitățile de tratarea serviciului neconform.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității.Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Procedură de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Elemente de ieșire	Rezultate planificate ca produse finale care să satisfacă cerințele beneficiarilor/clientilor
2.	Neconformitate	neîndeplinirea unei <i>cerințe</i> (SR EN ISO 9000:2015)
3.	Serviciu neconform	Neîndeplinirea sau îndeplinirea neadecvată a unor responsabilități specificate
4.	Acțiune corectivă	acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției (SR EN ISO 9000:2015)
5.	Corecția	acțiunea de eliminare a unei neconformități detectate (SR EN ISO 9000:2015)
6.	Defect	neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată
7.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al primarului Sectorului 1

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	S1MB	Aparatul de specialitate al Primarului Sectorului 1 al Mun. București
2.	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3.	SMC	Sistem de management al calității
4.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5.	RMC	Responsabil sistem de management al calității
6.	MC	Manualul calității
7.	PS	Procedură de sistem
8.	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9.	PO	Procedură operațională
10.	F	Formular
11.	R	Registru
12.	RNAc	Raport de neconformitate, Acțiune corectivă





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1 Generalități

S1MB se asigură că elementele de ieșire neconforme sunt identificate și menținute sub control.

În cazul constatării unor abateri de la calitatea serviciilor furnizate de către EF din cadrul S1MB, se vor întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității serviciilor pe care le furnizează beneficiarilor.

5.2. Identificarea elementelor de ieșire neconforme

5.2.1 Cauze de apariție a elementelor de ieșire neconforme

Printre principalele cauze de apariție a elementelor de ieșire neconforme în cadrul S1MB pot fi:

- Deficiențe în gestionarea serviciilor de administrație publică locală;
- Întârzieri/decalări de termene în furnizarea serviciilor de administrație publică locală;
- Erori în elaborarea documentelor aferente furnizării serviciilor de administrație publică locală (umane, de soft, dosare incomplete etc.);
- Deficiențe în relația autorității publice locale cu cetățenii;
- Deficiențe în organizarea și desfășurarea activității anumitor servicii/procese din S1MB;
- Deficiențe în comunicarea profesională dintre entitățile funcționale din cadrul S1MB.

5.2.2 Situații de apariție a produsului/serviciului neconform

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

- Audit intern/extern;
- Reclamații de la cetățeni/beneficiari;
- Monitorizarea satisfacției cetățenilor/beneficiarilor;
- Furnizarea serviciilor de administrație publică către cetățeni;
- Gestionarea aspectelor organizatorice și operative din activitatea serviciilor de administrație publică locală.

5.2.3 Identificarea serviciului de administrație publică neconform

Identificarea 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);





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- auditori interni în domeniul calității.

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

- neconformitățile identificate la documentele/documentațiile întocmite de personalul compartimentelor de specialitate din S1MB (incorectitudine, 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Neconformitățile identificate prin auditare internă - se tratează în conformitate cu prevederile procedurii PS-46 „Auditul intern”.

5.4 Analiza și tratarea elementelor de ieșire neconforme

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.

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

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.

Produsele, serviciile sau procesele care, în urma verificărilor, monitorizărilor sau controalelor realizate, se dovedesc a fi neconforme, sunt tratate astfel încât abaterile constatate să fie soluționate.

Elementele de ieșire neconforme sunt identificate și documentate în scopul de a fi evaluate și de a se stabili, de către factorii responsabili, modul de tratare. Modul de tratare poate fi unul din următoarele:

- întreprinderea unor corecții (de exemplu: refaceri de proceduri, documente, planificări, raportări etc);
- întreprinderea unor acțiuni care să împiedice utilizarea inițial intenționată (de exemplu: întrerupere serviciu neconform, izolare, reținere, returnare, - unde este posibil, sau suspendare a livrării serviciilor, refacere a unor documente etc);
- informarea cetățeanului/beneficiarului;
- întreprinderea unei acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității, atunci când serviciul neconform este detectat după furnizare sau după ce utilizarea sa a început.

Responsabilii/conducătorii 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.

5.5 Urmărirea și analiza neconformităților

Lunar, directorii de direcții, împreună cu șefii entităților funcționale din cadrul S1MB, evaluează situațiile față de elementele de ieșire neconforme depistate/neconformitățile identificate în entitatea pe care o coordonează și identifică situațiile pentru care este necesară inițierea unor acțiuni corective pentru eliminarea cauzelor existente ale acestora. Inițierea acțiunilor corective se face atunci când sunt identificate probleme referitoare la calitatea serviciilor care sunt sistematice sau au un impact major asupra calității sau costurilor.

Analiza neconformităților presupune în special stabilirea cauzelor care au condus la apariția elementelor neconforme și alegerea celui mai potrivit mod de tratare a acestora.

Ori de câte ori este cazul, sunt propuse sau aprobate (în cazul în care au fost propuse de către personalul din subordine) măsuri corective prin care se urmărește eliminarea cauzelor care au generat sau pot genera neconformități. Acțiunile corective inițiate se documentează în conformitate cu prevederile procedurii de sistem „Neconformități. Acțiuni corective” cod PS-51.

5.6 Măsuri privind managementul calității

(1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/activitate (fără discriminare).





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

- (2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.
- (3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Secretariatul Tehnic al Comisiei de Monitorizare SCIM.
- (4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.
- (5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.
- (6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul reducerii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Conducerea S1MB (Primar, Viceprimari, Directori de direcții)

- Analizează situația privind elementele de ieșire neconforme;
- la măsuri corespunzătoare privind produsul/serviciul neconform detectat după furnizare;
- Dispune corecții și acțiuni corective la produs/serviciu neconform constatat;
- Verifică modul în care aceste acțiuni au fost realizate.

6.2 Directori de Direcții/ Șefii EF

- Urmăresc ca modul de identificare, documentare și soluționare a neconformităților din zonele pe care le coordonează să fie conform prevederilor prezentei proceduri și/sau procedurilor aplicabile;
- Efectuează analize referitoare la neconformitățile/serviciile neconforme identificate în zona lor de activitate și inițiază acțiuni corective, după caz;
- Identifică produs/serviciu neconform la controlul pe flux, final sau la furnizare;
- Aplică măsuri corective, când este cazul, asupra produsului/serviciului neconform;
- Deschid și completează RNAC pentru produsul/serviciul neconform;
- Iau măsuri corespunzătoare privind produsul/serviciul neconform detectat după furnizare;
- Păstrează înregistrări ale remediilor sau derogărilor.

6.3 Responsabil SMC

- Analizează situația privind elementele de ieșire neconforme;
- Monitorizează implementarea acțiunilor corective care se referă la SMC.

6.4 Personalul desemnat cu soluționarea neconformităților

- Răspunde de aplicarea modului de tratare și soluționare a neconformităților.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ
F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil Observații	Semnătura	Data
			Semnătură	Data			
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol						





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME	Revizia 0
	Cod: PS-48	Exemplar nr: ...

Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

F-PS-00.07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME Cod: PS-48	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

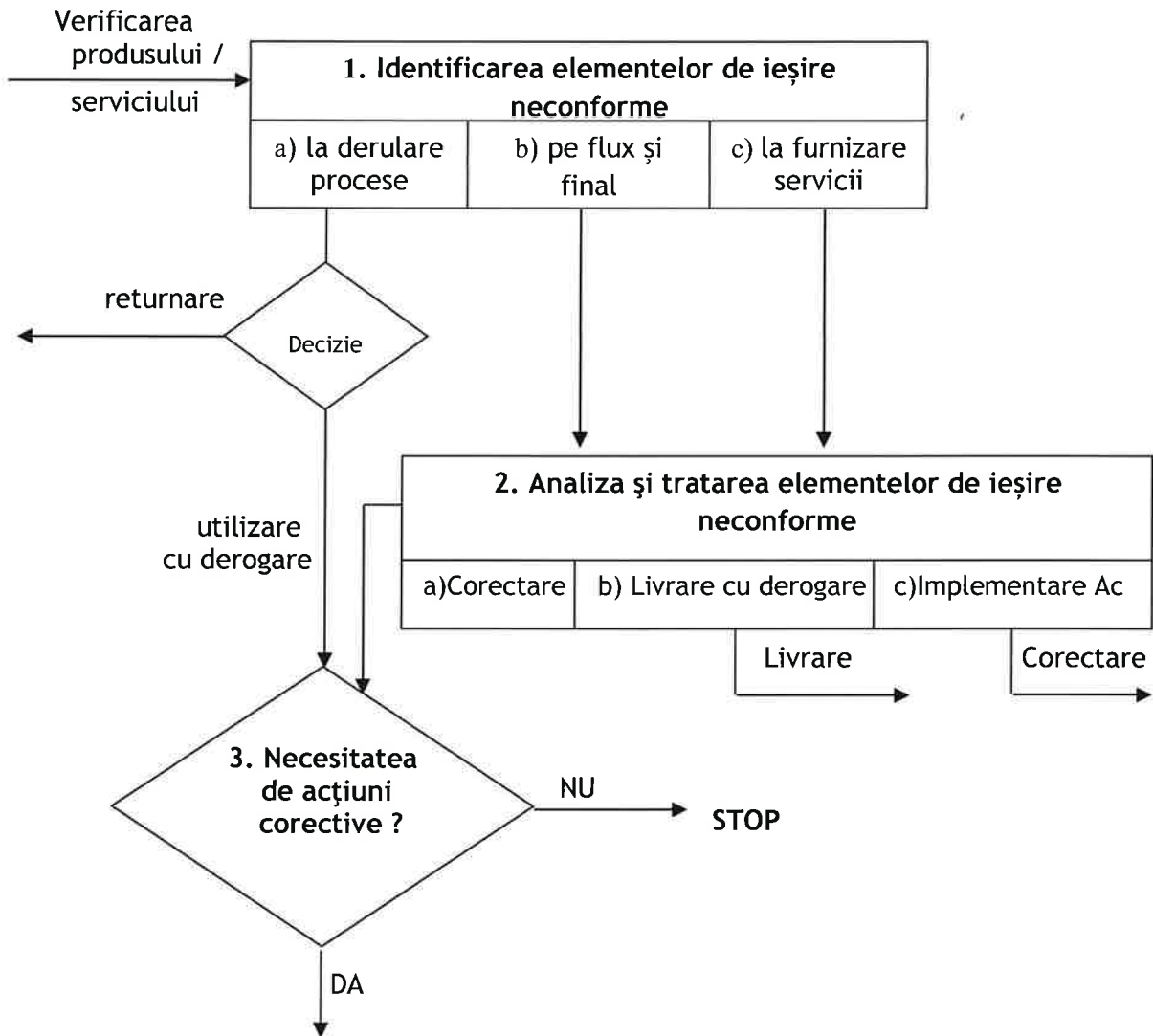
8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Hârtie Anexa 1	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după Scoaterea din uz	
2.	RNAc	Formular F-PS-51-01	Auditor intern/ Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
3.	Registru de evidență a RNAc	Registru R-PS-51-01	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
4.	Dispoziție de livrare cu derogare	Hârtie	EF	EF	5 ani după scoaterea din uz	



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME	Revizia 0
	Cod: PS-48	Exemplar nr: ...

ANEXA 1
DIAGRAMA DE PROCES



Se aplică Procedura de sistem „Neconformități. Acțiuni corective”



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

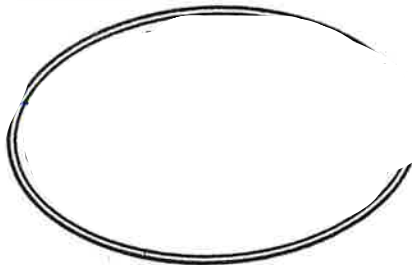
PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND
CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE
Cod: PS-44

Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256



Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect,



Prezentul document este proprietatea Sectorului 1 al Municipiului București, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea conducerii instituției

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-12
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	13-14
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	15-16
7. Formulare.....	17
8. Anexe.....	18-21





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	25.11.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Procedura descrie activitățile desfășurate pentru controlul informațiilor documentate menținute și păstrate în toate entitățile funcționale din cadrul S1MB, folosite în sistemul de management al calității, pentru a se asigura că la activitățile unde se utilizează documente sunt disponibile versiunile relevante ale documentelor aplicabile.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către personalul S1MB implicat în activitățile de: identificare, elaborare, verificare, aprobare, analiză, modificare, difuzare, păstrare și utilizare a documentelor SMC proprii.

