



TQM CONSULTING SRL

Nr. 700/04.11.2022

## RAPORT INIȚIAL DE AUDIT DE DIAGNOSTICARE

în domeniul calității față de cerințele ISO 9001:2015  
pentru SECTORUL 1 AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

*în cadrul proiectului:*

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

*Data elaborării: 04.11.2022*

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



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

## RAPORT INIȚIAL DE DIAGNOSTICARE

din data de 04.11.2022

### 1. Obiectivele auditului :

- Evaluarea sistemului de management al calității în vederea îndeplinirii cerințelor de certificare la Sectorul 1 al Municipiului București, în cadrul proiectului: *Implementarea instrumentelor de management al calitatii si performantei pentru standardizarea proceselor si serviciilor orientate catre cetateni la nivelul Sectorului 1 al Municipiului Bucuresti*, cod MySMIS 154777, cod SIPOCA 1256.
- Analiza proceselor, procedurilor, instrucțiunilor, Regulamentului de organizare și funcționare al Sectorului 1 al Municipiului București.
- Identificarea tuturor serviciilor/ compartimentelor și proceselor/ activităților și a conexiunilor acestora în vederea proiectării, documentării și implementării Sistemului de Management al Calității la Sectorul 1 al Municipiului București și dezvoltarea unui Plan de implementare a sistemului de management al calității conform standardului de referință ISO 9001:2015.
- Analiza documentelor existente privind conformarea față de implementarea cerințelor standardului de referință ISO 9001:2015.

### 2. Perioada auditului :

04.10.2022 - 07.10.2022

### 3. Direcții/ Servicii auditate

Entități ale Sectorului 1 al Municipiului București auditate	
Direcția Generală Administrație Publică  -Director general -Director general adjunct	Serviciul Management Informatic
	Compartimentul de Strategii de Dezvoltare Durabilă, Programe, Proiecte
	Serviciul Administrativ
	Serviciul Autorizații de Funcționare și Servicii Publice

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



	Compartimentul Fond Imobiliar
<b>Arhitect Șef</b>	Biroul Reglementări Urbanistice și Arhivă
	Biroul Urbanism și Autorizații de Construire pentru Construcții Clasa A
	Serviciul Urbanism și Autorizații de Construire pentru Construcții Clasa B
	Serviciul Autorizații Lucrări Edilitare, Infrastructură și Dezvoltare Durabilă
	Compartiment Publicitate și Autorizări
	Compartiment Informare Urbanistică
<b>Serviciul Registratură, Relații cu Publicul</b>	
<b>Serviciul Imagine și Cultură</b>	
<b>Compartiment Relații Internaționale</b>	
<b>Biroul Audit intern</b>	
<b>Biroul Corp Control</b>	
<b>Direcția Management economic</b> <i>-Director executiv</i> <i>-Director executiv adjunct</i>	Serviciul Buget, Execuție Bugetară
	Compartiment Strategie și Dezvoltare Socio-Economică
	Serviciul Contabilitate
	Compartimentul Financiar
<b>Biroul Autoritate Tutelară</b>	
<b>Direcția Investiții</b> <i>-Director executiv</i>	Serviciul Achiziții Publice
	Serviciul Urmărire și Derulare Servicii
	Serviciul Urmărire Contracte Lucrări, Reabilitare Termică și Energii Alternative
<b>Direcția Managementul Resurselor Umane</b>	Serviciul Resurse Umane și Organizare
	Serviciul Pregătire Profesională

	Compartiment Sănătate și Securitate în Muncă
<b>Direcția Juridică, Legislativ, Contencios Administrativ</b>	Serviciul Juridic și Contencios Administrativ
	Serviciul Legislație și Avizare Contracte
	Compartimentul Spații cu altă Destinație decât cea de Locuință
<b>Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol</b>	Compartimentul Fond Funciar, Registru Agricol
	Compartimentul Cadastru și Patrimoniu
<b>Serviciul Tehnică Legislativă, Secretariat și Arhivă</b>	
Compartimentul pentru Monitorizarea Procedurilor Administrative	
<b>Direcția Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă</b>	Serviciul Înregistrări Acte de Naștere
	Compartimentul Înregistrări Acte Căsătorie și Divorț pe Cale Administrativă
	Compartiment Înregistrări Acte Decese și Informatică
	Serviciul Acte Înregistrate la Misiunile Diplomatie sau Oficiile Consulare de Carieră ale României
	Compartiment Registratură și Relații Publice
	Compartiment Corespondență, Rectificări și Înscrisoare Mențiuni în Străinătate
	Serviciul Transcrieri Certificate Înregistrate la Autoritățile Administrative Locale din Străinătate
	Compartiment Informatică
	Compartiment Analiză, Sinteză, Secretariat
	Birouri de Evidența Persoanelor

#### 4. Echipa de Audit/ Auditori în domeniul calității:



## 5. Constatări față de obiectivele auditului și criteriile de audit:

S-a efectuat evaluarea proceselor derulate în cadrul Sectorului 1 al Municipiului București, în etapa de diagnosticare, cu scopul comparării sistemului actual de desfășurare a activității în raport cu cerințele standardului de referință SR EN ISO 9001:2015 în vederea identificării necesarului de documente și elaborării documentației sistemului de management al calității.

În conformitate cu organigrama în vigoare au fost identificate serviciile și compartimentele din cadrul Sectorului 1 al Municipiului București care desfășoară procese și activități relevante domeniului de aplicare și s-a urmărit identificarea conexiunilor acestora în vederea proiectării, documentării și implementării Sistemului de Management al Calității la **Sectorul 1 al Municipiului București**, precum și stabilirea necesarului de documente în vederea proiectării și implementării Sistemului de management al calității.

În urma evaluării și examinării proceselor, au fost înregistrate activitățile derulate în vederea documentării procedurilor de sistem și operationale, în vederea proiectării, documentării și implementării Sistemului de Management al Calității la **Sectorul 1 al Municipiului București**.

Constatările de audit se regăsesc centralizate pe criterii de audit, respectiv cerințe ale standardului de referință, și ele reprezintă *dovezi obiective de audit în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 pentru Sectorul 1 al Municipiului București*.



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
1.	Domeniul de aplicare	Sistemul de management al calității în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015 la Sectorul 1 al Municipiului București se aplică pentru <b>domeniul</b> : Realizarea serviciilor de administrație publică locală în conformitate cu reglementările legale în domeniu
2	Referințe normative	ISO 9001:2015
3	Termeni și definiții	-
4	<b>Contextul organizației</b>	
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	<p><b>Sectorul 1 al Municipiului București</b> este o autoritate a administrației publice locale care se organizează și funcționează în temeiul principiilor autonomiei locale, descentralizării serviciilor publice, eligibilității autorităților administrației publice locale, transparenței, legalității, cooperării, responsabilității și al consultării cetățenilor în soluționarea problemelor locale de interes deosebit.</p> <p>Misiunea Sectorului 1 al Municipiului București este de a fi în slujba nevoilor comunității locale, furnizând servicii la un înalt standard de calitate în context național și internațional, respectând valori precum: respect față de lege și cetățean, performanță, disciplină, integritate, onestitate, spirit de echipă, capacitate de inovare, egalitate de șanse și responsabilitate socială.</p> <p><b>Sediul Sectorului 1 al Municipiului București se află în Bulevardul Banu Manta nr. 9.</b></p> <p>În exercitarea atribuțiilor sale, cooperează cu alte autorități și instituții publice, ale administrației publice centrale și locale, cu reprezentanți ai societății civile, cu persoane juridice și/sau fizice, în limitele prevederilor legale în vigoare, pe baza protocoalelor încheiate</p> <p>Prin organigramă este stabilit sistemul relațional și ierarhic, de conducere, coordonare și control dintre structurile componente ale <b>Sectorului 1 al Municipiului București</b> precum și dintre acestea și conducerea instituției</p> <p><b>Încă nu există documentată o procedură de sistem referitoare la Contextul organizației.</b></p>
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor partilor interesate	<p>Datorită efectului lor, sau efectului lui potențial asupra capabilității instituției de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele cetățeanului și pe cele legale și reglementate aplicabile, PS1 determină</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• părțile interesate relevante pentru sistemul de management al</li> </ul>



CERINȚE ISO 9001:2015	CONSTATARILE AUDITULUI
	<p>calității;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.</li> </ul> <p><b>Părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității sunt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cetățenii Sectorului 1, persoane fizice;</li> <li>• persoane juridice - agenți economici, asociații de proprietari/ locatari, alte asociații și fundații;</li> <li>• autoritățile legale și de reglementare (locale, regionale, naționale sau europene) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspectoratul Teritorial de Muncă al Municipiului București,</li> <li>- Centrul Militar al Sectorului 1,</li> <li>- Centrul medical de medicina muncii,</li> <li>- Ministerul Afacerilor Interne,</li> <li>- Administrația Națională a Rezervelor de Stat și Probleme Speciale,</li> <li>- Inspectoratul pentru Situații de Urgență al municipiului București,</li> <li>- Jandarmeria Română,</li> <li>- Ministerul Mediului și agențiile din subordine,</li> <li>- Ministerul Lucrărilor Publice, Dezvoltării și Administrației și alte autorități de reglementare;</li> <li>- Administrația Finanțelor Publice;</li> <li>- Autoritatea Rutieră Română;</li> <li>- AJOFM - Agenția Județeană de Ocupare a Forței de Muncă;</li> <li>- Casa de Pensii;</li> <li>- Serviciile publice specializate, de interes local, din subordinea Consiliului Local al Sectorului 1 ;</li> </ul> </li> <li>• autoritățile publice locale învecinate;</li> <li>• organizații non-guvernamentale;</li> <li>• furnizori de produse, servicii, lucrări;</li> <li>• angajații și alte persoane care lucrează în numele organizației angajați proprii și angajații furnizorilor de produse, servicii, lucrări;</li> <li>• mass-media.</li> </ul> <p>Cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității sunt: servicii de calitate, infrastructura nepoluantă, plata la timp a facturilor, profit, respectarea legislației aplicabile, costuri eficiente, salarii decente, echipamente de protecție, resurse pentru instruire, sponsorizări, resurse pentru dezvoltare, etc.</p> <p><b>Aspectele referitoare la necesitățile și așteptările părților</b></p>