Procedura se aplică, de asemenea, de către personalul implicat în identificarea, procurarea, distribuția, păstrarea și asigurarea disponibilității documentelor SMC de origine externă.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității.Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Procedură de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Document	Informație și mediul care le conține (SR EN ISO 9000:2015)
2.	Înregistrare	Document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate (SR EN ISO 9000:2015)
3.	Informații documentate	Informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație împreună cu mediul care le conține (SR EN ISO 9000:2015)
4.	Ediție a unei proceduri de sistem	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem, aprobată și difuzată
5.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii de sistem, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
6.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al primarului Sectorului 1

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	S1MB	Aparatul de specialitate al primarului Sectorului 1 al Mun. București
2	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3	SMC	Sistem de management al calității
4	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5	RMC	Responsabil sistem de management al calității
6	MC	Manualul calității
7	PS	Procedură de sistem
8	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9	PO	Procedură operațională
10	F	Formular





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1 Generalități

Informațiile documentate ținute sub control prin prezenta procedură se prezintă în **Registrul procedurilor de sistem și Registrul procedurilor operaționale**, conform model formular din Anexa 1 și Anexa 2 la prezenta procedură.

Registrele sunt întocmite și ținute la zi de către Secretariatul Tehnic al Comisiei de Monitorizare SCIM, conform model formular din anexele 1 și 2 la prezenta procedură.

Codificarea documentelor SMC se face astfel:

a) Manualul calității este codificat astfel:

MC-S1MB: Manualul calității aplicabil la nivelul aparatului de specialitate al primarului.

b) Procedurile de sistem

Structura codului unei proceduri de sistem **PS-ab** este compusă din următoarele două grupe de semne grafice:

- grupa I, alcătuită din 2 litere majuscule, ce reprezintă prescurtarea tipului de procedură (PS pentru proceduri de sistem).
- grupa a II-a alcătuită din cifre arabe (ab) reprezentând numărul alocat procedurii din Registrul procedurilor de sistem.

c) Procedurile operaționale

Structura codului unei proceduri operaționale **PO-X-ab** este compusă din următoarele două grupe de semne grafice:

- grupa I, alcătuită din 2 litere majuscule, ce reprezintă prescurtarea tipului de procedură (PO pentru proceduri operaționale).
- grupa a II-a, alcătuită dintr-o literă majusculă X, ce reprezintă indicativul structurii din cadrul S1MB, alocat de către Serviciul Registratură, Relații cu Publicul (în conformitate cu Anexa 1 din PS-02: Elaborarea și circuitul documentelor în cadrul instituției).
- grupa a III-a alcătuită din cifre arabe reprezentând numărul alocat procedurii din Registrul procedurilor operaționale.

d) Formularele și registrele se codifică sub procedurile de sistem și operaționale, astfel:

F-PS-ab-xy: Formular sub procedura de sistem **PS-ab-xy**, cu nr. xy de la 01 la 99.

F-PO-X-ab-xy: Formular sub procedura operațională **PO-X-ab-xy** cu nr. xy de la 01 la 99.

Identificarea informațiilor documentate interne se face prin: denumire, cod, ediție, revizie.

Aceste elemente sunt consemnate pe macheta cap de pagină a documentului SMC.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

Necesitatea elaborării de noi documente poate avea loc:

- la apariția de noi activități sau cerințe;
- ca urmare a acțiunilor corective solicitând documente noi;
- ca urmare a reviziei sistemului de management al calității aplicat;
- ca urmare a reformulărilor de politică sau obiective noi;
- la apariția de noi documente externe utilizabile în sistem.

5.2. Controlul informațiilor documentate interne

5.2.1 Elaborarea informațiilor documentate

Informațiile documentate menținute (documente) sunt elaborate de către funcțiile nominalizate conform responsabilităților de la capitolul 6 și conform matricei responsabilităților de la punctul 5.2.9.

Prima elaborare a procedurilor de sistem aplicabile SMC și a Manualului Calității se face de către Responsabilul SMC al S1MB.

5.2.2 Verificare, avizare și aprobare

Informațiile documentate menținute sunt verificate, avizate și aprobate înainte de emitere, conform responsabilităților de la capitolul 6 din prezenta procedură, pentru a se confirma adecvarea lor și pentru precizarea autorității și legalității lor, după caz.

5.2.3 Multiplicare și difuzare

Documentele sunt difuzate pe suport electronic, după aprobare, în format PDF sau pe bază de Listă de difuzare, întocmită de către compartimentul elaborator și aprobată de conducerea structurii.

Edițiile în vigoare ale informațiilor documentate aplicabile sunt disponibile EF din S1MB care le aplică.

Originalul documentelor aprobate se păstrează în arhiva de istorie astfel:

- Procedurile de sistem și Manualul Calității se păstrează în original la Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM.
- Procedurile operaționale se păstrează în original de către cei care le-au elaborat.

Documentele difuzate în regim controlat sunt păstrate de către destinatari în stare de integralitate și lizibilitate, iar multiplicarea și difuzarea se face de către cei care le-au elaborat.

5.2.4 Modificarea informațiilor documentate interne

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

Modificările sunt efectuate de către entitățile care le-au elaborat inițial și sunt menționate în formularul de Evidență modificări al fiecărui document.





UNIUNEA EUROPEANA

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I Revizia 0
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Exemplar nr:...

5.2.5 Verificarea, avizarea și aprobarea modificărilor informațiilor documentate interne

Modificările documentelor sunt verificate, avizate și aprobate conform responsabilităților de la capitolul 6 și punctul 5.2.9, înainte de emitere.

5.2.6 Difuzarea informațiilor documentate și retragerea

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 direcția/entitatea care difuzează și/sau retrage.

5.2.7 Păstrarea arhivei SMC

Originalele documentelor modificate sunt păstrate în arhiva de istorie astfel:

- manualul și procedurile de sistem specifice calității de către Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM al S1MB;
- celelalte documente (PO, formulare) de către entitățile elaboratoare.

Durata de păstrare a documentelor SMC originale este de 5 ani după scoaterea din uz.

5.2.8 Analiza informațiilor documentate

Analiza informațiilor documentate ale SMC (proceduri de sistem, manualul calității, politica în domeniul calității etc.) se efectuează o dată la 3 ani, de obicei înaintea auditului de recertificare.

Scopul analizei documentației este de a verifica: necesitatea documentului sau a întocmirii altor documente, precum și adecvarea documentației scopului propus respectiv a documentației SMC implementată.

Analiza se efectuează de către elaborator, rezultatul analizei se verifică, avizează și se aprobă de către funcțiile nominalizate în matricea de la punctul 5.2.9. la prezenta procedură, pentru fiecare document. Analiza se va înregistra în *Evidența modificărilor*, de la capitolul 2 al fiecărei proceduri.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

5.2.9 Matricea activităților și responsabilităților pentru controlul informațiilor documentate de origine internă

Tipul de document	Identificare necesar documente	Elaborat / Modificat	Verificat	Avizat	Aprobat	Gestionar original	Difuzare la utilizator
Manualul Calității	Responsabil SMC din cadrul S1MB	Responsabil SMC din cadrul S1MB	-	Președinte Comisia de Monitorizare SCIM	Primar	Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM	Responsabil SMC din cadrul S1MB
Declarația de politică și angajamentul managementului în domeniul calității	Responsabil SMC din cadrul S1MB	Primar	-	Președinte Comisia de Monitorizare SCIM	Primar	Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM	Responsabil SMC din cadrul S1MB
PS ale SMC	Responsabil SMC din cadrul S1MB	Responsabil SMC din cadrul S1MB	-	Președinte Comisia de Monitorizare SCIM	Primar	Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM	Responsabil SMC din cadrul S1MB
PO ale S1MB	Șef EF din cadrul S1MB	Personal din cadrul EF	Șef al EF din S1MB	Președinte Comisia de Monitorizare SCIM	Director de resort/ Primar	Arhiva - Elaboratorul procedurii	Elaboratorul procedurii

5.3. CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE DE ORIGINE EXTERNĂ

Informațiile documentate de origine externă (cerințe legale etc.) determinate de EF din cadrul S1MB, ca fiind necesare pentru planificarea și operarea SMC sunt identificate și ținute sub control de către fiecare EF.

Documentele externe sunt codificate de către emitent și sunt identificate prin: denumire (eventual cod) și ediție sau an de editare.

5.3.1 Procurarea documentelor externe

Procurarea informațiilor documentate de origine externă se face prin grija funcțiilor care le utilizează sau răspund de procurarea acestora conform responsabilităților de la capitolul 6 și punctul 5.3.6.

5.3.2 Distribuirea și accesul la informațiile documentate externe

Informațiile documentate de origine externă pot fi distribuite controlat sub formă de xerocopii sau, după caz, pe suport informatic la entitățile utilizatoare sau puse la dispoziție pentru utilizare. Detaliile sunt prezentate în matricea de la punctul 5.3.6.

La cerere, șefii EF pot primi pentru folosire xerocopii ale unor informații documentate de origine externă, utilizate frecvent în activitățile acestora.

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

5.3.3 Actualizarea/procurarea noilor ediții

Funcțiile responsabile conform capitolului 6 și punctului 5.3.6. urmăresc apariția noilor ediții și modificarea informațiilor documentate de origine externă aplicabile acestora și asigură procurarea și disponibilitatea pentru entitățile care le folosesc.

5.3.4 Păstrarea informațiilor documentate de origine externă anulate. Marcare document anulat. Arhivare

EF pot păstra un document extern anulat cu condiția marcării acestuia cu ștampila "DOCUMENT ANULAT". Depozitarea unor astfel de documente se realizează într-un spațiu diferit de cel în care se păstrează documentele valabile, astfel încât să nu poată fi folosit.

5.3.5 Eliminarea documentelor anulate

EF elimină documentele externe neaplicabile prin rupere/tocare.

5.3.6 Matricea activităților și responsabilităților pentru controlul informațiilor documentate de origine externă

Tipul de document	Identificare	Procurare	Gestionare original	Distribuție sau asigurare acces	Urmărirea modificării sau reeditării
Standarde de calitate	Responsabil SMC din S1MB	Serviciul Achiziții	Responsabil SMC din S1MB	Responsabil SMC din S1MB	Responsabil SMC din S1MB
Legislații aplicabile S1MB	EF+ Compartiment Juridic	Serviciul Juridic	Serviciul Juridic	Serviciul Juridic	Utilizator+ Serviciul Juridic
Alte documentații tehnice externe	EF la care se aplică	Serviciul Achiziții	EF la care se aplică	Serviciul Achiziții	EF la care se aplică
Normative, instrucțiuni externe	EF la care se aplică	Serviciul Achiziții	EF la care se aplică	Serviciul Achiziții	EF la care se aplică

5.4 MĂSURI PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII

(1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/ activitate (fără discriminare).

(2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.

(3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la cel care a elaborat procedura.

(4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

(5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.

(6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul reducerii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. PRIMAR

- Aprobă procedurile de sistem în managementul calității și modificările acestora.
- Aprobă Manualul calității și Declarația de politică în domeniul calității.

6.2. Președinte Comisia de Monitorizare SCIM

- Avizează proceduri de sistem și operaționale aplicabile entității funcționale.
- Avizează alte documente interne, după caz.

6.3. Secretariatul tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM

- Întocmește Registrul procedurilor de sistem și operaționale.

6.4. Conducătorii EF din S1MB

- Verifică/elaborează proceduri operaționale aplicabile entității funcționale.
- Elaborează alte documente interne, după caz.

6.5. Responsabil Management Calitate al S1MB

- Elaborează procedurile de sistem în managementul calității și modificările acestora.
- Elaborează Manualul calității.

6.6. Responsabili Calitate din cadrul EF ale S1MB

- Identifică, elaborează și difuzează la utilizator documente ale SMC (proceduri de sistem/operaționale aplicabile) și modificările acestora;
- Difuzează și reține documentele elaborate și modificările acestora.

6.7. Funcții responsabile de controlul documentelor externe

- Identifică, procură și gestionează documentele externe necesare;
- Identifică, procură și gestionează originalul, distribuie (asigură accesul) și urmărește modificarea sau reeditarea actelor normative aplicabile;
- Procură, gestionează originalul și distribuie standardele tehnice și alte documentații tehnice externe, inclusiv normative și instrucțiuni externe;
- Difuzează sau țin la dispoziție pentru consultare aceste documente;
- Urmăresc modificările documentelor necesare și procură noile ediții.

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

6.8. Destinatarii documentelor

- Păstrează documentele primite în condiții de securitate fizică;
- Utilizează edițiile în vigoare ale documentelor aplicabile;
- Pot păstra documente externe anulate;
- Elimină documentele externe neaplicabile prin rupere/tocare.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
			Semnătură	Data	Observații		
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru	coordonator Compartimentul Fond Funciar,						

Page 13

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

Agricol	Registru Agricol						
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					

Data 15

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



UNIUNEA EUROPEANA

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operational Capacitate Administrativa
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

F-PS-00:07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

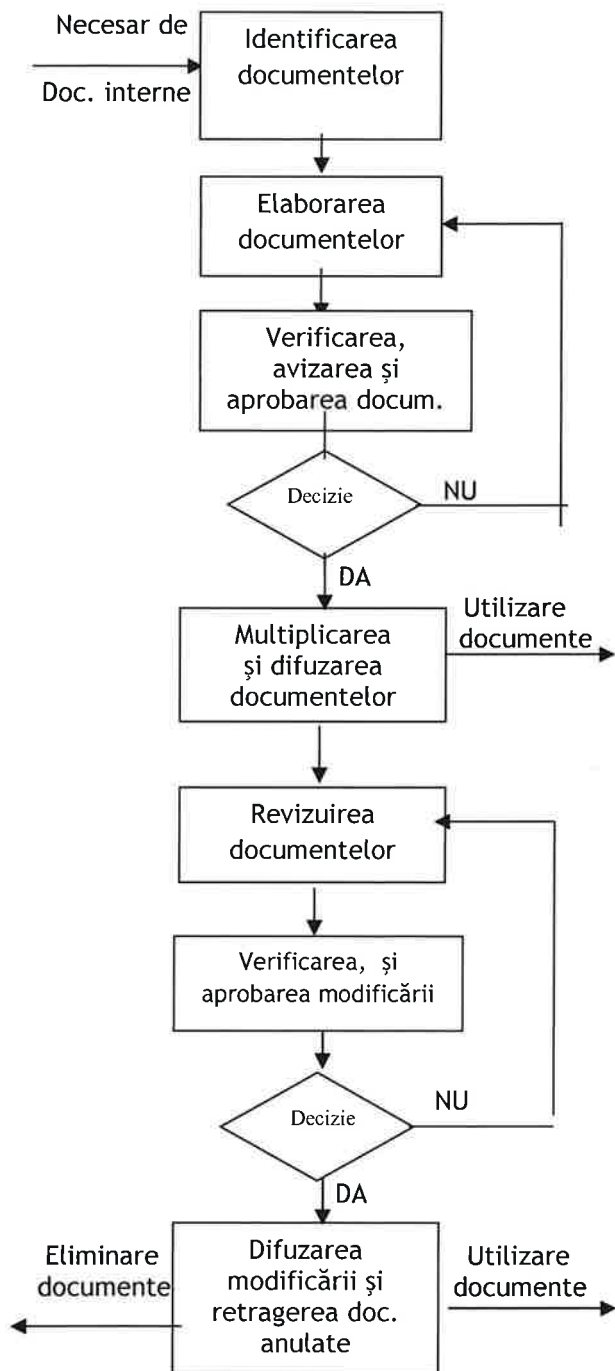
Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1	Diagrama de proces	Anexa 1	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
2	Registrul procedurilor de sistem	Formular F-PS-44-01/ Anexa 2	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
3	Registrul procedurilor operaționale	Formular F-PS-44-02/ Anexa 3	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
4	Lista de difuzare	Anexa 4	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	



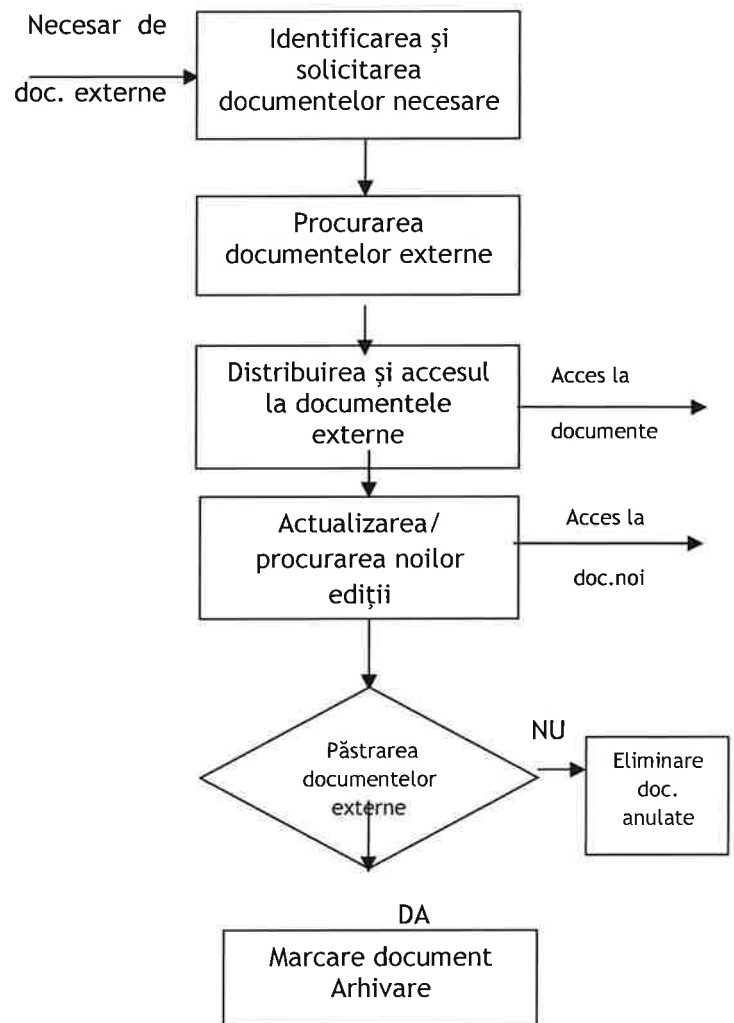
Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

ANEXA 1 - DIAGRAMA DE PROCES

DOCUMENTE INTERNE



DOCUMENTE EXTERNE





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

ANEXA 2

Model Formular F-PS-44-02

Sectorul 1 al Mun. București
Nr..... / Data

APROB
PRIMAR

REGISTRUL PROCEDURILOR DE SISTEM

Nr. crt.	Direcția/Serviciul/Biroul/Compartimentul	Denumirea procedurii de sistem	Cod PS	Stadiu

VERIFICAT,
PREȘEDINTE COMISIA DE MONITORIZARE,
.....

ELABORAT,
SECRETAR COMISIA DE MONITORIZARE
.....





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND CONTROLUL INFORMAȚIILOR DOCUMENTATE Cod: PS-44	Revizia 0
		Exemplar nr:...

ANEXA 3

Model Formular F-PS-44-03

Sectorul 1 al Mun. București
Nr..... / Data

APROB
PRIMAR

REGISTRUL PROCEDURILOR OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Direcția/Serviciul/Biroul/ Compartimentul	Cod P.O.	Denumirea P.O.

VERIFICAT,
PREȘEDINTE COMISIA DE MONITORIZARE,
.....

ELABORAT,
SECRETAR COMISIA DE MONITORIZARE
.....





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR

Cod: PS-29

Ediția I, 25.01.2023, Revizia 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect S1POCA 1254

Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect,



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





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-16
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	17-18
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	19-20
7. Formulare.....	21
8. Anexe.....	22-24





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	10.09.2019	0	-	-	Întocmită conform OSGG nr. 600/2018	
1	I	10.09.2019	1	25.01.2023	4	Implementarea SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității.Cerințe	





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. Scopul

- 1.1 Procedura stabilește un cadru general unitar de identificare, analiză și gestionare a riscurilor la nivelul S1MB, precum și stabilirea responsabilităților privind întocmirea și actualizarea Registrului de riscuri.
- 1.2 Furnizează personalului instituției și conducătorului un instrument care facilitează gestionarea riscurilor într-un mod controlat și eficient, pentru atingerea obiectivelor prestabilite, atât a celor generale cât și a celor specifice.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București de către personalul entității, inclusiv de către persoanele desemnate cu întocmirea și actualizarea Registrului de riscuri.

3. Documente de referință

3.1. Reglementări internaționale

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității.Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

3.2. Legislație primară

- Ordonanța de urgență nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 53/2003 privind Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

3.3. Legislație secundară

- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern managerial și controlul financiar preventiv, modificată, completată și republicată;





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

3.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Sectorului 1 al Municipiului București;
- Regulamentul de Funcționare al Comisiei de Monitorizare SCIM;
- Metodologie de implementare a standardului de control intern "Managementul riscurilor", elaborată de Ministerul Finanțelor Publice, publicată pe adresa de internet a Secretariatului General al Guvernului, www.sgg.ro
- Regulamentul Intern al Sectorului 1 al Municipiului București;
- Dispoziția Primarului Sectorului 1 al Municipiului București nr. 4823/2017 privind constituirea Comisiei de Monitorizare a Sectorului 1 al Municipiului București, cu modificări și completări.

4. Definiții și abrevieri

4.1 Definiții

Acceptarea (tolerarea) riscului = tip de răspuns la risc care constă în neluarea unor măsuri de control al riscurilor și este adecvat pentru riscurile inerente a căror expunere este mai mică decât toleranța la risc;

Clasarea riscului = procedeu aplicabil riscurilor apreciate, de către EGR, ca nerelevante în raport de obiectivele specifice compartimentului, constând în îndosarierea și arhivarea formularelor de alertă la risc inclusiv a documentației utilizată pentru fundamentarea riscurilor respective;

Comisia de monitorizare - structură cu atribuții în vederea monitorizării, coordonării și îndrumării metodologice pentru implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial, în cadrul Sectorului 1 al Municipiului București;

Compartiment - direcție generală / direcție / serviciu / birou / compartiment cu coordonator, prevăzute în organigrama Sectorului 1 al Municipiului București;

Control intern managerial - ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile;





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

Escaladarea riscului = procedeu prin care conducerea unui compartiment alertează nivelul ierarhic imediat superior sau secretarul de stat coordonator/secretarul general cu privire la riscurile pentru care compartimentul nu poate desfășura un control satisfăcător al acestora;

Evaluarea riscului = evaluarea consecințelor materializării riscului în combinație cu evaluarea probabilității de materializare a riscului;

Evitarea riscului = tip de răspuns la risc care constă în eliminarea/restrângerea circumstanțelor/activităților care generează riscul;

Expunere la risc = consecințele, ca o combinație de probabilitate și impact, pe care le poate resimți o organizație în raport cu obiectivele prestabilite în cazul în care riscul se materializează;

Gestionarea riscurilor sau managementul riscurilor = toate procesele implicate de identificarea, evaluarea, luarea de măsuri de atenuare sau anticipare a acestora, revizuirea periodică și monitorizarea progresului, stabilirea responsabilităților;

Impactul = consecința (efectul) asupra rezultatelor (obiectivelor) dacă riscul s-ar materializa;

Monitorizarea = tip de răspuns la risc care constă în acceptarea riscului cu condiția menținerii sale sub o permanentă supraveghere, parametrul supravegheat cu precădere fiind probabilitatea;