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI												
		interesate nu se regasesc documentate încă, în totalitate.												
4.3	Determinarea domeniului de aplicare a SMC	<p><b>Domeniul principal de aplicare al SMC pentru Sectorul 1 al Municipiului București este:</b></p> <p><b><i>Servicii de administrație publică locală</i></b></p> <p>Sectorul 1 al Municipiului București desfășoară activitatea de furnizare consecventă a serviciilor, fiecare acțiune legată de cetățeni ținând cont de nevoile acestora, în conformitate cu legislația în vigoare, stabilindu-se oportunitățile și prioritățile coroborate cu asigurarea eficienței și eficacității prin utilizarea în condiții de regularitate și economicitate a resurselor. Locațiile de desfășurare a activității se regăsesc indicate în următorul tabel.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Punct de lucru</th> <th>Adresa</th> <th>Activitatea desfășurată</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sediul principal</td> <td>Bd. Banu Manta nr.9</td> <td rowspan="4">Servicii de administrație publică locală</td> </tr> <tr> <td>Direcția Publică de Evidență a Persoanelor</td> <td>Piața Amzei nr.13</td> </tr> <tr> <td>Stare civilă</td> <td>Bd. Mareșal Averescu Nr.7</td> </tr> <tr> <td>Direcția Investiții - Serv. Urmărire și derulare servicii; - Serv. Urmărire contracte, lucrări, reabilitare termică și energii alternative DGAPL - Comp.Fond imobiliar - Serv. Autorizații de funcționare și servicii publice Biroul Audit intern</td> <td>Str. Mureș nr.18-24</td> </tr> </tbody> </table>	Punct de lucru	Adresa	Activitatea desfășurată	Sediul principal	Bd. Banu Manta nr.9	Servicii de administrație publică locală	Direcția Publică de Evidență a Persoanelor	Piața Amzei nr.13	Stare civilă	Bd. Mareșal Averescu Nr.7	Direcția Investiții - Serv. Urmărire și derulare servicii; - Serv. Urmărire contracte, lucrări, reabilitare termică și energii alternative DGAPL - Comp.Fond imobiliar - Serv. Autorizații de funcționare și servicii publice Biroul Audit intern	Str. Mureș nr.18-24
Punct de lucru	Adresa	Activitatea desfășurată												
Sediul principal	Bd. Banu Manta nr.9	Servicii de administrație publică locală												
Direcția Publică de Evidență a Persoanelor	Piața Amzei nr.13													
Stare civilă	Bd. Mareșal Averescu Nr.7													
Direcția Investiții - Serv. Urmărire și derulare servicii; - Serv. Urmărire contracte, lucrări, reabilitare termică și energii alternative DGAPL - Comp.Fond imobiliar - Serv. Autorizații de funcționare și servicii publice Biroul Audit intern	Str. Mureș nr.18-24													
4.4	SMC și procesele sale	<p>În cadrul Sectorul 1 al Municipiului București se derulează următoarele procese: de management general, procese de realizare a serviciului, procese suport și procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procese de management general:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leadership, Stabilire Politici și obiective;</li> <li>- Investiții și Achiziții Publice,</li> <li>- Managementul Resurselor Umane,</li> </ul> </li> </ul>												



CERINȚE ISO 9001:2015	CONSTATARILE AUDITULUI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificarea și controlul proceselor,</li> <li>- Implementare proiecte cu finanțare externă;</li> <li>- Elaborarea bugetului de venituri și cheltuieli și organizarea și conducerea contabilității financiare;</li> <li>- Execuția bugetară;</li> <li>- Comunicare internă și externă ,</li> <li>- Reprezentarea intereselor Sectorului 1 al Municipiului București în fața instanțelor de judecată;</li> <li>- Analiza efectuată de management;</li> <li>• <b>Procese de realizare a serviciului:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Administrarea sistemului informatic;</li> <li>- Scriere proiecte pentru atragere fonduri nerambursabile;</li> <li>-Implementarea strategiilor de dezvoltare în cadrul Sectorului 1 al Municipiului București;</li> <li>-Scriere și implementare proiecte educaționale;</li> <li>-Asigurarea serviciilor de suport administrativ (mentenanță instalații sanitare, instalații electrice, servicii curățenie, vidanjanre, gestionare parc auto, achiziție combustibil, reparații auto, centrală telefonică, buna funcționare instituții de învățământ;</li> <li>-Emiterea autorizațiilor de funcționare pentru alimentație publică și pentru activități recreative;</li> <li>-Gestionarea contractelor de salubritate;</li> <li>-Atribuirea de locuințe sociale în condițiile legii;</li> <li>-Atribuirea în extindere a spațiilor libere;</li> <li>-Reglementarea contractelor de închiriere (transcriere, includere, radiere, scutiri de la plata chiriei);</li> <li>-Atribuire de locuințe pentru tineri;</li> <li>-Emiterea documentelor specifice activităților de urbanism pe raza Sectorului 1;</li> <li>-Gestionarea situațiilor din teren pe raza Sectorului 1: disciplina în construcții, recepțiile;</li> <li>- Organizare evenimente culturale;</li> <li>- Coordonarea și asigurarea relațiilor internaționale la nivelul Sectorului 1;</li> <li>- Soluționarea petițiilor la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București și instituțiilor subordonate privitoare la încălcarea dispozițiilor legale a funcționarului public și a personalului contractual;</li> <li>- Inițierea și gestionarea contractelor de prestări servicii de proiectare;</li> <li>- Gestionarea contractelor de verificare proiecte;</li> <li>- Urmărirea contractelor de lucrări;</li> <li>- Urmărirea contractelor de servicii pentru implementarea proiectelor</li> </ul> </li> </ul>

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



CERINȚE ISO 9001:2015	CONSTATARILE AUDITULUI
	<p>(reabilitare termică, energii alternative);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Întocmirea și ținerea la zi a Registrului Agricol;</li> <li>- Reconstituirea/constituirea dreptului de proprietate asupra terenurilor sau despăgubiri;</li> <li>- Desfășurarea activității de cadastru;</li> <li>- Activități de patrimoniu;</li> <li>- Organizarea ședințelor Consiliului Local;</li> <li>- Comunicarea dispozițiilor Primarului către Prefect și părți interesate;</li> <li>- Desfășurarea audiențelor la conducerea instituției;</li> <li>- Efectuarea anchetelor sociale (la solicitarea instanțelor);</li> <li>- Întocmirea și evidența actelor de stare civilă;</li> <li>- Gestionarea activităților de registratură și relații publice;</li> <li>- Întocmirea și eliberarea actelor de identitate;</li> <li>- Actualizarea bazelor de date referitoare la evidența persoanelor;</li> </ul> <p>• <b>Procese suport:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlul informațiilor documentate;</li> <li>- Activități juridice specifice Serviciului Legislație și avizare contracte (inclusiv acordare consultanță juridică);</li> <li>- Administrarea sistemului informatic;</li> <li>- Protecția juridică a minorilor și a persoanelor vârstnice, care sunt puse sub hotărâre judecătorească;</li> <li>- Inventarierea bunurilor mobile de natura mijloacelor fixe și obiectelor de inventar;</li> <li>- Arhivarea;</li> <li>- Gestionarea Monitorului Oficial local;</li> <li>- Gestionarea petițiilor;</li> <li>- Gestionarea informațiilor de interes public;</li> <li>- Gestionarea relațiilor cu mass-media;</li> <li>- Activități de securitate și sănătate în muncă;</li> </ul> <p>• <b>Procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit Public Intern,</li> <li>- Monitorizare și reglementări;</li> <li>- Neconformitate și acțiune corectivă;</li> <li>- Controlul elementelor de ieșire neconforme;</li> <li>- Managementul riscurilor și oportunităților;</li> <li>- Monitorizarea situațiilor de urgență;</li> <li>- Evaluarea satisfacției cetățenilor;</li> <li>- Activități de control;</li> <li>- Monitorizarea programelor și proiectelor în perioada de implementare și perioada postimplementare</li> <li>- Monitorizarea și urmărirea măsurilor Curtii de Conturi;</li> </ul>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>- Îmbunătățirea continuă a SMC;</p> <p>Nu există documentate procesele prin prisma ciclului PDCA cu referire la planificarea proceselor prin obiective specifice și indicatori de performanță pe funcții și nivele relevante din cadrul Sectorului 1 al Municipiului București și nu este stabilită succesiunea și interacțiunea acestor procese.</p> <p>Se recomandă documentarea proceselor prin <b>Lista proceselor și Harta proceselor</b> la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București.</p>
<b>5</b>	<b>Leadership</b>	
5.1	Leadership si angajament	<p>Managementul de la cel mai înalt nivel/ Primarul se angajează pentru proiectarea și implementarea sistemului de management al calității la Sectorul 1 al Municipiului București prin implicarea personalului până la ultimul nivel și susținerea instituției pentru implementarea proiectului SIPOCA 1256.</p> <p>Sectorul 1 al Municipiului București este condus de un Primar, care îndeplinește o funcție de autoritate publică executivă care coordonează și conduce aparatul de specialitate și serviciile publice de interes local ale Sectorului 1 al Municipiului București în condițiile prevăzute de prevederile art. 154- art. 156 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.</p> <p>În exercitarea atribuțiilor sale, primarul emite dispoziții care devin executorii după ce sunt aduse la cunoștința persoanelor interesate, sau după caz la cunoștința publică.</p> <p>Aparatul de specialitate al Primarului Sectorului 1 funcționează în temeiul Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, în organizarea acesteia urmărindu-se realizarea condițiilor de operativitate și eficiență.</p> <p>Aparatul de specialitate al Primarului Sectorului 1 reprezintă totalitatea compartimentelor funcționale, fără personalitate juridică, de la nivelul subdiviziunii administrativ-teritoriale a Sectorului 1, precum și secretarul general al subdiviziunii administrativ-teritoriale a Sectorului 1 .</p> <p>Primarul poate delega, prin dispoziție, atribuțiile ce îi sunt conferite de lege și alte acte normative viceprimarului, administratorului public, secretarului general al Sectorului 1, conducătorilor compartimentelor funcționale sau personalului din aparatul de specialitate, precum și conducătorilor instituțiilor și serviciilor publice de interes local, în funcție de competențele ce le revin în domeniile respective, cu respectarea prevederilor art. 157 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu completările ulterioare.</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>Primarul Sectorului 1 al Municipiului București se angajează pentru dezvoltarea, menținerea și îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității al Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistem de management al calității;</li> <li>• asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale instituției;</li> <li>• asigurarea că cerințele sistemului de management al calității sunt integrate în procesele de operare ale instituției;</li> <li>• promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;</li> <li>• asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management al calității sunt disponibile;</li> <li>• comunicarea importanței unui management eficace și a conformării cu cerințele sistemului de management al calității;</li> <li>• asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate;</li> <li>• angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității;</li> <li>• promovarea îmbunătățirii;</li> <li>• susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate;</li> <li>• conducerea analizelor efectuate de management; <ul style="list-style-type: none"> <li>• delegarea autorității și responsabilității în domeniul SMC Reprezentant-tului Managementului pentru SMC cu responsabilitate privind implementarea sistemului conform cerințelor standardului ISO 9001:2015, verificarea, auditarea internă, controlul și îmbunătățirea sistemului de management al calității.</li> </ul> </li> </ul>
5.1.1	Generalitati	
5.1.2	Orientarea catre client	<p>Primarul Sectorului 1 se asigură că cerințele clientului sunt definite și satisfăcute. De asemenea, conducerea Primăriei Sectorului 1 consideră o misiune primordială să vină în întâmpinarea cerințelor clienților săi.</p> <p>În relația cu clientul/cetățeanul, cu autoritățile și celelalte părți interesate în cadrul Primăriei se desfășoară:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determinarea cerințelor referitoare la serviciile specifice administrației publice locale;</li> <li>- analiza de risc și tratarea acestora și a oportunităților;</li> </ul>