Prioritizarea riscurilor = acțiune determinată de caracterul limitat al resurselor și de necesitatea de a se stabili un răspuns optim la risc, pentru fiecare risc identificat și evaluat, și care constă în stabilirea ordinii de priorități în tratarea riscurilor, printr-o alocare eficientă și judicioasă a resurselor;

Probabilitatea de materializare a riscului = posibilitatea sau eventualitatea ca un risc să se realizeze;

Profilul de risc = un tablou cuprinzând evaluarea generală documentată și prioritizată a gamei de riscuri specifice cu care se confruntă organizația;

Proprietari de riscuri = responsabilii de activitățile din fișa postului care identifică riscuri;

Registrul de riscuri = document integrator al gestiunii riscurilor, cuprinzând o sinteză a informațiilor și deciziilor luate în urma analizei riscurilor;

Risc = posibilitatea de a se produce un eveniment care ar putea avea un impact asupra îndeplinirii obiectivelor;

Risc inherent = expunerea la un anumit risc înainte să fie luată vreo măsură de tratare (atenuare) a lui;

Risc rezidual = expunerea cauzată de un anumit risc după ce au fost luate măsuri de tratare (atenuare) a lui, presupunând că măsurile sunt eficace;

Toleranța la risc = cantitatea de risc pe care organizația este pregătită să o tolereze sau la care este dispusă să se expună la un moment dat;





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

Transferarea (externalizarea) riscului = tip de răspuns la risc recomandat în cazul riscurilor financiare și patrimoniale și care constă în încredințarea gestionării riscului unui terț care are expertiza necesară gestionării aceluși risc, încheindu-se în acest scop un contract;

Tratarea (atenuarea) riscului = tip de răspuns la risc care constă în luarea de măsuri (implementarea măsurilor de control intern) pentru a menține riscul în limite acceptabile (tolerabile); reprezintă abordarea cea mai frecventă pentru majoritatea riscurilor cu care se confruntă organizația;

4.2 Abrevieri

F - Formular,
 CM - Comisia de Monitorizare,
 DMRU - Direcția Management Resurse Umane,
 S1MB - Sectorul 1 al Municipiului București,
 PS - Procedură de Sistem,
 RR - Registrul de Riscuri,
 E - Elaborare,
 V - Verificare,
 A - Aprobare,
 Ap - Aplicare,
 Ah - Arhivare.

5. Descrierea activității sau procesului

5.1 Generalități și principii

Managementul riscurilor este un ciclu continuu de:

- **Clarificare a obiectivelor** - stabilirea obiectivelor legate de domeniul de activitate, actele normative subsecvente, regulamentele și politicile interne;
- **Identificare a riscurilor** - examinarea amenințărilor cu care se confruntă o organizație și a vulnerabilității acesteia;
- **Evaluare a riscurilor** - riscurile la care este supusă organizația sunt evaluate din perspectiva probabilității producerii unui eveniment nedorit, împreună cu consecințele anticipate;
- **Abordare a riscurilor** - se identifica și se implementează măsuri/soluții pentru a reduce probabilitatea și impactul unui eveniment nedorit (risc);
- **Revizuire și Raportare a riscurilor** - se face o evaluare a eficacității măsurilor/soluțiilor și se identifică și prioritizează acțiuni de corecție necesare.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

Managementul eficient al riscurilor îmbunătățește performanța proceselor/ activităților S1MB, contribuind la:

- mai mare siguranța și mai puține incertitudini (în efectuarea sarcinilor);
- furnizarea de servicii mai bune;
- management mai eficient al schimbării;
- utilizarea mai eficientă a resurselor;
- management mai bun la toate nivelele institutiei printr-un proces decizional îmbunătățit, datorat unei mai bune informări;
- reducerea pierderilor;
- cheltuire mai eficientă a resurselor financiare.

În cadrul S1MB, procesul de management al riscurilor se află în responsabilitatea președintelui Comisiei de Monitorizare și se organizează în funcție de dimensiunea, complexitatea și mediul specific al entității.

Pentru asigurarea unui management eficient al riscurilor la toate nivelurile entității, conducătorii compartimentelor de la primul nivel de conducere din cadrul S1MB desemnează la nivelul acestora un responsabil cu riscurile.

Responsabilii cu riscurile de la nivelul compartimentelor, pe baza riscurilor colectate, elaborează registrele de riscuri pe compartimente (Anexa nr.3), pe care le actualizează anual.

Riscurile atașate activităților și acțiunilor se gestionează, pe tot parcursul anului, de persoanele care au aceste activități și acțiuni în fișele de post și se raportează, la sfârșitul anului, responsabilului cu riscurile de la nivelul compartimentului.

Activitatea de supervizare a riscurilor se realizează de către conducătorii de compartimente, respectiv managementul de linie (direcții, servicii, birouri și compartimente), care aprobă registrele de riscuri pe compartiment.

Responsabilii cu riscurile consiliază personalul din cadrul compartimentelor și asistă conducătorii acestora în procesul de gestionare a riscurilor.

Riscurile aferente obiectivelor și/sau activităților se identifică și se evaluează la nivelul fiecărui compartiment, în conformitate cu elementele minimale din Registrul de riscuri; riscurile semnificative se centralizează la nivelul CM în Registrul de riscuri al entității (Anexa nr. 4).

CM analizează și prioritizează riscurile semnificative, care pot afecta atingerea obiectivelor S1MB, prin stabilirea profilului de risc și a limitei de toleranță la risc, anual, aprobate de către conducerea entității.

Secretariatul tehnic al CM pe baza RR de la nivelul entității propune profilul de risc și limita de toleranță la risc care sunt analizate și avizate în ședința comisiei și aprobate de către conducătorul entității.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

Conducătorul compartimentului transmite măsurile de control pentru riscurile semnificative Secretariatului Tehnic al CM, care elaborează anual Planul de implementare a măsurilor de control pentru riscurile semnificative la nivelul entității; planul este analizat de CM și aprobat de către conducătorul entității.

Secretariatul Tehnic al CM transmite Planul de măsuri aprobat compartimentelor responsabile cu gestionarea riscurilor semnificative, în vederea implementării.

Secretariatul Tehnic al CM elaborează, pe baza raportărilor anuale, ale conducătorilor compartimentelor de la primul nivel de conducere, privind desfășurarea procesului de gestionare a riscurilor și monitorizarea performanțelor o informare către conducătorul entității publice, aprobată de președintele CM, privind desfășurarea procesului de gestionare a riscurilor și monitorizarea performanțelor la nivelul entității.

Informarea cuprinde o analiză a riscurilor identificate și gestionate la nivelul compartimentelor, respectiv monitorizarea obiectivelor și activităților prin intermediul indicatorilor de performanță la nivelul entității.

5.2 Identificarea riscurilor

Întreg personalul identifică, evaluează prin elaborarea Formulelor de alertă la risc (Anexa nr. 2) și revizuieste (la sfârșitul anului) riscurile; formulează o opinie cu privire la gestionarea riscurilor identificate, care se discută în CM și aplică măsurile de control, aprobate în CM.

Analiza fiecărui Formular de alertă la risc presupune:

- clasarea formularului, dacă riscul este nerelevant;
- escaladarea riscului la nivele superioare ale managementului dacă: riscul afectează un obiectiv superior celui stabilit la nivelul compartimentelor; măsurile prin care se realizează un control satisfăcător al riscurilor exced competențelor compartimentelor în cauză; resursele sunt insuficiente.

Identificarea riscurilor implică atât identificarea inițială a riscurilor pe acțiunile specifice activităților, care contribuie la realizarea obiectivelor, cât și identificarea unor noi riscuri, datorate schimbărilor organizatorice și/sau modificărilor legislative.

Activitatea de identificare a riscurilor se realizează de către responsabilii de activitățile din fișa postului, care se mai numesc și proprietarii de riscuri.

Activitatea de identificare a riscurilor se realizează prin autoevaluarea riscurilor de către persoanele implicate în realizarea activităților/acțiunilor respective, stabilite în fișele de post, prin diagnosticarea riscurilor cu care se confruntă zilnic.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

Identificarea riscurilor se mai poate realiza și prin analiza și discutarea riscurilor în cadrul compartimentului, împreună cu responsabilul cu riscurile pe compartiment, în coordonarea conducătorului compartimentului.

În coloana 1 din RR, se completează obiectivele, activitățile și riscurile la prima completare a Registrului de riscuri, din fișa postului, iar ulterior numai obiectivele și activitățile.

În coloana 2 din RR se completează riscurile care se atașează la acțiunile/activitățile din coloana 1.

În coloana 3 din RR, la fiecare risc, se prezintă cauzele care favorizează apariția riscurilor.

În același timp, aceste date pot fi preluate din Lista activităților, acțiunilor și riscurilor, din Etapa a 3-a a procesului de implementare și dezvoltare a sistemului de control intern managerial, elaborate de fiecare compartiment în parte, centralizate și arhivate de către secretarul CM.

5.3. Evaluarea riscurilor

Prin evaluarea riscurilor, conducerea pune în balanță consecințele pozitive și negative ale riscurilor identificate, ceea ce îi permite să ia deciziile cele mai potrivite pentru atingerea obiectivelor, stabilindu-și astfel strategia de risc.

Evaluarea riscurilor se realizează de către fiecare salariat pentru activitățile și acțiunile din fișa postului, se verifică de responsabilul cu riscurile pe compartiment și se analizează de către conducătorul compartimentului cu ocazia aprobării Registrului de riscuri de la nivelul compartimentului.

Evaluarea riscurilor presupune analizarea riscurilor structurate pe activități în cadrul obiectivelor prin înțelegerea modului în care acestea funcționează și a modului în care trebuie să fie administrate.

Evaluarea riscurilor permite o clasificare a acestora și definirea pe baza acestora a priorităților în vederea limitării apariției unui risc major. Evaluarea și prioritizarea riscurilor identificate se realizează pe baza componentelor bidimensionale: probabilitate (factor calitativ) și impact (factor cantitativ), astfel:

Evaluarea probabilității de apariție a riscurilor pe cele 3 niveluri:

Nr. crt.	NIVEL PROBABILITATE	EXPLICAȚIE
1	Scăzută	Este puțin probabil să se întâmple pe o perioadă lungă de timp (3-5 ani); s-a întâmplat de foarte puține ori până în prezent





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

2	Medie	Este probabil să se întâmple pe o perioadă medie de timp (1- 3 ani); s-a întâmplat de câteva ori în ultimii 3 ani
3	Ridicată	Este probabil să se întâmple pe o perioadă scurtă de timp (< 1 an); s-a întâmplat de câteva ori în ultimul an

Evaluarea impactului riscurilor structurat pe cele 3 niveluri:

Nr. crt	NIVEL IMPACT	EXPLICAȚIE
1	Scăzut	Cu impact scăzut asupra activităților direcției și îndeplinirii obiectivelor și/sau cu impact financiar foarte scăzut
2	Mediu	Cu impact mediu asupra activităților direcției și îndeplinirii obiectivelor și/sau cu impact financiar mediu
3	Ridicat	Cu impact major asupra activităților direcției și îndeplinirii obiectivelor și/sau cu impact financiar major

* Clasificarea riscurilor se evaluează pe trei niveluri, respectiv: ridicat, mediu, scăzut, pentru fiecare risc, care conduc la o matrice 3x3, prezentată în figura 1 - Matricea riscurilor.

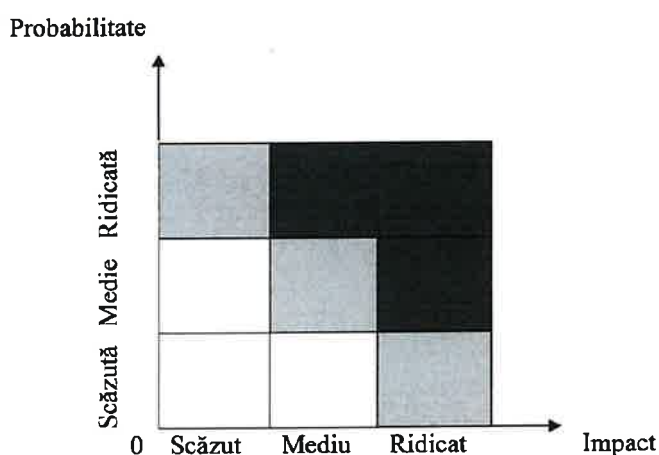


Figura nr. 1 - MATRICEA RISCURILOR

Responsabilii de activități își evaluează pentru fiecare risc, probabilitatea de apariție la risc, în coloana 4 din RR, care poate fi 1, 2 sau 3 și impactul în situația





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

apariției riscului, în coloana 5 din RR, care poate fi, tot 1,2 sau 3. Pe baza celor două componente, se determină expunerea la risc, în coloana 6 din RR, care reprezintă produsul dintre probabilitate și impact.

Riscurile evaluate de către fiecare salariat pentru propriile activități/acțiuni, se transmit responsabilului cu riscurile în vederea elaborării RR de la nivelul compartimentului.

Evaluarea riscurilor presupune, în primul rând, identificarea riscului inerent (coloanele 4-6 din RR) și apoi, în al doilea rând, determinarea riscului rezidual (coloanele 9-11 din RR), pentru stabilirea priorităților acestora în cadrul organizației.

În coloana 6 din RR, se stabilește expunerea la risc, care reprezintă valoarea riscului inerent, care există pentru orice activitate în absența măsurilor de control.

În coloana 7 din RR, proprietarul de riscuri stabilește strategia de risc pentru riscurile inerente identificate, care poate fi: acceptare, tratare, transferare, încetarea activităților sau indentificarea oportunităților.

În coloana 8 din RR, proprietarul de risc menționează data ultimei revizuiți a riscului, care în conformitate cu legislația în vigoare, este sfârșitul anului. În timpul anului, toate riscurile care impun revizuirea sau actualizarea riscurilor se monitorizează până în luna decembrie a anului în curs, când pot fi modificate sau actualizate în ședința EGR.

În coloanele 9-11, se menționează valoarea riscului rezidual, care este riscul rămas ca urmare a aplicării strategiei de risc din coloana 7 a RR. De regulă, se anticipează o scădere a valorii riscului inerent cu o treaptă și acesta este riscul rezidual anticipat de proprietarul de riscuri și acceptat de responsabilul cu riscurile pe compartiment.

În coloana 12 din RR, se menționează eventualele riscuri secundare care au apărut în procesul de gestionare a riscurilor pentru a fi evaluate și monitorizate în anul următor.

Prioritizarea riscurilor este o activitate care se planifică și se urmărește pe parcursul anului și se evaluează la sfârșitul anului odata cu actualizarea și revizuirea riscurilor.

Evaluarea riscurilor se modifică pe parcursul procesului de gestionare a riscurilor pe măsura tratării acestora, dar actualizarea riscurilor se realizează la sfârșitul anului.

Evaluarea riscurilor trebuie să acopere toată gama de riscuri din cadrul entității, respectiv la toate nivelele ierarhice, până la cel mai înalt nivel.

Conducătorul compartimentului, cu ocazia aprobării RR pe compartiment evaluează activitățile de control prestabilite și analizează efectele monitorizării riscurilor la nivelul entității.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

5.4. Strategia de risc

Controlul riscurilor se realizează cu scopul de a transforma incertitudinile într-un avantaj pentru entitate limitând nivelul amenințărilor.

Responsabilul de risc pentru a stăpâni evoluția acestora trebuie să-și stabilească o strategie de risc, ceea ce înseamnă implementarea măsurilor de control pentru supravegherea evoluției riscurilor, în coloana 7 din RR.

Măsurile de control se concretizează atât prin măsuri de minimizare a riscului inerent, cât și prin măsuri care să corecteze eventualele rezultate nedorite.

Planul de implementare a măsurilor de control (Anexa nr. 5) elaborat de către responsabilul cu riscurile pe entitate cuprinde acțiunile/măsurile ce trebuie luate pentru atenuarea riscurilor identificate și termenele limită pentru implementarea acestora, care întocmește apoi o Informare în vederea aprobării de către CM.

Măsurile de control care pot fi implementate se grupează în următoarele categorii de activități:

1. Acceptare - tolerarea riscurilor fără luarea vreunei măsuri de control.
2. Tratare - aplicarea unei măsuri de control care să mențină efectele riscului în limite acceptabile. Majorității riscurilor inerente li se aplică instrumente de control pentru ținerea în frâu a riscurilor sau pentru diminuarea efectelor acestora. În practică, pentru tratarea riscurilor se utilizează următoarele categorii de instrumente de control:

- a) instrumente de control preventiv, spre exemplu segregarea atribuțiilor, limitarea acțiunilor persoanelor neautorizate, externalizarea asigurării unor servicii;
- b) instrumente de control corective, spre exemplu includerea unor clauze în contracte, asigurarea - pentru facilitarea recuperării unor sume în cazul materializării riscurilor, planurile pentru situații neprevăzute;
- c) instrumente de control directiv, spre exemplu instruirea și deprinderea personalului cu anumite abilități, asigurarea pregătirii profesionale a personalului în domeniile de specialitate;
- d) instrumente de control detectiv, spre exemplu activități de inventariere, controlul reciproc și încrucișat - pentru detectarea tranzacțiilor neconforme sau neautorizate, monitorizarea activităților de implementare.

3. Transferare - reprezintă o activitate de reorganizare, astfel încât riscul să fie transferat la o altă structură din entitate, care este mai capabilă sau specializată în gestionarea unor astfel de riscuri.

4. Încetarea activităților - opțiunea încetării activității este relativ redusă, chiar dacă pentru unele activități sunt asociate riscuri însemnate, deoarece nu există o altă modalitate de obținere a rezultatelor așteptate.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

5. Identificarea oportunităților - această opțiune trebuie luată în considerare ori de câte ori un risc este tolerat, tratat sau transferat. Managementul de linie în procesul de gestionare a riscurilor, trebuie să identifice acele circumstanțe care nu generează riscuri și pot să reprezinte chiar oportunități.

Strategia privind riscurile, prevăzută în legislația în vigoare, recomandă monitorizarea acestora în timpul anului și modificarea valorii riscurilor la sfârșitul anului (coloana 8 din RR).

5.5. Analiza și raportarea riscurilor

Riscurile se monitorizează pe parcursul anului și se analizează cu ocazia raportării la sfârșitul anului când are loc și activitatea de actualizare și revizuire a riscurilor.

Responsabilul cu riscurile analizează fiecare Formular de alertă la risc, primit de la conducătorii compartimentelor care au decis escaladarea lor.

După finalizarea acțiunii de analiză a riscurilor noi identificate, responsabilul cu riscurile transmite conducătorului compartimentului Formularul de alertă la risc, pentru discutarea în CM, împreună cu documentația aferentă.

Responsabilii cu riscuri după monitorizarea propriilor riscuri în luna decembrie a anului în curs, evaluează dacă acestea s-au încadrat în riscul rezidual (rămas), anticipat și hotărăște reducerea acestora (clasarea riscurilor), menținerea măsurilor de control stabilite sau întărirea măsurilor de control.

Proprietarii de riscuri, pe baza analizei, efectuate asupra activităților și riscurilor pe care le gestionează, actualizează propriile riscuri pe care le transmit responsabilului cu riscurile de la nivelul compartimentului în vederea centralizării RR pe compartiment.

Actualizarea riscurilor se realizează în mod continuu, pe tot parcursul anului, prin monitorizare, dar modificarea RR pe compartiment se realizează anual, în luna decembrie, în cadrul CM.

Responsabilii cu riscurile desemnați la nivelul compartimentelor au obligația de a transmite responsabilului cu riscurile pe entitate Formularele de alertă la risc, pentru actualizarea Registrului de riscuri pe entitate.

Responsabilii cu riscurile de la nivelul compartimentelor transmit RR actualizat, responsabilului cu riscurile pe entitate în vederea centralizării și obținerii RR pe entitate actualizat, la începutul, anului pentru anul în curs.

Conducătorul compartimentului aprobă RR propriei structuri.

5.6. Elaborarea Registrului de riscuri la nivelul S1MB

RR de la nivelul entității reprezintă documentul prin care se atestă că la nivelul S1MB s-a introdus un sistem de management al riscurilor și că acesta funcționează.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

RR de la nivelul entității se realizează de către responsabilul cu riscurile pe entitate prin agregarea tuturor registrelor de riscuri de la compartimentele din cadrul S1MB.

RR de la nivelul entității elaborat de responsabilul cu riscurile pe entitate, se supune dezbaterii în ședințele CM și se aprobă de președinte.

RR de la nivelul entității trebuie să fie întocmit astfel încât să fie ușor de examinat și accesibil conducătorului entității, în vederea luării deciziilor adecvate pentru diminuarea riscurilor care pot afecta realizarea obiectivelor stabilite.

RR de la nivelul entității se actualizează anual și se arhivează la responsabilul cu riscurile pe entitate.

5.7 Abordarea oportunităților

În cadrul S1MB se identifică oportunități astfel:

- la stabilirea contextului în care funcționează S1MB,
- la determinarea domeniului de aplicare al SMC,
- pentru procesele SMC.

În acest sens, se face o analiză a aplicabilității oportunității identificate în momentul apariției, de către Responsabilii de procese/Șefii structurilor din cadrul S1MB și se stabilesc măsurile de valorificare a oportunității identificate.

Prin analiza sistemului de management al calității care se desfășoară anual, se urmărește stadiul de realizare al sarcinilor stabilite prin Programe de îmbunătățire.

6 Responsabilități

6.1. Întreg personalul

- Identifică și evaluează (prin elaborarea Formulelor de alertă la risc), revizuieste (la sfârșitul anului) riscurile; formulează o opinie cu privire la măsurile ce trebuiesc luate și aplică măsurile de control aprobate.

6.2. Responsabilii cu riscurile de la nivelul compartimentelor

- Consiliază personalul pentru gestionarea riscurilor.
- Colectează și analizează Formularele de alertă la risc și documentația aferentă și propune clasarea, escaladarea sau reținerea pentru gestionarea riscurilor.
- Transmite Formularele de alertă la risc către conducătorul compartimentului pentru analiză în vederea discutării în ședințele CM.
- Centralizează riscurile gestionabile primite de la responsabilul cu riscurile pe entitate și elaborează Registrul de riscuri de la nivelul compartimentului, pe care îl transmite conducătorului compartimentului, spre aprobare.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

- Propune tipul de răspuns la risc pentru riscurile reținute de la nivelul compartimentului.
- Transmite măsuri aprobate ce trebuie luate de responsabilii de activități.

6.3. Conducătorii compartimentelor

- Desemnează responsabili cu riscurile din structura compartimentului care elaborează Registrul de riscuri de la nivelul compartimentului.
- Analizează Formularele de alertă la risc și formulează o opinie cu privire la măsurile ce trebuie luate.
- Aprobă Registrul de riscuri de la nivelul compartimentului și îl transmite responsabilului cu riscurile pe entitate.

6.4. Responsabilul cu riscurile pe entitate

- Colectează, înregistrează, analizează, selectează și clasează Formularele de alertă la risc.
- Propune tipul de răspuns pentru fiecare risc nou identificat.
- Transmite responsabililor cu riscurile Formularul de alertă la risc și documentația aferentă riscurilor escaladate.
- Îndosariază Formularul de alertă la risc pentru riscurile pentru care s-a luat decizia de clasare;
- Îndosariază Formularul de alertă la risc pentru riscurile pentru care s-a luat decizia de gestionare și le transmite responsabilului cu riscurile de la compartimente;
- Centralizează Registrul de riscuri de la compartimente, în vederea elaborării Registrului de riscuri de la nivelul entității;
- Actualizează Registrul de riscuri de la nivelul entității și îl transmite Comisiei de monitorizare pentru informare și aprobare.

6.5. Președintele CM

- Analizează documentația primită și convoacă ședințele CM pe baza ordinii de zi;
- Stabilește tipul de răspuns la risc (strategia de risc) cel mai adecvat;
- Aprobă Registrul de riscuri pe entitate și îl transmite pentru informare și prezentare la conducerea entității.