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>- comunicarea cu clientul/cetățeanul, cu autoritățile și cu alte părți interesate, inclusiv tratarea reclamațiilor sau sugestiilor de la aceștia;</p> <p>Cu toate acestea, nu există suficiente informații referitoare la percepția clienților asupra satisfacerii cerințelor lor și nu există realizat un sondaj de opinie în vederea obținerii gradului de satisfacție.</p>
5.2	Politica	
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	<p>Încă nu există documentată o <b>Politica în domeniul calității</b> care să includă obiective generale în domeniul calității, în scopul îmbunătățirii performanțelor manageriale și alinierea acestora la o abordare unitară în cadrul Sectorului 1 al Municipiului București și direcțiilor subordonate.</p>
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	<p>Comunicarea politicii referitoare la calitate se va face după elaborarea acesteia.</p>
5.3	Roluri organizatorice, responsabilități și autorități	<p>Conducerea Sectorului 1 al Municipiului București este asigurată de către Primar care organizează, conduce, coordonează și controlează activitatea personalului Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București și răspunde de aplicarea corectă a legislației.</p> <p>Atribuțiile principale ale acestuia sunt reglementate de Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu completările ulterioare, art.155.</p> <p>Structura organizatorică a aparatului de specialitate al Primarului cuprinde o Direcție Generală, respectiv Direcția Generală Administrație Publică Locală, coordonată de un Director General și 2 Directori Generali Adjuncți, 6 Direcții, coordonate de câte un Director executiv, respectiv: o Direcție Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă Sector 1, coordonată de un Director Executiv și de un Director Executiv Adjunct Stare Civilă Sector 1, Direcția Management Economic coordonată de către un Director Executiv și un Director Executiv Adjunct, Direcția Investiții coordonată de către un Director Executiv, Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ coordonată de un Director Executiv, Direcția Management Resurse Umane coordonată de către un Director Executiv, Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol coordonată de către un Director Executiv, structura de urbanism condusă de Arhitectul Șef și Secretarul General în a căror subordine funcționează direcții, servicii, birouri și compartimente.</p> <p>Relațiile de autoritate funcțională se stabilesc între compartimentele din structura organizatorică a Sectorului 1, între</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>acestea și serviciile publice și instituțiile publice din subordinea Consiliului local, în conformitate cu atribuțiile specifice fiecărui compartiment, obiectul de activitate sau competențele legale și în limitele prevederilor legale.</p> <p>Fisele postului sunt monitorizate de Direcția Management Resurse Umane și în ele se regăsesc responsabilitățile și autoritatea personalului .</p> <p>Referitor la proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC, încă nu au fost stabilite responsabilități în fișele postului.</p>
<b>6</b>	<b>Planificare</b>	
6.1	Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților	<p>Sectorul 1 al Municipiului București se poate confrunta zilnic cu riscuri provenite din zone variate și în diferite domenii, cum ar fi: domeniul financiar, al resurselor umane, al reputației și informațiilor. Modul în care aceste riscuri sunt abordate și gestionate are o importanță majoră pentru succesul organizațional.</p> <p>Politica de management al riscului la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București este de a adopta cele mai bune practici de identificare, evaluare, tratare și control eficient al riscurilor asociate obiectivelor specifice, pentru a se asigura că acestea sunt reduse la un nivel acceptabil, care nu afectează modul de funcționare a instituției sau calitatea serviciilor furnizate.</p> <p>Riscurile sunt identificate și definite în raport cu obiectivele a căror realizare este afectată de materializarea riscurilor.</p> <p>Din această cauză, existența unui sistem de obiective clar definite în Primăria Sectorului 1, de către toate compartimentele de specialitate, constituie premisa esențială pentru identificarea și definirea riscurilor.</p> <p>În momentul de față, <b>abordarea gândirii bazate pe risc se face conform Ordinului SGG 600/2018, fără o abordare a riscurilor și oportunităților pe toate procesele conform cerințelor ISO 9001:2015.</b></p> <p>Promovarea abordării bazate pe proces și a gândirii bazate pe riscuri și oportunități se va realiza prin conștientizări și instruirii interne de către echipa de consultanță.</p>
6.2	Obiectivele referitoare la calitate și	<p>Obiectivul principal al Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București este satisfacerea cerințelor cetățenilor și a comunității locale, cu respectarea legislației specifice pentru serviciile de</p>





CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
	planificarea realizării lor	<p>administrație publică furnizate beneficiarilor. Se urmărește realizarea serviciilor de administrație publică în condiții de transparență, legalitate, eficacitate și eficiență, care să satisfacă necesitățile, așteptările și cerințele beneficiarilor</p> <p>Există stabilite obiective specifice pentru toate entitățile funcționale și sunt stabilite acțiuni de realizare. Acestea sunt urmărite prin rapoarte lunare de activitate.</p> <p>Este necesară și stabilirea unor obiective strategice referitoare la calitate la nivelul Primăriei</p>
6.3	Planificarea schimbărilor	Încă nu există documentată o Planificare a schimbărilor.
<b>7</b>	<b>Suport</b>	
7.1	Resurse	
7.1.1	Generalități	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București, prin managementul de la cel mai înalt nivel, determină și asigură resursele necesare pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC și a eficacității acestuia;</li> <li>- creșterea satisfacției clienților/cetățenilor și îndeplinirea cerințelor acestora;</li> <li>- îmbunătățirea continuă a performanțelor instituției;</li> </ul> <p>Resursele necesare pentru desfășurarea proceselor sunt constituite din:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- resurse umane,</li> <li>- resurse financiare,</li> <li>- resurse documentare (cerințe legale, Directive UE),</li> <li>- infrastructura necesară furnizării serviciilor,</li> <li>- logistică, etc.</li> </ul> <p>Nu există o abordare procesuală conform ciclului PDCA și nu sunt determinate riscurile și oportunitățile aferente procesului de administrare a resurselor, conform cerințelor ISO 9001:2015.</p>
7.1.2	Personal	<p>Personalul care efectuează activități ce influențează calitatea serviciilor este competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilității și experienței adecvate.</p> <p>Cerințele privind competența personalului Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, studiile, instruirile, abilitățile și experiența necesare sunt stabilite în fișele postului. Dovezile obiective privind realizarea cerințelor din fișele postului sunt păstrate de către Direcția Management Resurse Umane.</p> <p>Pentru a ajuta la realizarea obiectivelor de îmbunătățire a performanței, organizația încurajează implicarea și dezvoltarea</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>personalului prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- furnizarea instruirii permanente,</li> <li>- definirea responsabilităților și autorităților personalului,</li> <li>- stabilirea obiectivelor individuale și de echipă,</li> <li>- facilitarea implicării în stabilirea obiectivelor și în luarea deciziilor,</li> <li>- facilitarea unei comunicări deschise, în ambele sensuri, a informației,</li> <li>- crearea condițiilor care să încurajeze inovația și aportul personal,</li> <li>- asigurarea lucrului în echipă,</li> <li>- comunicarea sugestiilor și opiniilor.</li> </ul>
7.1.3	Infrastructura	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București determină, asigură și menține o infrastructură corespunzătoare pentru desfășurarea proceselor sale și pentru asigurarea conformității serviciilor: echipamente hardware și software (computere, laptopuri, imprimante copiatoare, multifuncționale), echipamente și resurse IT.</p> <p>Birourile, în funcție de specificul activității, sunt dotate cu mobilier, echipamente de telecomunicație (telefon, fax, etc.), tehnică de calcul (computere), birotică (copiatoare, imprimante). Toate aceste utilități îndeplinesc normele de securitate și ergonomie cerute de domeniul de activitate.</p> <p>Acestea sunt ținute sub control de către Serviciul Administrativ care funcționează în subordinea Direcției Generale Administrație Publică.</p> <p>Serviciul Management informatic asigură, permanent, funcționarea rețelei de calculatoare a Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București (gestionare servere, componente rețea, cablare structurată, asistența tehnică pentru utilizarea tehnicii de calcul etc.), precum și monitorizarea accesului la baza de date a instituției (securitatea datelor, a drepturilor de acces și a cotelor de resurse alocate utilizatorilor), inclusiv accesul la Internet și la serviciul de poștă electronică.</p>
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București determină și controlează mediul de lucru astfel încât acesta să nu afecteze conformitatea serviciului furnizat.</p> <p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București dispune de un mediu adecvat pentru desfășurarea activităților, care ține cont atât de factorii sociali, psihologici, cât și fizici, birouri dotate cu încălzire termoficare, grupuri sanitare cu apă curentă.</p> <p>Mediul de lucru influențează atât motivația, satisfacția, dezvoltarea și performanțele angajaților, cât și calitatea serviciilor. De asemenea, poate influența aptitudinea personalului de a</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>contribui la realizarea obiectivelor propuse. Sunt considerați factori umani susceptibili de a influența mediul de lucru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metodele de lucru;</li> <li>- deontologia profesională;</li> <li>- regulile de securitate a muncii;</li> <li>- ergonomia;</li> <li>- dotări pentru personal;</li> <li>- relațiile interpersonale.</li> </ul> <p>Pentru a mări performanța instituției, responsabilii de proces analizează problemele legate de mediul de lucru, astfel încât să se asigure că acesta are o influență pozitivă asupra motivării și performanței angajaților.</p>
7.1.5	Resurse de monitorizare si masurare	<p>Resursele de monitorizare sunt ținute sub control de către Serviciul Administrativ, care asigură resursele de monitorizare și măsurare necesare desfășurării serviciilor în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Se recomandă evidențierea acestor activități de monitorizare și măsurare în informațiile documentate păstrate ale instituției</p>
7.1.6	Cunoștințe organizaționale	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București determină cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor.</p> <p>Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.</p> <p>Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, Primăria Sectorului 1 al Municipiului București ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care obține sau accesează orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.</p> <p>La Primăria Sectorului 1 al Municipiului București există Serviciul Resurse Umane și organizare cu atribuții în asigurarea resurselor umane necesare pentru realizarea obiectivelor strategice ale instituției și managementul acestora.</p>
7.2	Competența	<p>Cerințele privind competența sunt stabilite în fișele posturilor întocmite și gestionate de către Serviciul Resurse Umane.</p> <p>Personalul care conduce activități în procesele SMC are studii de specialitate, experiență în activitatea desfășurată sau activități similare și instruiți/atestări adecvate.</p> <p>Activitățile de pregătire profesională a personalului reprezintă una dintre prioritățile conducerii Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Serviciul Pregătire profesională elaborează strategia de formare profesională continuă pentru personalul din instituție, în</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.129/2000 privind formarea profesională a adulților, republicată, cu modificările și completările ulterioare, care se aprobă de către Primarul Sectorului 1.
7.3	Conștientizare	<p>Conștientizarea personalului se face prin instruirii interne și externe planificate anual de către șefii entităților funcționale și Serviciul Pregătire profesională din cadrul Direcției Managementul Resurselor Umane.</p> <p>Serviciul Pregătire profesională ține evidența tuturor instruirilor interne și externe ale personalului instituției care au beneficiat de o formă sau alta de instruire sau formare profesională și gestionează cariera profesională a salariaților. Urmărirea îndeplinirii condițiilor de promovare în funcții/grade/trepte de salarizare se face de Serviciul Resurse Umane.</p> <p>Serviciul Resurse Umane întocmește documentația în vederea organizării examenului sau concursului de promovare în funcție, clasă, grad profesional a funcționarilor publici și de promovare în funcție/ grad/ treaptă a personalului contractual din cadrul aparatului de specialitate al Primarului.</p>
7.4	Comunicare	<p>Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a SMC, conducerea Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București acordă o importanță deosebită comunicării interne ca mijloc de transmitere, cunoaștere și înțelegere de către angajați a politicii și obiectivelor calității.</p> <p>Modalitățile de comunicare internă utilizate în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București sunt variate și adecvate fiecărei situații în parte.</p> <p>Formele de comunicare externă sunt în scris (<i>pe suport de hârtie, suport electronic</i>) sau orale (<i>telefonice sau verbale</i>).</p> <p>În cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București există <b>Serviciul Registratură, Relații</b> cu publicul responsabil de elaborarea, monitorizarea, implementarea și coordonarea procesului de soluționare a petițiilor, a solicitărilor de informații publice, inclusiv activitățile de comunicare cu mass-media, prin purtătorul de cuvânt desemnat de Primar sau alte comunicări cu diferite medii în vederea promovării mesajului Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p><b>Serviciul Imagine și cultură</b>, prin purtătorul de cuvânt, întocmește comunicatele de presă prin care prezintă poziția Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București față de diferite probleme sau aspecte ale activității sale și colaborează cu celelalte direcții/servicii/ compartimente din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București pentru transmiterea de informații referitoare</p>



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>la activitatea instituției, în situația în care nu sunt încălcate prevederile legale privind confidențialitatea.</p> <p>Se respectă cerințele Legii nr.544/2001, cu modificările și completările ulterioare privind liberul acces la informațiile de interes public.</p>
7.5	Informatii documentate	<p>Informațiile documentate interne sunt elaborate la nivelul tuturor serviciilor și compartimentelor din Primăria Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Nu există procedură referitoare la controlul informațiilor documentate și care să fie aplicată în mod unitar în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Încă nu este stabilită o modalitate pentru controlul permanent al modificărilor documentației, care să asigure controlul, indiferent de suportul documentației, să analizeze, actualizeze și să reprobe documentele dacă este cazul și să asigure identificarea stadiului.</p> <p>Nu există o centralizare/ o <i>Listă a tuturor informațiilor documentate interne</i>.</p> <p>Se recomandă elaborarea unei proceduri referitoare la <b>Controlul informațiilor documentate</b>, care să descrie activitățile desfășurate pentru controlul informațiilor documentate menținute și păstrate, folosite în sistemul de management al calitatii (SMC), pentru a se asigura că la activitățile unde se utilizează documente sunt disponibile versiunile relevante ale documentelor aplicabile.</p> <p>Se recomandă centralizarea printr-o <i>Listă a tuturor informațiilor documentate interne și externe</i>, după intrarea în vigoare a noii proceduri.</p>
8	Operare	
8.1	Planificare și control operational	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București planifică procesele de realizare a serviciilor sale în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale SMC.</p> <p>La realizarea și menținerea sub control a realizării serviciului, instituția ia în considerație pentru planificare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 171/09.09.2021 privind Regulamentul de organizare și funcționare al aparatului de specialitate al Primarului Sectorului 1 al Municipiului București</li> <li>-obiectivele calității și cerințele pentru serviciu, politica și obiectivele</li> <li>-stabilirea proceselor și menținerea procedurilor documentate care să țină sub control activitățile și situațiile în care absența lor ar putea conduce la abateri de la cerințele specificate, de la politică și de la obiective;</li> <li>-stabilirea criteriilor de operare în aceste procese și proceduri;</li> <li>-stabilirea activităților pentru verificarea, validarea, monitorizarea</li> </ul>

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



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>serviciului;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-stabilirea resurselor necesar a fi alocate pentru realizarea serviciului;</li> <li>-stabilirea necesarului de proceduri, implementarea și menținerea lor în vederea ținerii sub control a conformității produselor și serviciilor procurate din exterior, a riscurilor identificate și comunicarea către furnizori și contractanți.</li> </ul> <p>g) stabilirea înregistrărilor care vor demonstra conformitatea rezultatelor obținute cu planificarea.</p> <p>În cadrul Primăriei Sectorului 1 planificarea realizării serviciilor se face prin diferite documente și înregistrări în funcție de natura serviciului, de cerințele reglementărilor în domeniu, de cerințele părților interesate relevante.</p> <p>Pentru a se asigura un control unitar la nivelul proceselor din cadrul Primăriei Sectorului 1 al municipiului București, se recomandă elaborarea unei proceduri de sistem referitoare la <b>Planificarea și controlul proceselor în sistemul de management al calității</b> pentru descrierea activităților desfășurate pentru planificarea și controlul proceselor sistemului de management al calității, pentru a determina toate procesele care să conducă la satisfacerea cerințelor în furnizarea unor servicii de calitate.</p>
8.2	Cerințe pentru servicii	<p>Indiferent de natura cerințelor beneficiarilor, Primăria Sectorului 1 al Municipiului București asigură identificarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cerințelor specificate de cetățean/beneficiar (explicite);</li> <li>- cerințelor implicite - nespecificate de beneficiar, dar necesare;</li> <li>- cerințelor legale și de reglementare;</li> <li>- după caz, alte cerințe suplimentare.</li> </ul> <p>Orice nelămurire privind cerințele clientului este clarificată împreună cu clientul.</p> <p>După identificarea cerințelor referitoare la serviciul solicitat, acestea sunt analizate de către persoana aflată în contact nemijlocit cu clientul pentru a se asigura că:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cerințele referitoare la serviciu sunt clar definite,</li> <li>- s-au lamurit cu clientul toate cerințele care erau neclare sau incomplete,</li> <li>- s-a căzut de acord cu clientul asupra modificării anumitor cerințe,</li> <li>- PS1 are capacitatea de a furniza servicii publice conform cerințelor convenite cu clientul/ cetățeanul.</li> </ul>
8.2.1	Comunicarea cu clientul	<p>În etapele de identificare și analiză a cerințelor referitoare la serviciul solicitat, Primăria Sectorului 1 asigură prin personalul aflat în contact nemijlocit cu clientul, o comunicare permanentă cu clientul în scopul clarificării acestor cerințe inclusiv tratarea</p>



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>reclamațiilor clientului.</p> <p>Comunicarea cu cetățenii include furnizarea informațiilor referitoare la produse și servicii, primirea propunerilor - prin dezbateri publice, pe site-ul oficial, obținerea feed-back - prin sondaje/studii privind percepția și stabilirea cerințelor suplimentare, dacă este cazul, ale cetățenilor.</p> <p>Această comunicare continuă în toate etapele de realizare a serviciului, când persoana aflată în contact cu clientul asigură clarificarea problemelor ce apar, sau după caz informează clientul despre stadiul de realizare.</p>
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru servicii	<p>Pentru determinarea cerințelor clienților Primăria Sectorului 1 are în vedere toate aspectele primite din partea acestora, asigurându-se că cerințele pentru servicii sunt definite și că primăria poate respecta angajamentele pentru serviciile oferite.</p> <p>Primăria Sectorului 1 analizează condițiile sau cerințele referitoare la serviciu, la solicitarea clienților de încheiere a unui contract de prestare serviciu sau la comanda unui serviciu sub aspectele:</p> <p>a) definirii clare a naturii locului și condițiilor serviciului solicitat, b) încadrarea acestor cerințe în oferta instituției și reglementările legale și locale, c) capacitatea instituției de a satisface aceste cerințe.</p>
8.2.3.	Analizarea cerințelor pentru servicii	<p>Analizarea cerințelor pentru servicii include următoarele: analizarea cerințelor specificate de client, a cerințelor nespecificate de client, analizarea cerințelor specificate de organizație, a cerințelor legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor prin legislația în vigoare.</p>
8.3	Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor	<p>Dezvoltarea serviciilor în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București se face prin implementarea de proiecte și prin investiții.</p> <p><b>Compartimentul de strategie de dezvoltare durabilă, programe, proiecte</b> coordonează și gestionează procedurile de implementare a tuturor proiectelor elaborate și care au primit finanțare prin programele operaționale sau din alte surse de finanțare interne și externe. Compartimentul identifică liniile de finanțare, scrie cererea de finanțare, obține finanțarea și implementează proiectele cu finanțare europeană, planifică, implementează, dezvoltă, monitorizează, administrează și întreține sistemul unic de management al informațiilor legate de proiectele care au obținut finanțare europeană.</p> <p><b>Serviciul Urmărire și derulare servicii</b> urmărește derularea</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		contractelor de prestare a serviciilor de proiectare, elaborarea documentelor necesare adoptării hotărârilor de consiliu local referitoare la proiecte de investiții.
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	<p>Primăria Sectorului 1 se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele.</p> <p>Achiziționarea produselor și serviciilor furnizate din exterior se face prin intermediul Serviciului Achiziții publice.</p> <p>Serviciul Achiziții răspunde de elaborarea „Programului anual al achizițiilor publice” și de întocmirea documentației de atribuire pentru achizițiile de furnizare, servicii și lucrări nominalizate în „Programul anual al achizițiilor publice” al Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Serviciul Achiziții publice întocmește, împreună cu celelalte compartimente din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, contractele de servicii, produse și lucrări și urmărește implementarea și respectarea prevederilor contractuale.</p> <p>Sunt determinate controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- produsele și serviciile de la furnizori externi vor fi încorporate în serviciile proprii;</li> <li>- produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului;</li> <li>- un proces, sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a instituției;</li> </ul>
8.5/ 8.5.1.	Furnizarea serviciilor	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București asigură planificarea și realizarea serviciilor în condiții controlate în conformitate cu prevederile OUG nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.</p> <p>Condițiile controlate includ, după caz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilitatea informațiilor ce descriu caracteristicile serviciului,</li> <li>- disponibilitatea procedurilor operationale sau a altor documente de lucru, atunci când sunt necesare,</li> <li>- utilizarea echipamentelor adecvate,</li> <li>- monitorizarea și măsurarea caracteristicilor serviciului,</li> </ul> <p>stabilirea programului de realizare a serviciului.</p> <p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București furnizează servicii de administrație publică locală la un înalt standard de calitate în context național și internațional, respectând valori precum: respect față de lege și cetățean, performanță, disciplină, integritate,</p>