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ F-PS-00.05

16

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil Observații	Semnătura	Data
			Semnătură	Data			
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționa le	Coordonator Compartiment						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul					





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

	Cadastru și Patrimoniu					
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

FORMULARE

F-PS-00.07

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii
7. F-PS-00.07 Formulare
8. F-PS-00.08 Anexe





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Anexa 1	Responsabil proces	EF	5 ani după scoaterea din uz	-





UNIUNEA EUROPEANĂ



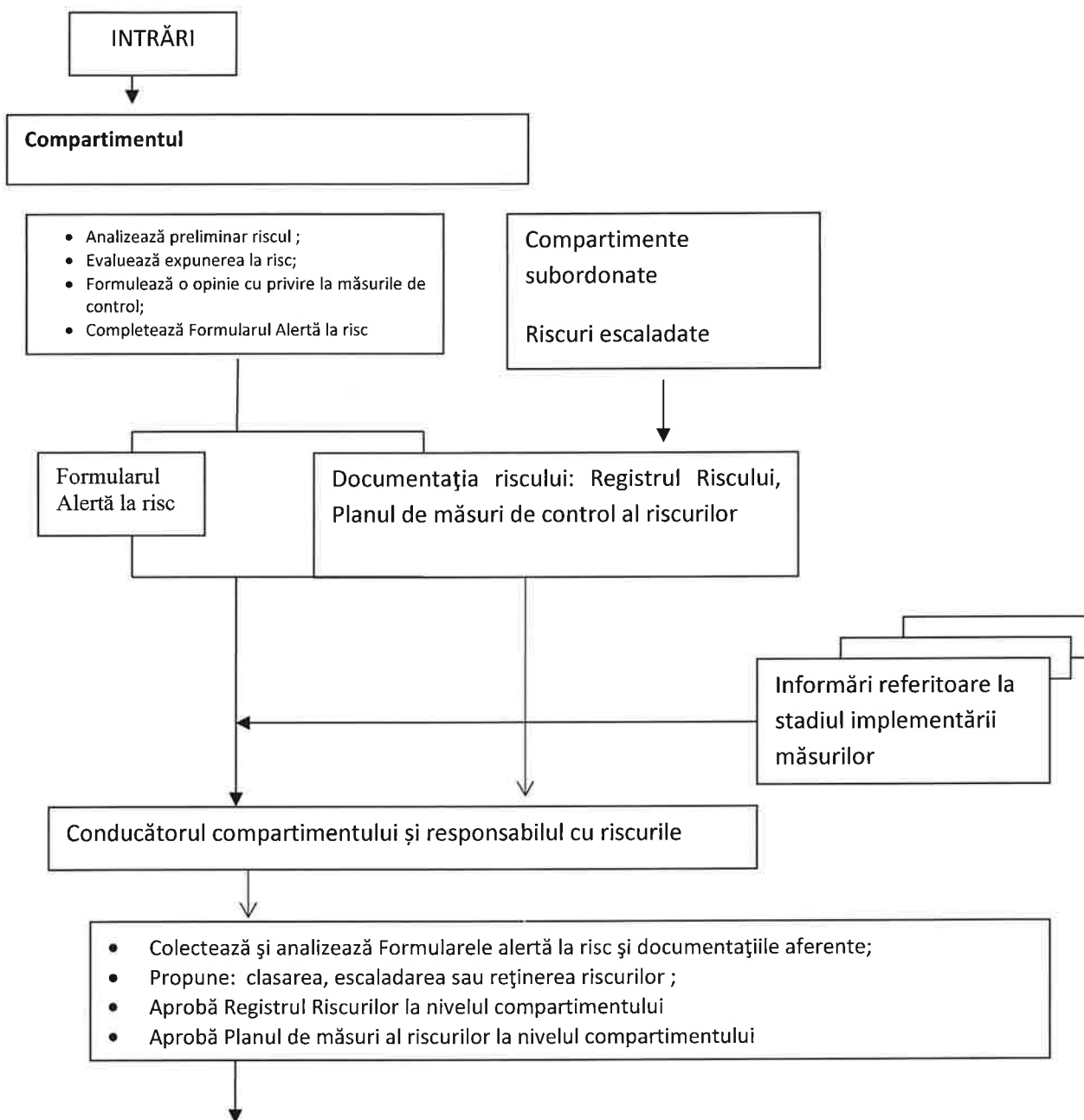
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...

Diagrama de proces pentru realizarea procedurii de sistem





UNIUNEA EUROPEANĂ

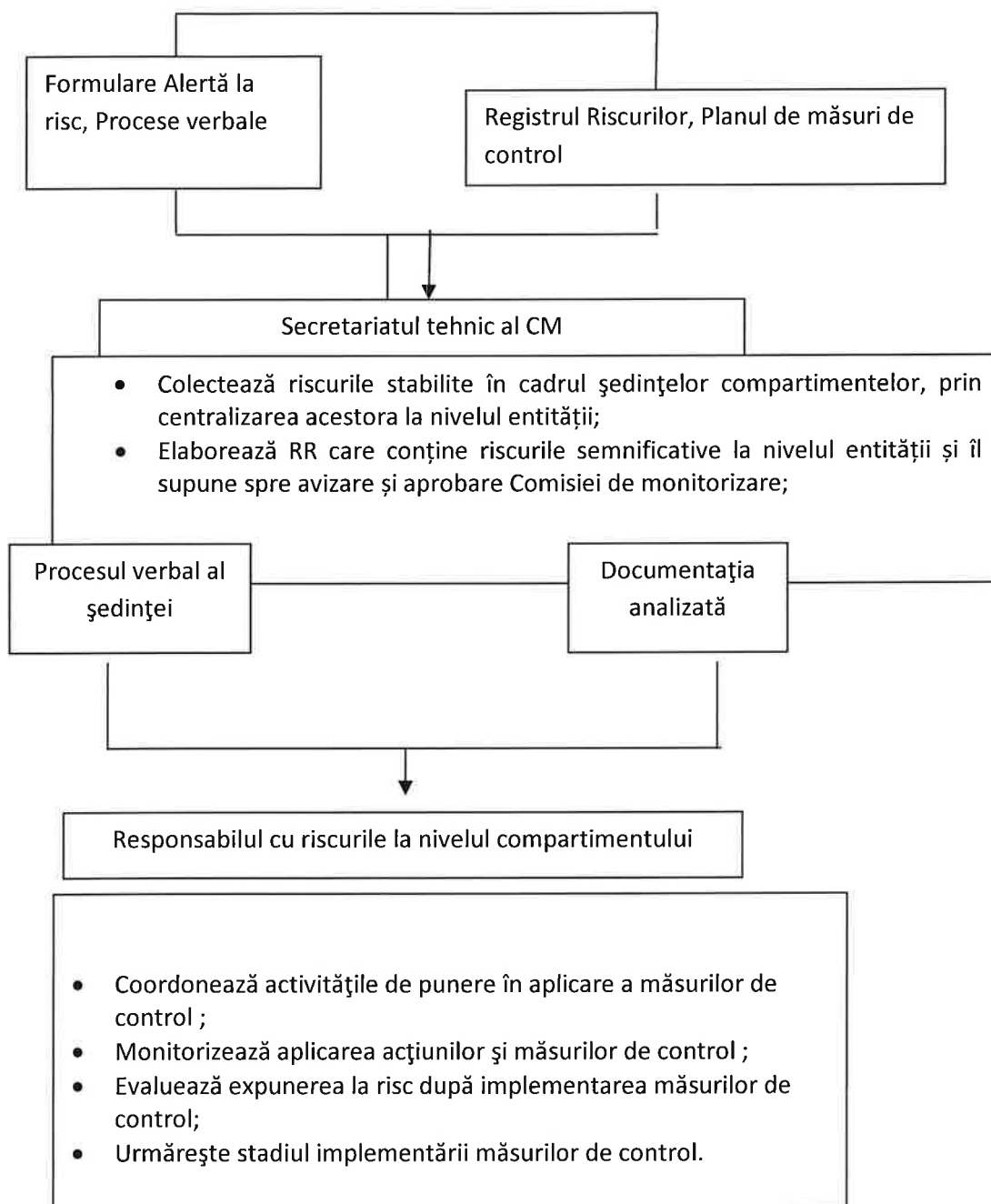


Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MANAGEMENTUL RISCURILOR Cod: PS. 29	Revizia 1
		Exemplar nr:...





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr:...

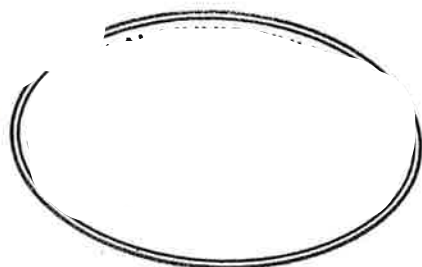
PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND
MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR
 Cod: PS-49

Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

PRIMĂRIA SECTORULUI 1

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256



Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect,



Prezentul document este proprietatea SIMB, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea conducerii instituției.

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





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-8
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	9-10
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	11-12
7. Formulare.....	13
8. Anexe.....	14-17





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	16.12.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Procedura stabilește un mod unitar de evaluare a nivelului de satisfacție a beneficiarilor și analiza informațiilor obținute, feedback-ul de la beneficiar (inclusiv reclamațiile acestuia).

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică entităților funcționale din cadrul S1MB care au relații directe cu beneficiarii.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității.Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Procedura de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Feedback	satisfacția beneficiarului, opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor.
2.	Satisfacția clientului	percepție a beneficiarului despre măsura în care așteptările au fost îndeplinite. <i>NOTA 1:</i> Se poate ca așteptarea cetățeanului să nu fie cunoscută de instituție sau chiar de către clientul respectiv, până când este furnizat produsul sau serviciul. Poate fi necesar, pentru atingerea unui înalt grad de satisfacție a clientului, să se îndeplinească o așteptare a unui client chiar dacă aceasta nu este nici declarată și nici în general implicită sau obligatorie. <i>NOTA 2:</i> Reclamațiile sunt un indicator comun al unui grad scăzut de satisfacție a clientului, dar absența acestora nu implică automat un grad ridicat de satisfacție a clientului. <i>NOTA 3:</i> Chiar dacă cerințele clientului au fost agreate cu clientul și îndeplinite, aceasta nu asigură automat un grad ridicat de satisfacție a beneficiarului.
3.	Reclamație	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.
4.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al primarului Sectorului 1.

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	S1MB	Aparatul de specialitate al primarului Sectorului 1 al Mun. București
2.	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3.	SMC	Sistem de management al calității
4.	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5.	RMC	Responsabil sistem de management al calității



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

6.	MC	Manualul calității
7.	PS	Procedură de sistem
8.	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9.	PO	Procedură operațională
10.	F	Formular
11.	R	Registru
12.	Ac	Acțiune corectivă
13.	RNac	Raport de neconformitate, Acțiune corectivă

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1 Generalități

Pentru evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarilor se pot comanda sondaje de opinie realizate de firme specializate sau pot fi întreprinse de către personalul S1MB, prin transmiterea „*Chestionarelor de evaluare a satisfacției beneficiarilor*”, conform model formular cod F-PS-49-01, Anexa 2 la prezenta procedură, către beneficiarii de servicii.

5.2 Orientarea spre îmbunătățire continuă a SMC

Comunicarea cu beneficiarii include:

- informațiile referitoare la activitățile realizate,
- feedback-ul de la beneficiari, inclusiv reclamațiile,
- feedback-ul privind atitudinea personalului,
- feedback-ul referitor la modul de comunicare cu personalul S1MB.

5.3. Evaluarea nivelului de satisfacție al cetățeanului

S1MB pune la dispoziția beneficiarilor serviciilor sale „*Chestionarul de evaluare a satisfacției beneficiarilor*”.

Chestionarul identifică date ale beneficiarului (ex: vârsta, elemente referitoare la adresă, profilul de activitate - în cazul persoanelor juridice).