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



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		onestitate, spirit de echipă, capacitate de inovare, egalitate de șanse și responsabilitate socială.
8.5.2.	Identificare și trasabilitate	<p>Primăria Sectorului 1 asigură identificarea și trasabilitatea serviciilor pe toată durata realizării lor prin mijloace specifice descrise prin proceduri operationale ce controlează procesul/ activitatea respectivă.</p> <p>Înregistrările prin care se asigură identificarea și trasabilitatea serviciilor realizate de <b>Primăria Sectorului 1</b> se regăsesc în capitolul „Anexe, înregistrări, arhivări” al procedurilor operaționale.</p>
8.5.3	Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	<p>Primăria Sectorului 1 acordă o atenție deosebită documentelor furnizate de client, inclusiv proprietății intelectuale (informații, documente etc.) puse la dispoziție de către client.</p> <p>Documentele furnizate de client sunt păstrate în spații amenajate și sunt marcate corespunzător pentru identificare, fiind gestionate de Serviciul Tehnică legislativă, Secretariat și Arhivă care prelucrează și păstrează documentele instituției, în conformitate cu prevederile Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996, republicată, cu modificările și completările ulterioare.</p> <p>Documentele furnizate de client sunt conservate pe timpul depozitării, protejându-se confidențialitatea, integritatea, precum și drepturile de proprietate intelectuală.</p> <p>În cazul în care se constată că documentele furnizate de client au fost pierdute, deteriorate sau au devenit, în oricare alt mod, necorespunzătoare, Responsabilul de proces anunță clientul și de comun acord cu acesta stabilește soluțiile de tratare și măsurile corective.</p>
8.5.4	Păstrare	<p>Fiecare înregistrare/document primit de la cetățeni beneficiază de confidențialitate.</p> <p>Serviciul Management informatic asigură respectarea prevederilor legale privind publicarea de date și protecția datelor personale și există documentate proceduri operaționale în acest sens.</p> <p>Personalul cu funcții de conducere din PS1 asigură și răspund de aplicarea prevederilor legale privind întocmirea, circuitul și păstrarea actelor și documentelor în cadrul structurii pe care o coordonează.</p> <p>Serviciul Tehnică legislativă, Secretariat și Arhivă asigură păstrarea și folosirea documentelor pe care le deține conform Legii Arhivelor Naționale, nr. 16/1996 cu modificările și completările ulterioare și întocmește anual documentele ce se grupează în unități arhivistice, potrivit problematicii sistemelor de păstrare stabilite în nomenclatorul documentelor de arhivă, care se întocmește de către fiecare creator pentru documentele proprii.</p>
8.5.5	Activități post-	Recepția serviciilor se face în conformitate cu cerințele caietului de

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
	livrare	sarcini/ contractelor încheiate cu clienții/furnizorii.
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor	Eliberarea serviciilor (informații, documente elaborate, etc.) se efectuează prin Registratura Primăriei Sectorului 1 care se află în B-dul Banu Manta nr.9 și prin intermediul instrumentelor de comunicare online . Primăria Sectorului 1 păstrează informații documentate referitoare la serviciile oferite, care includ: <ul style="list-style-type: none"> <li>- dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;</li> <li>- trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează serviciul.</li> </ul>
8.7	Controlul elementelor de iesire neconforme	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București se asigură în mod continuu că serviciile considerate neconforme sunt identificate și controlate astfel încât acestea să nu fie oferite clienților săi. Identificarea de produs/ serviciu neconform în cadrul PS1 poate avea loc în următoarele situații:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit intern/ extern;</li> <li>- Reclamații de la cetățeni/ clienți;</li> <li>- Monitorizarea satisfacției cetățenilor/ clienților;</li> <li>- Furnizarea serviciilor de administrație publică către cetățeni;</li> <li>- Gestionarea aspectelor organizatorice și operative din activitatea serviciilor de administrație publică locală.</li> </ul> <p>Identificarea serviciului de administrație publică neconform se face de către:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducerea PS1 și a conducătorilor entităților funcționale;</li> <li>- Responsabilii/ conducătorii de proces pe flux sau final (șefii entităților funcționale din cadrul PS1);</li> <li>- auditori interni în domeniul calității.</li> </ul> <p><b>Încă nu există documentată procedura privind „Controlul elementelor de ieșire neconforme”, cu referire la toate tipurile de servicii potențial neconforme.</b></p> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea procedurii de sistem „Controlul elementelor de ieșire neconforme în sistemul de management al calității ” la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile desfășurate pentru identificarea, documentarea, evaluarea, separarea, tratarea elementelor de ieșire neconforme și înștiințarea funcțiilor sau părților implicate pentru a se asigura că nu este permisă utilizarea sau livrarea neintenționată a serviciilor neconforme cu condițiile specificate.</p>
9	Evaluarea performanței	
9.1	Monitorizare, măsurare, analiza	Primăria Sectorului 1 al Municipiului București aplică metode optime și adecvate pentru monitorizarea proceselor, pentru a demonstra capacitatea proceselor controlate de atingere a

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





CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
	si evaluare	obiectivelor planificate.
9.1.1	Generalitati	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București planifică și aplică procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demonstrarea conformității serviciilor;</li> <li>- asigurarea conformității sistemului cu standardul de referință și cu obiectivele stabilite;</li> <li>- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.</li> <li>- asigurarea protecției datelor cu caracter personal;</li> <li>- îmbunătățirea procedurilor privind echipamentele noi pentru intervenția operativă și suportul logistic;</li> </ul>
9.1.2	Satisfacția clientului	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București monitorizează întreg spectrul de informații referitoare la satisfacția clienților interni și externi cu privire la serviciile furnizate acestora. Reprezentantul Managementului pentru SMC are responsabilitatea monitorizării satisfacției clientului.</p> <p>Aceste informații sunt folosite pentru îmbunătățirea continuă a propriilor servicii și procese precum și pentru îmbunătățirea performanțelor instituției.</p> <p>Serviciul Registratură, Relații cu publicul menține o legătură directă cu cetățenii și mass-media.</p> <p>De asemenea, compartimentul Imagine și cultură contribuie la formarea și asigurarea unei bune imagini a instituției, în colaborare cu partenerii instituționali, având la bază schimbul de informații; gestionează crizele și conflictele de comunicare care pot afecta încrederea cetățenilor în activitatea desfășurată de autoritățile publice locale ale Sectorului 1;</p> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea procedurii de sistem „<b>Monitorizarea satisfacției beneficiarilor</b>” la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile de stabilire a unui mod unitar de evaluare a nivelului de satisfacție a cetățenilor/ beneficiarilor și analiza informațiilor obținute, feedback-ul de la cetățean (inclusiv reclamațiile acestuia).</p>
9.1.3	Analiza si evaluare	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București colectează, monitorizează și analizează periodic informații și date corespunzătoare ce demonstrează adecvarea și performanțele SMC, precum și modalitățile de îmbunătățire continuă.</p> <p>Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului, conformitatea, eficacitatea și performanța proceselor, conformitatea, eficacitatea și performanța serviciilor primăriei.</p>
9.2	Audit intern	În cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București există Compartimentul Audit Public Intern care derulează audituri interne

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>în conformitate cu legislația în vigoare pentru evaluarea și îmbunătățirea eficienței și eficacității sistemului de conducere bazat pe gestiunea riscului, a controlului și a procesului de administrare.</p> <p>Compartimentul audit public intern este în directă subordine a Primarului și desfășoară o activitate funcțional independentă și obiectivă, care dă asigurări și consiliere conducerii pentru buna administrare a veniturilor și cheltuielilor publice perfecționând activitățile instituției publice și ajută Primăria Sectorului 1 al Municipiului București să își îndeplinească obiectivele printr-o abordare sistematică și metodică, care evaluează și îmbunătățește eficiența și eficacitatea sistemului de conducere bazat pe gestiunea riscului, a controlului și a procesului de administrare.</p> <p><b>Încă nu au fost efectuate audituri interne în domeniul calității.</b> <b>Încă nu există o procedură pentru efectuarea auditului intern în domeniul calității care să documenteze procesul de auditare, constatarea neconformităților, implementarea acțiunilor corective și îmbunătățirea continuă.</b></p> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea procedurii de sistem „<i>Auditul intern în domeniul calității</i>” la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile desfășurate pentru planificarea și efectuarea auditurilor interne în scopul de a verifica dacă SMC este conform cu cerințele standardului adoptat, efectiv implementat și menținut eficient și eficace.</p> <p>Procedura va fi diferită de cea a auditului public intern efectuată în conformitate cu Legea nr. 672/2002 republicată, privind auditul public intern).</p>
9.3	Analiza efectuată de management	<p>Având în vedere că sistemul de management al calității nu a fost implementat, încă nu se fac analize în acest sens.</p> <p><b>Încă nu există o procedură pentru efectuarea analizei de către managementul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, care să abordeze toate elementele de intrare privind performanța proceselor și a indicatorilor de performanță.</b></p> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea unei Proceduri de sistem privind <i>Analiza SMC efectuată de management</i> care să descrie metodologia prin care se realizează analiza și evaluarea Sistemului de Management al Calității, de către conducerea de vârf la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, pentru a se asigura că acesta continuă să fie corespunzător, adecvat și eficace.</p>
10	Îmbunătățire	



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
10.1	Generalitati	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București îmbunătățește continuu eficacitatea proceselor SMC prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- politica referitoare la calitate;</li> <li>- obiectivele calității, obiectivele generale și obiectivele specifice;</li> <li>- rezultatele auditurilor;</li> <li>- analiza datelor;</li> <li>- acțiunile corective;</li> <li>- analiza efectuată de management.</li> </ul>
10.2	Neconformitate si acțiune corectivă	<p>Încă nu există documentată procedura privind <i>Neconformități și acțiuni corective</i>. Încă nu au fost inițiate neconformități în activitatea curentă.</p> <p>Stabilirea necesității de a întreprinde acțiuni corective este de competența funcției care conduce activitatea de analiză a cauzelor neconformității și ține cont de cauzele identificate, de caracterul sistematic sau nu al neconformității, de posibilitatea reparației acesteia și de riscurile pe care le implică reparația.</p> <p>Se ține cont în special de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- impactul neconformității asupra calității serviciului oferit cetățenilor;</li> <li>- impactul asupra serviciilor;</li> <li>- resursele materiale, umane și de timp necesare.</li> </ul> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea Procedurii de sistem <i>Neconformități și acțiuni corective în sistemul de management al calității</i> la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile desfășurate pentru eliminarea cauzelor neconfor- mităților în scopul prevenirii reparației acestora.</p>
10.3	Îmbunătățire continuă	<p>Acțiunile pentru îmbunătățirea performanțelor proceselor din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București sunt de două tipuri: acțiuni corective și oportunități de tratarea riscurilor, care se vor documenta pe parcursul implementării SMC.</p> <p>Primăria Sectorului 1 își poate îmbunătăți continuu performanțele și eficacitatea SMC, obiectivele calității, politica în domeniul calității prin utilizarea informațiilor și datelor provenite din audituri, analizele efectuate de management, a monitorizărilor efectuate, a acțiunilor corective stabilite în urma depistării unor neconformități.</p>



## 6. Concluziile auditului:

Auditul de diagnostic la Sectorul 1 al Municipiului București s-a desfășurat în condiții amiabile. Metodele de colectare a informațiilor au fost: analiza documentelor, inclusiv a înregistrărilor, interviuri cu personalul și observarea activităților la fața locului.

Prin implementarea Sistemului de Management al Calității la Primăria Sectorului 1 al Municipiului București se urmărește asigurarea unui management riguros și calitativ în cadrul instituției, creșterea capacității organizaționale, urmărirea facilă a trasabilității documentelor precum și dezvoltarea instituțională prin furnizarea de servicii de administrație publică locală competitive și calitative.

Au fost indeplinite obiectivele auditului. Astfel a fost evaluat sistemul de management al calității la Primăria Sectorului 1 al Municipiului București în cadrul proiectului :

**„Implementarea instrumentelor de management al calitatii și performanței pentru standardizarea proceselor și serviciilor orientate către cetățeni la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București , cod MySMIS 154777, cod SIPOCA 1256.**

A fost analizată situația actuală, percepția asupra necesității implementării standardului SR EN ISO 9001:2015, prin care se urmărește îmbunătățirea calității serviciilor, creșterea eficacității și eficienței proceselor prin crearea și dezvoltarea unui cadru unitar pentru managementul performant, documentarea proceselor și activităților având la bază ciclul PDCA al îmbunătățirii continue.

Au fost examinate procesele derulate de Primăria Sectorului 1 al Municipiului București în vederea identificării gradului de conformare a activităților specifice cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015. Au fost identificate toate direcțiile, serviciile, birourile și au fost evaluate/ examinate procesele și activitățile derulate de acestea, în vederea identificării gradului de conformare a activităților specifice cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, cu scopul proiectării, documentării și implementării unui Sistem de Management al Calității unitar la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București și structurilor subordonate.

Încă nu sunt documentate, conform SR EN ISO 9001:2015, proceduri de sistem unitare aplicabile Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, cum ar fi: *Contextul organizației, Controlul informațiilor documentate în sistemul de management al calității, Controlul elementelor de ieșire neconforme în sistemul de management al calității, Auditul intern în domeniul calității, Neconformități și acțiuni corective în sistemul de management al calității, Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților în sistemul de management al calității, Planificarea și controlul proceselor în sistemul de management al calității, Analiza sistemului de management al calității efectuată de management, Monitorizarea satisfacției beneficiarilor/cetățenilor.*



Nu există documentată o *Politică în domeniul calității* și nici un *Manual al calității* care să descrie sistemul de management al calității pentru domeniul: Servicii de administrație publică locală.

Procesele desfășurate nu sunt documentate printr-o abordare bazată pe proces, într-un ciclu PDCA de îmbunătățire continuă a acestora și nu există o "Listă a proceselor", respectiv o „Hartă a proceselor”.

Se recomandă revizuirea procedurilor de sistem și operaționale elaborate în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, care să documenteze procesele principale desfășurate în cadrul Primăriei în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 .

De asemenea, nu există o abordare a riscurilor și oportunităților care rezultă din contextul instituției și nici din comunicarea cu părțile interesate relevante.

Există Listele riscurilor asociate obiectivelor generale și specifice (Registrul riscurilor) la nivelul Primăriei Sectorului 1, abordate conform Ordinului SGG 600/2018, fără o abordare a oportunităților conform cerințelor ISO 9001:2015.

Există proceduri operaționale elaborate pentru implementarea Ordinului SGG nr. 600/2018 pentru domeniul de activitate care necesită actualizare în vederea integrării cerințelor SR EN ISO 9001:2015 și a unei forme unitare la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.

În vederea implementării SR EN ISO 9001:2015, este necesară elaborarea următoarelor documente:

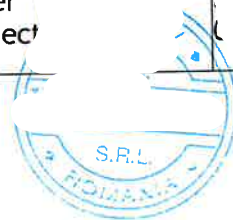
- Proceduri de sistem,
- Proceduri operaționale,
- Manualul Calității,
- Politica în domeniul calității,
- Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității,
- Contextul organizației,
- Lista părților interesate,
- Modul în care se aplică cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015,
- Instrucțiuni de lucru, după caz.

Auditul și-a atins obiectivele propuse referitoare la evaluarea sistemului de management al calității la Primăria Sectorului 1 al Municipiului București și în perioada imediat următoare se va elabora Raportul final privind auditul de diagnosticare.

În Raportul final privind auditul de diagnosticare este necesară evidențierea constatărilor de audit față de procesele derulate în cadrul Sectorului 1 al Municipiului

București, pe entități (servicii, birouri, compartimente) și se vor evidenția recomandări privind documentarea proceselor conform ISO 9001:2015.

Elaborat,			Verificat,			Primit,		
Data: 04.11.2022			Data: 04.11.2022			Data: 07.11.2022		
Nume, prenume	Funcție în proiect	Semnătură	Nume, prenume	Funcție în proiect	Semnătură	Nume, prenume	Funcție	Semnătură
	Expert Consultant			Manager de proiect			Manager de proiect SIPOCA 1256	





TQM CONSULTING SRL

Nr. 715/16.11.2022

# RAPORT FINAL PRIVIND AUDITUL DE DIAGNOSTICARE

în domeniul calității față de cerințele ISO 9001:2015  
pentru SECTORUL 1 AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

*în cadrul proiectului:*

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

*Data elaborării: 16.11.2022*

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



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



## RAPORT FINAL PRIVIND AUDITUL DE DIAGNOSTICARE

din data de 16.11.2022

### 1. Obiectivele auditului :

- Evaluarea sistemului de management al calității în vederea îndeplinirii cerințelor de certificare la Sectorul 1 al Municipiului București, în cadrul proiectului: *Implementarea instrumentelor de management al calitatii si performantei pentru standardizarea proceselor si serviciilor orientate catre cetateni la nivelul Sectorului 1 al Municipiului Bucuresti*, cod MySMIS 154777, cod SIPOCA 1256.
- Analiza proceselor, procedurilor, instrucțiunilor, Regulamentului de organizare și funcționare al Sectorului 1 al Municipiului București.
- Identificarea tuturor serviciilor/ compartimentelor si proceselor/ activităților și a conexiunilor acestora în vederea proiectării, documentării și implementării Sistemului de Management al Calității la Sectorul 1 al Municipiului București și dezvoltarea unui Plan de implementare a sistemului de management al calității conform standardului de referință ISO 9001:2015.
- Analiza documentelor existente privind conformarea față de implementarea cerințelor standardului de referință ISO 9001:2015.

### 2. Constatări de audit față de cerințele ISO 9001:2015

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
1.	Domeniul de aplicare	Sistemul de management al calității în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015 la Primăria Sectorului 1 al Municipiului București se aplică pentru <b>domeniul</b> : Realizarea serviciilor de administrație publică locală în conformitate cu reglementările legale în domeniu
2	Referințe normative	ISO 9001:2015
3	Termeni și definiții	-
4	Contextul organizației	

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





CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	<p><b>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București este o autoritate a administrației publice locale care se organizează și funcționează în temeiul principiilor autonomiei locale, descentralizării serviciilor publice, eligibilității autorităților administrației publice locale, transparenței, legalității, cooperării, responsabilității și al consultării cetățenilor în soluționarea problemelor locale de interes deosebit.</b></p> <p>Misiunea Primăriei Sectorului 1 este de a fi în slujba nevoilor comunității locale, furnizând servicii la un înalt standard de calitate în context național și internațional, respectând valori precum: respect față de lege și cetățean, performanță, disciplină, integritate, onestitate, spirit de echipă, capacitate de inovare, egalitate de șanse și responsabilitate socială.</p> <p><b>Sediul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București se află în bulevardul Banu Manta nr.9.</b></p> <p><b>Încă nu există documentată o procedură de sistem referitoare la Contextul organizației.</b></p>
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor partilor interesate	<p><b>Părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității sunt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cetățenii Sectorului 1, persoane fizice;</li> <li>• persoane juridice - agenți economici, asociații de proprietari/ locatari, alte asociații și fundații;</li> <li>• autoritățile legale și de reglementare (locale, regionale, naționale sau europene) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspectoratul Teritorial de Muncă al Municipiului București,</li> <li>- Centrul Militar al Sectorului 1,</li> <li>- Centrul medical de medicina muncii,</li> <li>- Ministerul Afacerilor Interne,</li> <li>- Administrația Națională a Rezervelor de Stat și Probleme Speciale,</li> <li>- Inspectoratul pentru Situații de Urgență al municipiului București,</li> <li>- Jandarmeria Română,</li> <li>- Ministerul Mediului și agențiile din subordine,</li> <li>- Ministerul Lucrărilor Publice, Dezvoltării și Administrației și alte autorități de reglementare;</li> <li>- Administrația Finanțelor Publice;</li> <li>- Autoritatea Rutieră Română;</li> <li>- AJOFM - Agenția Județeană de Ocupare a Forței de Muncă;</li> <li>- Casa de Pensii;</li> <li>- Serviciile publice specializate, de interes local, din subordinea Consiliului Local al Sectorului 1 ;</li> </ul> </li> <li>• autoritățile publice locale învecinate;</li> <li>• organizații non-guvernamentale;</li> </ul>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI												
		<ul style="list-style-type: none"> <li>furnizori de produse, servicii, lucrări;</li> <li>angajații și alte persoane care lucrează în numele organizației - angajați proprii și angajații furnizorilor de produse, servicii, lucrări;</li> <li>mass-media.</li> </ul> <p>Cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității sunt: servicii de calitate, infrastructura nepoluantă, plata la timp a facturilor, profit, respectarea legislației aplicabile, costuri eficiente, salarii decente, echipamente de protecție, resurse pentru instruire, sponsorizări, resurse pentru dezvoltare, etc.</p> <p><b>Aspectele referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate nu se regăsesc documentate încă, în totalitate.</b></p>												
4.3	Determinarea domeniului de aplicare a SMC	<p><b>Domeniul principal de aplicare al SMC pentru Primăria Sectorului 1 al Municipiului București este:</b></p> <p><b><i>Servicii de administrație publică locală</i></b></p> <p>Primăria Sectorului 1 desfășoară activitatea de furnizare consecventă a serviciilor, fiecare acțiune legată de cetățeni ținând cont de nevoile acestora, în conformitate cu legislația în vigoare, stabilindu-se oportunitățile și prioritățile coroborate cu asigurarea eficienței și eficacității prin utilizarea în condiții de regularitate și economicitate a resurselor. Locațiile de desfășurare a activității se regăsesc indicate în următorul tabel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Punct de lucru</th> <th>Adresa</th> <th>Activitatea desfășurată</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sediul principal</td> <td>Bd. Banu Manta nr.9</td> <td rowspan="4">Servicii de administrație publică locală</td> </tr> <tr> <td>Directia Publică de Evidență a Persoanelor</td> <td>Piața Amzei nr.13</td> </tr> <tr> <td>Stare civilă</td> <td>Bd. Mareșal Averescu Nr.7</td> </tr> <tr> <td>Directia Investiții - Serv. Urmărire și derulare servicii; - Serv. Urmărire contracte, lucrări, reabilitare termică și energii alternative DGAPL - Comp.Fond imobiliar - Serv. Autorizatii de functionare și servicii publice Biroul Audit intern</td> <td>Str. Mureș nr.18-24</td> </tr> </tbody> </table>	Punct de lucru	Adresa	Activitatea desfășurată	Sediul principal	Bd. Banu Manta nr.9	Servicii de administrație publică locală	Directia Publică de Evidență a Persoanelor	Piața Amzei nr.13	Stare civilă	Bd. Mareșal Averescu Nr.7	Directia Investiții - Serv. Urmărire și derulare servicii; - Serv. Urmărire contracte, lucrări, reabilitare termică și energii alternative DGAPL - Comp.Fond imobiliar - Serv. Autorizatii de functionare și servicii publice Biroul Audit intern	Str. Mureș nr.18-24
Punct de lucru	Adresa	Activitatea desfășurată												
Sediul principal	Bd. Banu Manta nr.9	Servicii de administrație publică locală												
Directia Publică de Evidență a Persoanelor	Piața Amzei nr.13													
Stare civilă	Bd. Mareșal Averescu Nr.7													
Directia Investiții - Serv. Urmărire și derulare servicii; - Serv. Urmărire contracte, lucrări, reabilitare termică și energii alternative DGAPL - Comp.Fond imobiliar - Serv. Autorizatii de functionare și servicii publice Biroul Audit intern	Str. Mureș nr.18-24													