Caracteristicile avute în vedere sunt următoarele:

1. Măsura în care S1MB satisface așteptările beneficiarilor;
2. Respectarea termenelor de soluționare a petițiilor, reclamațiilor și sesizărilor;
3. Atitudinea personalului din S1MB față de beneficiari;
4. Modul de comunicare cu personalul S1MB;
5. Calitatea activităților furnizate.

Prin chestionar se solicită, de asemenea, sugestiile și opiniile beneficiarilor referitoare la activitatea S1MB sau a personalului său.

Evaluarea se face pe o scală de la 1 la 5, unde: 1 înseamnă „*Foarte nemulțumit*”, 2 - „*Nemulțumit*”, 3 - „*Destul de mulțumit*”, 4 - „*Mulțumit*” și 5 - „*Foarte mulțumit*”.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Rezultatele analizei chestionarelor completate de beneficiari, precum și rezultatele analizei reclamațiilor sunt consemnate în „Raportul de evaluare a satisfacției beneficiarilor”, conform model formular cod F-PS-49-02, Anexa 3 la prezenta procedură. Raportul este întocmit și analizat cu ocazia Analizelor Efectuate de Management.

5.4 Măsurî privind managementul calității

- (1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/ activitate (fără discriminare).
- (2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.
- (3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Secretariatul Tehnic al Comisiei de Monitorizare SCIM.
- (4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.
- (5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.
- (6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul reducerii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Primar

- Asigură resursele necesare evaluării satisfacției beneficiarilor;
- Participă la analizele efectuate de management pentru a analiza nivelul de satisfacție al beneficiarilor;
- Stabilește/aprobă acțiuni corective pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente (depistate ca urmare a analizei Chestionarelor de evaluare a nivelului de satisfacție).

6.2. Responsabil SMC

- Completează „Raportul de evaluare a satisfacției beneficiarilor” și îl prezintă în ședința analizei SMC;
- Urmărește punerea în aplicare a acțiunilor corective;
- Urmărește evoluția în timp a nivelului de satisfacție al beneficiarilor.

6.3 Director de resort

- Participă la analizele efectuate de management pentru a analiza nivelul de satisfacție a beneficiarilor;
- Poate stabili acțiuni corective pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente (depistate ca urmare a analizei chestionarelor de evaluare a nivelului de satisfacție).





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

6.4. Șefi EF

- Distribuie și colectează „*Chestionarele de evaluare a nivelului de satisfacție al beneficiarului*”;
- Inițiază acțiuni corective și verifică implementarea acestora;
- Asigură comunicarea cu beneficiarii.





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia I
	PROCEDURĂ PRIVIND	Revizia 0
	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Exemplar nr: ...

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ
F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
			Semnătură	Data	Observații		
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol						



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
		Revizia 0
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Exemplar nr: ...

	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					





UNIUNEA EUROPEANA

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR	Revizia 0
	Cod: PS-49	Exemplar nr: ...

Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

F-PS-00.07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii



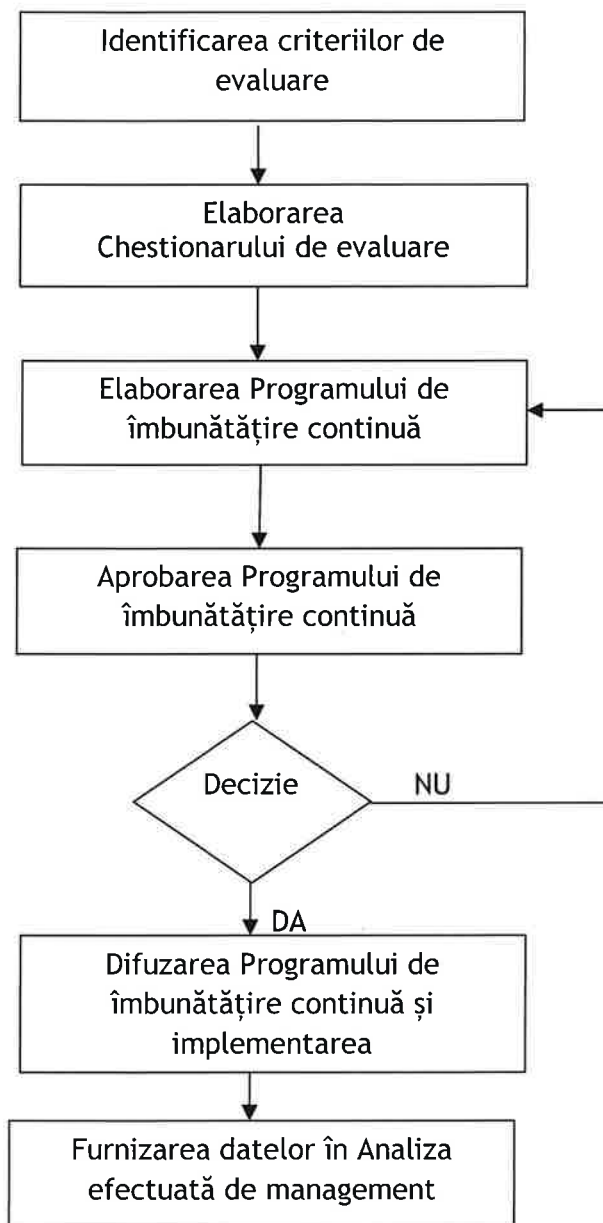
Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR	Revizia 0
	Cod: PS-49	Exemplar nr: ...

8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Hârtie Anexa 1	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
2.	Chestionar de evaluare a satisfacției beneficiarului	Formular F-PS-49-01 Anexa 2	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	
3.	Raport de evaluare a satisfacției beneficiarilor	Formular F-PS-49-02 Anexa 3	Responsabil SMC	Responsabil SMC	5 ani după scoaterea din uz	

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 1
DIAGRAMA DE PROCES





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 2
Model Formular F-PS-49-01

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR

Pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor, S1MB a implementat un sistem de management al calității în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015. În acest sens, vă rugăm să completați chestionarul următor cu răspunsurile, sugestiile și comentariile dumneavoastră!

Bărbat Femeie

Vârsta:

sub 30 de ani 30-50 de ani peste 50 de ani

Persoană juridică Profil de activitate.....

Persoană FIZICĂ

1. În ce măsură S1MB vă satisface așteptările?

5 foarte mulțumit; 4 mulțumit; 3 destul de mulțumit; 2 nemulțumit; 1 foarte nemulțumit

2. Referitor la respectarea termenelor de soluționare a petițiilor, reclamații și sesizări sunteți:

5 foarte mulțumit; 4 mulțumit; 3 destul de mulțumit; 2 nemulțumit; 1 foarte nemulțumit

3.Referitor la atitudinea personalului din S1MB față de dvs. sunteți:

5 foarte mulțumit; 4 mulțumit; 3 destul de mulțumit; 2 nemulțumit; 1 foarte nemulțumit

4.Referitor la modul de comunicare cu personalul S1MB în general sunteți:

5 foarte mulțumit; 4 mulțumit; 3 destul de mulțumit; 2 nemulțumit; 1 foarte nemulțumit

5.Cum calificați calitatea serviciilor care vă sunt furnizate de S1MB?

Vă rugăm să notați mai jos sugestiile și opiniile dvs.

Chestionarul a fost completat la data:

Notă: Pentru că răspunsurile dvs. sunt importante pentru strategiile de viitor ale instituției noastre, vă rugăm să depuneți Chestionarul completat la sediul S1MB.

Vă mulțumim și contăm pe colaborarea dvs.!

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





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND MONITORIZAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR Cod: PS-49	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 3
Model Formular F-PS-46-02

RAPORT DE EVALUARE A SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR ÎN CADRUL S1MB

Analiza chestionarelor de evaluare a satisfacției beneficiarilor	
1. Măsura în care S1MB satisface așteptările beneficiarilor	
Dintr-un eșantion de _____ beneficiari, calificativele obținute sunt:	
_____ beneficiari au selectat calificativul 5	
_____ beneficiari au selectat calificativul 4	
_____ beneficiari au selectat calificativul 3	
_____ beneficiari au selectat calificativul 2	
_____ beneficiari au selectat calificativul 1	
2. Respectarea termenelor de soluționare a petițiilor, reclamațiilor și sesizărilor	
Dintr-un eșantion de _____ beneficiari, calificativele obținute sunt:	
_____ beneficiari au selectat calificativul 5	
_____ beneficiari au selectat calificativul 4	
_____ beneficiari au selectat calificativul 3	
_____ beneficiari au selectat calificativul 2	
_____ beneficiari au selectat calificativul 1	
3. Atitudinea personalului din S1MB față de beneficiari	
Dintr-un eșantion de _____ beneficiari, calificativele obținute sunt:	
_____ beneficiari au selectat calificativul 5	
_____ beneficiari au selectat calificativul 4	
_____ beneficiari au selectat calificativul 3	
_____ beneficiari au selectat calificativul 2	
_____ beneficiari au selectat calificativul 1	
4. Modul de comunicare cu personalul din S1MB	
Dintr-un eșantion de _____ beneficiari, calificativele obținute sunt:	
_____ beneficiari au selectat calificativul 5	
_____ beneficiari au selectat calificativul 4	
_____ beneficiari au selectat calificativul 3	
_____ beneficiari au selectat calificativul 2	
_____ beneficiari au selectat calificativul 1	
5. Calitatea serviciilor furnizate de S1MB	
Dintr-un eșantion de _____ beneficiari, calificativele obținute sunt:	
_____ beneficiari au selectat calificativul 5	
_____ beneficiari au selectat calificativul 4	
_____ beneficiari au selectat calificativul 3	
_____ beneficiari au selectat calificativul 2	
_____ beneficiari au selectat calificativul 1	
Sintetizarea rezultatelor	
În perioada _____ au fost colectate _____ chestionare.	
Valorile nivelului satisfacției beneficiarului obținute sunt: Foarte mulțumit pentru ____ % , Mulțumit pentru _____ % , Destul de mulțumit pentru ____ % Nemulțumit pentru _____% , Foarte nemulțumit pentru _____%	
Măsuri	
Elaborat, (nume, prenume, semnătură):	





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr:...

PROCEDURA DE SISTEM PRIVIND
PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR
 Cod: PS-47

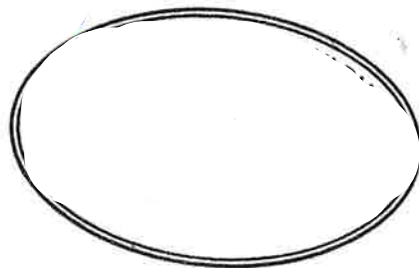
Ediția I, 16.12.2022, Revizia 0

Din partea **BENEFICIARULUI**

Manager de Proiect SIPOCA 1256

Din partea **PRESTATORULUI**

Manager de Proiect



Prezentul document este proprietatea SIMB, folosirea completă sau parțială se face cu aprobarea conducerii instituției.

*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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR	Revizia 0
	Cod: PS-47	Exemplar nr: ...

CUPRINS

F-PS-00.02

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă.....	1
2. F-PS-00.02 Pagină de cuprins.....	2
3. F-PS-00.03 Formular evidență modificări.....	3
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii.....	4-7
5. F-PS-00.05 Formular analiză procedură.....	8-9
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii.....	10-11
7. Formulare.....	12
8. Anexe.....	13-18





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR	Revizia 0
	Cod: PS-47	Exemplar nr: ...

FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

F-PS-00.03

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	I	16.12.2022	0	-		Întocmită conform ISO 9001:2015	





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

CONȚINUTUL PROCEDURII

F-PS-00.04

1. SCOP

Prezenta procedură are scopul de a identifica toate entitățile și procesele, precum și conexiunile/fluxurile informaționale dintre acestea, în vederea proiectării, implementării, menținerii și îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Calității în cadrul S1MB în conformitate cu prevederile standardului ISO 9001:2015.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către toate direcțiile și EF din cadrul S1MB, pentru documentarea și implementarea documentelor operaționale de proces (Lista proceselor, Harta proceselor, Planuri de management, Planificarea schimbărilor etc.), inclusiv a procedurilor operaționale proprii.