CERINȚE ISO 9001:2015	CONSTATARILE AUDITULUI
<p>4.4 SMC si procesele sale</p>	<p>În cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București se derulează următoarele procese: de management general, procese de realizare a serviciului, procese suport și procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procese de management general:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leadership, Stabilire Politici și obiective;</li> <li>- Investitii și Achizitii Publice,</li> <li>- Managementul Resurselor Umane,</li> <li>- Planificarea si controlul proceselor,</li> <li>- Implementare proiecte cu finanțare externă;</li> <li>- Elaborarea bugetului de venituri si cheltuieli si organizarea și conducerea contabilității financiare;</li> <li>- Execuția bugetară;</li> <li>- Comunicare internă și externă ,</li> <li>- Reprezentarea intereselor Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București în fața instanțelor de judecată;</li> <li>- Analiza efectuată de management;</li> </ul> </li> <li>• <b>Procese de realizare a serviciului:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Administrarea sistemului informatic;</li> <li>- Scriere proiecte pentru atragere fonduri nerambursabile;</li> <li>-Implementarea strategiilor de dezvoltare în cadrul Sectorului 1 al municipiului București;</li> <li>-Scriere și implementare proiecte educaționale;</li> <li>-Asigurarea serviciilor de suport administrativ (mentenanță instalații sanitare, instalații electrice, servicii curățenie, vidanjare, gestionare parc auto, achiziție combustibil, reparații auto, centrală telefonică, buna funcționare instituții de învățământ;</li> <li>-Emiterea autorizațiilor de funcționare pentru alimentație publică și pentru activități recreative;</li> <li>-Gestionarea contractelor de salubritate;</li> <li>-Atribuirea de locuințe sociale în condițiile legii;</li> <li>-Atribuirea în extindere a spațiilor libere;</li> <li>-Reglementarea contractelor de închiriere( transcriere, includere, radiere, scutiri de la plata chiriei);</li> <li>-Atribuire de locuințe pentru tineri;</li> <li>-Emiterea documentelor specifice activităților de urbanism pe raza sectorului 1;</li> <li>-Gestionarea situațiilor din teren pe raza sectorului 1: disciplina în construcții, recepțiile;</li> <li>- Organizare evenimente culturale;</li> <li>- Coordonarea și asigurarea relațiilor internaționale la nivelul Sectorului</li> <li>- Soluționarea petițiilor la nivelul Primăriei și instituțiilor subordonate privitoare la încălcarea dispozițiilor legale a funcționarului public și a</li> </ul> </li> </ul>

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



CERINȚE ISO 9001:2015	CONSTATARILE AUDITULUI
	<p>personalului contractual;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inițierea și gestionarea contractelor de prestări servicii de proiectare;</li> <li>- Gestionarea contractelor de verificare proiecte;</li> <li>- Urmărirea contractelor de lucrări;</li> <li>- Urmărirea contractelor de servicii pentru implementarea proiectelor (reabilitare termică, energii alternative);</li> <li>- Întocmirea și ținerea la zi a Registrului Agricol;</li> <li>- Reconstituirea/constituirea dreptului de proprietate asupra terenurilor sau despăgubiri;</li> <li>- Desfășurarea activității de cadastru;</li> <li>- Activități de patrimoniu;</li> <li>- Organizarea ședințelor Consiliului Local;</li> <li>- Comunicarea dispozițiilor Primarului către Prefect și părți interesate;</li> <li>- Desfășurarea audiențelor la conducerea instituției;</li> <li>- Efectuarea anchetelor sociale (la solicitarea instanțelor);</li> <li>- Întocmirea și evidența actelor de stare civilă;</li> <li>- Gestionarea activităților de registratură și relații publice;</li> <li>- Întocmirea și eliberarea actelor de identitate;</li> <li>- Actualizarea bazelor de date referitoare la evidența persoanelor;</li> </ul> <p>• <b>Procese suport:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlul informațiilor documentate;</li> <li>- Activități juridice specifice Serviciului Legislație și avizare contracte (inclusiv acordare consultanță juridică);</li> <li>- Administrarea sistemului informatic;</li> <li>- Protecția juridică a minorilor și a persoanelor vârstnice, care sunt puse sub hotărâre judecătorească;</li> <li>- Inventarierea bunurilor mobile de natura mijloacelor fixe și obiectelor de inventar;</li> <li>- Arhivarea;</li> <li>- Gestionarea Monitorului Oficial local;</li> <li>- Gestionarea petițiilor;</li> <li>- Gestionarea informațiilor de interes public;</li> <li>- Gestionarea relațiilor cu mass-media;</li> <li>- Activități de securitate și sănătate în muncă;</li> </ul> <p>• <b>Procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit Public Intern,</li> <li>- Monitorizare și reglementări;</li> <li>- Neconformitate și acțiune corectivă;</li> <li>- Controlul elementelor de ieșire neconforme;</li> <li>- Managementul riscurilor și oportunităților;</li> <li>- Monitorizarea situațiilor de urgență;</li> <li>- Evaluarea satisfacției cetățenilor;</li> </ul>

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





CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activități de control;</li> <li>- Monitorizarea programelor și proiectelor în perioada de implementare și perioada postimplementare</li> <li>- Monitorizarea și urmărirea măsurilor Curții de conturi;</li> <li>- Îmbunătățirea continuă a SMC;</li> </ul> <p>Nu există documentate procesele prin prisma ciclului PDCA cu referire la planificarea proceselor prin obiective specifice și indicatori de performanță pe funcții și nivele relevante din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București și nu este stabilită succesiunea și interacțiunea acestor procese.</p> <p>Se recomandă documentarea proceselor prin <b>Lista proceselor și Harta proceselor</b> la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p>
<b>5</b>	<b>Leadership</b>	
5.1	Leadership și angajament	<p>Managementul de la cel mai înalt nivel/ Primarul se angajează pentru proiectarea și implementarea sistemului de management al calității la Primăria Sectorului 1 al Municipiului București prin implicarea personalului până la ultimul nivel și susținerea instituției pentru implementarea proiectului SIPOCA 1256.</p> <p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București este condusă de un Primar, care îndeplinește o funcție de autoritate publică executivă care coordonează și conduce aparatul de specialitate și serviciile publice de interes local ale Sectorului 1 al municipiului București în condițiile prevăzute de prevederile art. 154- art. 156 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.</p> <p>În exercitarea atribuțiilor sale, primarul emite dispoziții care devin executorii după ce sunt aduse la cunoștința persoanelor interesate, sau după caz la cunoștință publică.</p> <p>Aparatul de specialitate al Primarului Sectorului 1 funcționează în temeiul Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, în organizarea acestuia urmărindu-se realizarea condițiilor de operativitate și eficiență.</p> <p>Aparatul de specialitate al Primarului Sectorului 1 reprezintă totalitatea compartimentelor funcționale, fără personalitate juridică, de la nivelul subdiviziunii administrativ-teritoriale a Sectorului 1, precum și secretarul general al subdiviziunii administrativ-teritoriale a Sectorului 1 .</p> <p>Primarul poate delega, prin dispoziție, atribuțiile ce îi sunt conferite de lege și alte acte normative viceprimarului, administratorului public, secretarului general al Sectorului 1, conducătorilor compartimentelor funcționale sau personalului din aparatul de specialitate, precum și</p>