Prezenta procedură se implementează în următoarele scopuri:

- determinarea cerințelor pentru serviciile furnizate de administrația publică locală;
- stabilirea criteriilor pentru procese și acceptarea serviciilor în domeniul administrației publice locale;
- implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile ISO 9001:2015;
- determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate pentru procesele SMC, atât cât este necesar;
- controlul proceselor externalizate.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 387 din 7 mai 2018.
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Procedură de sistem PS-00: Elaborarea procedurilor.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Planificare	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
2.	Control	parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate
3.	Proces	ansamblu de activități corelate sau în interacțiune, care utilizează elementele de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.
4.	Entitate funcțională (în accepțiune proprie)	Toate direcțiile, serviciile, birourile, compartimentele din cadrul Aparatului de specialitate al primarului Sectorului 1

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	S1MB	Aparatul de specialitate al primarului Sectorului 1 al Mun.București
2	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
3	SMC	Sistem de management al calității
4	SCIM	Sistem de control intern/managerial
5	RMC	Responsabil sistem de management al calității
6	MC	Manualul calității
7	PS	Procedură de sistem
8	EF	Entitate Funcțională din cadrul S1MB
9	PO	Procedură operațională
10	F	Formular
11	R	Registru

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Determinarea proceselor necesare

Determinarea proceselor interne se face de către fiecare EF în funcție de tipul de activitate desfășurată.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

Responsabilul SMC centralizează toate procesele determinate în „*Lista proceselor sistemului de management al calității*”, conform model formular cod F-PS-47-01, Anexa 2 la prezenta procedură.

Procesele SMC sunt grupate, conform ISO 9001:2015, în 4 categorii:

- procese de management general;
- procese suport;
- procese de realizarea serviciului;
- procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire.

Responsabilul SMC documentează procesele externalizate în „*Lista proceselor externalizate*”, conform model formular cod F-PS-47-02, Anexa 3 la prezenta procedură. În această listă se evidențiază procesul externalizat, furnizorul care asigură derularea procesului respectiv, numărul de contract (pentru procesele care se țin sub control prin contracte) și EF care monitorizează contractul.

5.2. Planificarea schimbărilor

Atunci când S1MB determină necesitatea de schimbare în cadrul SMC, acestea se fac planificat, prin completarea formularului „*Planificarea schimbărilor*”, conform model formular cod F-PS-47-04, Anexa 5 la prezenta procedură.

În aceste situații se vor lua în considerare: disponibilitatea resurselor, integritatea SMC, scopul schimbărilor, consecințele și alocarea/relocarea responsabilităților și autorităților.

5.3 Planificarea obiectivelor prin Plan de management

În cadrul S1MB se stabilesc obiective generale și specifice în domeniul calității prin „*Planul de management*”. Obiectivele trebuie astfel definite încât să răspundă pachetului de cerințe „S.M.A.R.T.”

„*Planul de management*” se documentează anual, conform model formular cod F-PS-47-03, Anexa 4 la prezenta procedură, se elaborează de către Responsabilul SMC al fiecărei direcții din cadrul S1MB, se verifică de către directorul de resort al direcției și se aprobă de către primar.

Prin Planul de management, fiecare direcție în parte din cadrul S1MB stabilește obiective referitoare la calitate pentru funcțiile, nivelele și procesele relevante necesare SMC.

Obiectivele referitoare la calitatea serviciilor trebuie să fie consecvente cu Politica în domeniul calității, măsurabile, relevante pentru calitatea serviciilor furnizate de fiecare direcție și pentru creșterea satisfacției beneficiarilor/cetățenilor.

5.4 Monitorizarea și măsurarea proceselor

În cadrul S1MB se efectuează monitorizarea și măsurarea proceselor prin:

- a) evaluarea realizării obiectivelor specifice și a indicatorilor de performanță;





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0 Exemplar nr: ...

- b) evaluarea performanțelor individuale ale salariaților, prin *Fișe de evaluare a performanțelor*, în conformitate cu legislația în vigoare;
- c) autoevaluarea proceselor de către fiecare șef al entității funcționale, în conformitate cu cerințele Ordinului SGG nr. 600 din 2018;
- d) audituri interne ale calității și audituri publice interne;
- e) analiza efectuată de management.

5.5 Măsurî privind managementul calității

- (1) Prezenta procedură se implementează la nivelul tuturor entităților funcționale (direcții, servicii, compartimente) din cadrul S1MB la care se difuzează și se aplică în mod unitar tuturor persoanelor implicate în proces/activitate (fără discriminare).
- (2) Anexele și formularele fac parte integrantă din prezenta procedură.
- (3) Prezenta procedură și anexele în original se păstrează la Secretariatul Tehnic al Comisiei de monitorizare SCIM.
- (4) Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării.
- (5) Anual se efectuează instruirii la nivelul tuturor direcțiilor privind aplicarea prezentei proceduri în cadrul S1MB.
- (6) Difuzarea procedurii se face controlat, în format electronic, cu scopul reducerii consumului de hârtie și promovării principiilor dezvoltării durabile.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Primar

- Aprobă „Lista proceselor SMC”.
- Aprobă „Lista proceselor externalizate”.
- Aprobă „Planificarea schimbărilor”.
- Aprobă „Planuri de management”.

6.2. Directori de resort/direcții:

- Aprobă „Planul de management al direcției”.

6.3. Responsabil SMC

- Completează „Lista proceselor SMC pentru S1MB”.
- Completează „Lista proceselor externalizate pentru S1MB”.
- Elaborează „Planificarea schimbărilor”.

6.4. Responsabili SMC din cadrul direcțiilor:

- Elaborează „Planul de management al direcției”.





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ
F-PS-00.05

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
			Semnătură	Data	Observații		
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct						
	Director General Adjunct						
Arhitect Șef	Arhitect Șef						
Direcția Management Economic	Director Executiv						
Direcția Investiții	Director Executiv						
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv						
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv						
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv						
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR	Revizia 0
	Cod: PS-47	Exemplar nr: ...

	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu						
Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu						
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu						
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu						
Biroul Audit Intern	Șef Birou						
Biroul Corp Control	Șef Birou						
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou						
Compartimen tul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment						





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

LISTĂ DE DIFUZARE A PROCEDURII

F-PS-00.06

Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
Direcția Generală Administrație Publică Locală	Director General Adjunct					
	Director General Adjunct					
Arhitect Șef	Arhitect Șef					
Direcția Management Economic	Director Executiv					
Direcția Investiții	Director Executiv					
Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ	Director Executiv					
Direcția Management, Resurse Umane	Director Executiv					
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă	Director Executiv					
Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol	coordonator Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol					
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu					

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	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR	Revizia 0
	Cod: PS-47	Exemplar nr: ...

Serviciul Imagine și Cultură	Șef Serviciu					
Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă	Șef Serviciu					
Serviciul Registratură, Relații cu Publicul	Șef Serviciu					
Biroul Audit Intern	Șef Birou					
Biroul Corp Control	Șef Birou					
Biroul Autoritate Tutelară	Șef Birou					
Compartimentul Relații Internaționale	Coordonator Compartiment					
Comisia de Monitorizare	Secretar Comisie					





UNIUNEA EUROPEANA

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

F-PS-00.07

7.0 Formulare

1. F-PS-00.01 Pagina de gardă
2. F-PS-00.02 Pagina de cuprins
3. F-PS-00.03 Formular de evidență a modificărilor
4. F-PS-00.04 Conținutul procedurii, respectiv:
 - Scop;
 - Domeniul de aplicare;
 - Documente de referință;
 - Definiții și abrevieri;
 - Descrierea procedurii;
 - Responsabilități.
5. F-PS-00.05 Formular de analiză procedură
6. F-PS-00.06 Lista de difuzare a procedurii





UNIUNEA EUROPEANĂ

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

Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Editia I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR	Revizia 0
	Cod: PS-47	Exemplar nr: ...

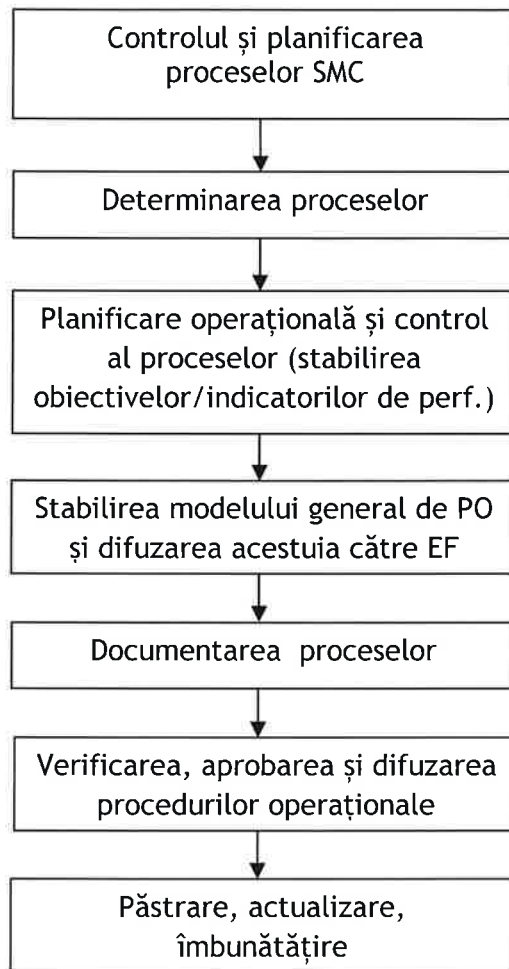
8. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Anexa/ Înregistrarea	Suportul	Completează	Locul de păstrare	Durata	Alte elemente
1.	Diagrama de proces	Hârtie Anexa 1	RMC	RMC	5 ani după scoaterea din uz	
2.	Lista proceselor SMC	Formular F-PS-47-01 Anexa 2	RMC	RMC	5 ani după scoaterea din uz	
3.	Lista proceselor externalizate	Formular F-PS-47-02 Anexa 3	RMC	RMC	5 ani după scoaterea din uz	
4.	Plan de management	Formular F-PS-47-03 Anexa 4	RMC	RMC	5 ani după scoaterea din uz	
5.	Planificarea schimbărilor	Formular F-PS-47-04 Anexa 5	RMC	RMC	5 ani după scoaterea din uz	



Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 1
DIAGRAMA DE PROCES





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 2
Model Formular F-PS-47-01

Sectorul 1 al Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

LISTA PROCESELOR SMC

Nr. crt.	DENUMIRE PROCES	DOCUMENT/E APLICABILE	RESPONSABIL PROCES
1.	PROCESE DE MANAGEMENT GENERAL		
1.1			
2.	PROCESE SUPORT		
2.1			
3.	PROCESE DE REALIZAREA SERVICIULUI		
3.1			
4.	PROCESE DE MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI EVALUARE		
4.1			

ELABORAT,
RESPONSABIL SMC

.....





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 3
Model Formular F-PS-47-02

Sectorul 1 al
Municipiului București

Nr...../Data

APROBAT

.....

LISTA PROCESELOR EXTERNALIZATE

Nr. crt.	Denumire proces	Furnizor	Contract	Responsabil contract

ELABORAT,
RESPONSABIL SMC

.....





Sectorul 1 al Municipiului București	PROCEDURĂ DE SISTEM	Ediția I
	PROCEDURĂ PRIVIND PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL PROCESELOR Cod: PS-47	Revizia 0
		Exemplar nr: ...

ANEXA 4
Model Formular F-PS-47-03

Sectorul 1 al
Municipiului București

APROBAT

Nr...../Data

.....

PLAN DE MANAGEMENT
Perioada

Obiective	Activități	Indicatori de performanță	Valoarea țintă a indicatorilor de perform.	Responsabili	Prioritizare/ Termen	Resurse alocate	Stadiu
1	2	3	4	5	6	7	8
OBIECTIV GENERAL NR. 1:							
Obiective specifice							
1.1.							
1.2							
OBIECTIV GENERAL NR. 2:							
Obiective specifice							
2.1							
2.2							
OBIECTIV GENERAL NR. 3:							
Obiective specifice							
3.1							
3.2							

**ELABORAT,
RESPONSABIL SMC**

.....