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





CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>conducătorilor instituțiilor și serviciilor publice de interes local, în funcție de competențele ce le revin în domeniile respective, cu respectarea prevederilor art. 157 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu completările ulterioare.</p> <p>Primarul Sectorului 1 al Municipiului București se angajează pentru dezvoltarea, menținerea și îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității al Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calității;</li> <li>• asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale instituției;</li> <li>• asigurarea că cerințele sistemului de management al calității sunt integrate în procesele de operare ale instituției;</li> <li>• promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;</li> <li>• asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management al calității sunt disponibile;</li> <li>• comunicarea importanței unui management eficace și a conformării cu cerințele sistemului de management al calității;</li> <li>• asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate;</li> <li>• angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității;</li> <li>• promovarea îmbunătățirii;</li> <li>• susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate;</li> <li>• conducerea analizelor efectuate de management;</li> <li>• delegarea autorității și responsabilității în domeniul SMC Reprezentantului Managementului pentru SMC cu responsabilitate privind implementarea sistemului conform cerințelor standardului ISO 9001:2015, verificarea, auditarea internă, controlul și îmbunătățirea sistemului de management al calității.</li> </ul>
5.1.1	Generalitati	
5.1.2	Orientarea catre client	<p>Primarul Sectorului 1 se asigură că cerințele clientului sunt definite și satisfăcute. De asemenea, conducerea Primăriei Sectorului 1 consideră o misiune primordială să vină în întâmpinarea cerințelor clienților săi.</p> <p>În relația cu clientul/cetățeanul, cu autoritățile și celelalte părți interesate în cadrul Primăriei se desfășoară:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determinarea cerințelor referitoare la serviciile specifice</li> </ul>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>administrației publice locale;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analiza de risc și tratarea acestora și a oportunităților;</li> <li>- comunicarea cu clientul/cetățeanul, cu autoritățile și cu alte părți interesate, inclusiv tratarea reclamațiilor sau sugestiilor de la aceștia;</li> </ul> <p>Cu toate acestea, nu există suficiente informații referitoare la percepția clienților asupra satisfacerii cerințelor lor și nu există realizat un sondaj de opinie în vederea obținerii gradului de satisfacție.</p>
5.2	Politica	
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	<p>Încă nu există documentată o <b>Politica în domeniul calității</b> care să includă obiective generale în domeniul calității, în scopul îmbunătățirii performanțelor manageriale și alinierea acestora la o abordare unitară în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București și direcțiilor subordonate.</p>
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	<p>Comunicarea politicii referitoare la calitate se va face după elaborarea acesteia.</p>
5.3	Roluri organizatorice, responsabilități și autorități	<p>Conducerea Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București este asigurată de către Primar care organizează, conduce, coordonează și controlează activitatea personalului Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București și răspunde de aplicarea corectă a legislației.</p> <p>Atribuțiile principale ale acestuia sunt reglementate de Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu completările ulterioare, art.155.</p> <p>Structura organizatorică a aparatului de specialitate al Primarului cuprinde o Direcție Generală, respectiv Direcția Generală Administrație Publică Locală, coordonată de un Director General și 2 Directori Generali Adjuncți, 6 Direcții, coordonate de câte un Director executiv, respectiv: o Direcție Publică de Evidență a Persoanelor și Stare Civilă Sector 1, coordonată de un Director Executiv și de un Director Executiv Adjunct Stare Civilă Sector 1, Direcția Management Economic coordonată de către un Director Executiv și un Director Executiv Adjunct, Direcția Investiții coordonată de către un Director Executiv, Direcția Juridică, Legislație, Contencios Administrativ coordonată de un Director Executiv, Direcția Management Resurse Umane coordonată de către un Director Executiv, Direcția Cadastru, Fond Funciar, Patrimoniu și Registru Agricol coordonată de către un Director Executiv, structura de urbanism condusă de Arhitectul Șef și Secretarul General în a căror subordine funcționează direcții, servicii, birouri și compartimente.</p> <p>Relațiile de autoritate funcțională se stabilesc între compartimentele din structura organizatorică a Sectorului 1, între acestea și serviciile publice și instituțiile publice din subordinea Consiliului local, în conformitate cu atribuțiile specifice fiecărui compartiment, obiectul de</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>activitate sau competențele legale și în limitele prevederilor legale.</p> <p>Fisele postului sunt monitorizate de Direcția Management Resurse Umane și în ele se regăsesc responsabilitățile și autoritatea personalului .</p> <p>Referitor la proiectarea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC, încă nu au fost stabilite responsabilități în fișele postului.</p>
<b>6</b>	<b>Planificare</b>	
6.1	Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București se poate confrunta zilnic cu riscuri provenite din zone variate și în diferite domenii, cum ar fi: domeniul financiar, al resurselor umane, al reputației și informațiilor. Modul în care aceste riscuri sunt abordate și gestionate are o importanță majoră pentru succesul organizațional.</p> <p>Politica de management al riscului la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București este de a adopta cele mai bune practici de identificare, evaluare, tratare și control eficient al riscurilor asociate obiectivelor specifice, pentru a se asigura că acestea sunt reduse la un nivel acceptabil, care nu afectează modul de funcționare a instituției sau calitatea serviciilor furnizate.</p> <p>Riscurile sunt identificate și definite în raport cu obiectivele a căror realizare este afectată de materializarea riscurilor.</p> <p>Din această cauză, existența unui sistem de obiective clar definite în Primăria Sectorului 1, de către toate compartimentele de specialitate, constituie premisa esențială pentru identificarea și definirea riscurilor.</p> <p>În momentul de față, <b>abordarea gândirii bazate pe risc se face conform Ordinului SGG 600/2018, fără o abordare a riscurilor și oportunităților pe toate procesele conform cerințelor ISO 9001:2015.</b></p> <p>Promovarea abordării bazate pe proces și a gândirii bazate pe riscuri și oportunități se va realiza prin conștientizări și instruirii interne de către echipa de consultanță.</p>
6.2	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	<p>Obiectivul principal ale Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București este satisfacerea cerințelor cetățenilor și a comunității locale, cu respectarea legislației specifice pentru serviciile de administrație publică furnizate beneficiarilor. Se urmărește realizarea serviciilor de administrație publică în condiții de transparență, legalitate, eficacitate și eficiență, care să satisfacă necesitățile, așteptările și cerințele beneficiarilor</p> <p>Există stabilite obiective specifice pentru toate entitățile funcționale și sunt stabilite acțiuni de realizare. Acestea sunt urmărite prin rapoarte lunare de activitate.</p> <p><b>Este necesară și stabilirea unor obiective strategice referitoare la</b></p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		calitate la nivelul Primăriei
6.3	Planificarea schimbărilor	Încă nu există documentată o Planificare a schimbărilor.
<b>7</b>	<b>Suport</b>	
7.1	Resurse	
7.1.1	Generalități	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București, prin managementul de la cel mai înalt nivel, determină și asigură resursele necesare pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC și a eficacității acestuia;</li> <li>- creșterea satisfacției clienților/cetățenilor și îndeplinirea cerințelor acestora;</li> <li>- îmbunătățirea continuă a performanțelor instituției;</li> </ul> <p>Resursele necesare pentru desfășurarea proceselor sunt constituite din:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- resurse umane,</li> <li>- resurse financiare,</li> <li>- resurse documentare (cerințe legale, Directive UE),</li> <li>- infrastructura necesară furnizării serviciilor,</li> <li>- logistică, etc.</li> </ul> <p>Nu există o abordare procesuală conform ciclului PDCA și nu sunt determinate riscurile și oportunitățile aferente procesului de administrare a resurselor, conform cerințelor ISO 9001:2015.</p>
7.1.2	Personal	<p>Personalul care efectuează activități ce influențează calitatea serviciilor este competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilității și experienței adecvate.</p> <p>Cerințele privind competența personalului Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, studiile, instruirile, abilitățile și experiența necesare sunt stabilite în fișele postului. Dovezile obiective privind realizarea cerințelor din fișele postului sunt păstrate de către Direcția Management Resurse Umane.</p>
7.1.3	Infrastructura	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București determină, asigură și menține o infrastructură corespunzătoare pentru desfășurarea proceselor sale și pentru asigurarea conformității serviciilor: echipamente hardware și software (computere, laptopuri, imprimante, copiatoare, multifuncționale), echipamente și resurse IT.</p> <p>Birourile, în funcție de specificul activității, sunt dotate cu mobilier, echipamente de telecomunicație (telefon, fax, etc.), tehnică de calcul (computere), birotică (copiatoare, imprimante). Toate aceste utilități îndeplinesc normele de securitate și ergonomie cerute de domeniul de activitate.</p> <p>Acestea sunt ținute sub control de către Serviciul Administrativ care</p>



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>funcționează în subordinea Direcției Generale Administrație Publică.</p> <p>Serviciul Management informatic asigură, permanent, funcționarea rețelei de calculatoare a Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București (gestionare servere, componente rețea, cablare structurată, asistența tehnică pentru utilizarea tehnicii de calcul etc.), precum și monitorizarea accesului la baza de date a instituției (securitatea datelor, a drepturilor de acces și a cotelor de resurse alocate utilizatorilor), inclusiv accesul la Internet și la serviciul de poștă electronică.</p>
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București determină și controlează mediul de lucru astfel încât acesta să nu afecteze conformitatea serviciului furnizat.</p> <p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București dispune de un mediu adecvat pentru desfășurarea activităților, care ține cont atât de factorii sociali, psihologici, cât și fizici, birouri dotate cu încălzire termoficare, grupuri sanitare cu apă curentă.</p> <p>Mediul de lucru influențează atât motivația, satisfacția, dezvoltarea și performanțele angajaților, cât și calitatea serviciilor. De asemenea, poate influența aptitudinea personalului de a contribui la realizarea obiectivelor propuse. Sunt considerați factori umani susceptibili de a influența mediul de lucru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metodele de lucru;</li> <li>- deontologia profesională;</li> <li>- regulile de securitate a muncii;</li> <li>- ergonomia;</li> <li>- dotări pentru personal;</li> <li>- relațiile interpersonale.</li> </ul> <p>Pentru a mări performanța instituției, responsabilii de proces analizează problemele legate de mediul de lucru, astfel încât să se asigure că acesta are o influență pozitivă asupra motivării și performanței angajaților.</p>
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare	<p>Resursele de monitorizare sunt ținute sub control de către Serviciul Administrativ, care asigură resursele de monitorizare și măsurare necesare desfășurării serviciilor în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Se recomandă evidențierea acestor activități de monitorizare și măsurare în informațiile documentate păstrate ale instituției</p>
7.1.6	Cunoștințe organizaționale	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București determină cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor.</p> <p>Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.</p>



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, Primăria Sectorului 1 al Municipiului București ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care obține sau accesează orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.</p> <p>La Primăria Sectorului 1 al Municipiului București există Serviciul Resurse Umane și organizare cu atribuții în asigurarea resurselor umane necesare pentru realizarea obiectivelor strategice ale instituției și managementul acestora.</p>
7.2	Competența	<p>Cerințele privind competența sunt stabilite în fișele posturilor întocmite și gestionate de către Serviciul Resurse Umane. Personalul care conduce activități în procesele SMC are studii de specialitate, experiență în activitatea desfășurată sau activități similare și instruirii/atestări adecvate.</p> <p>Activitățile de pregătire profesională a personalului reprezintă una dintre prioritățile conducerii Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Serviciul Pregătire profesională elaborează strategia de formare profesională continuă pentru personalul din instituție, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.129/2000 privind formarea profesională a adulților, republicată, cu modificările și completările ulterioare, care se aprobă de către Primarul Sectorului 1.</p>
7.3	Conștientizare	<p>Conștientizarea personalului se face prin instruirii interne și externe planificate anual de către șefii entităților funcționale și Serviciul Pregătire profesională din cadrul Direcției Managementul Resurselor Umane.</p> <p>Serviciul Pregătire profesională ține evidența tuturor instruirilor interne și externe ale personalului instituției care au beneficiat de o formă sau alta de instruire sau formare profesională și gestionează cariera profesională a salariaților. Urmărirea îndeplinirii condițiilor de promovare în funcții/grade/trepte de salarizare se face de Serviciul Resurse Umane.</p> <p>Serviciul Resurse Umane întocmește documentația în vederea organizării examenului sau concursului de promovare în funcție, clasă, grad profesional a funcționarilor publici și de promovare în funcție/grad/ treaptă a personalului contractual din cadrul aparatului de specialitate al Primarului.</p>
7.4	Comunicare	<p>Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a SMC, conducerea Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București acordă o importanță deosebită comunicării interne ca mijloc de transmitere, cunoaștere și înțelegere de către angajați a politicii și obiectivelor calității.</p> <p>Modalitățile de comunicare internă utilizate în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București sunt variate și adecvate fiecărei</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>situații în parte.</p> <p>Formele de comunicare externă sunt în scris (<i>pe suport de hârtie, suport electronic</i>) sau orale (<i>telefonice sau verbale</i>).</p> <p>În cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București există <b>Serviciul Registratură, Relații</b> cu publicul responsabil de elaborarea, monitorizarea, implementarea și coordonarea procesului de soluționare a petițiilor, a solicitărilor de informații publice, inclusiv activitățile de comunicare cu mass-media, prin purtătorul de cuvânt desemnat de Primar sau alte comunicări cu diferite medii în vederea promovării mesajului Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p><b>Serviciul Imagine și cultură</b>, prin purtătorul de cuvânt, întocmește comunicatele de presă prin care prezintă poziția Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București față de diferite probleme sau aspecte ale activității sale și colaborează cu celelalte direcții/servicii/compartimente din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București pentru transmiterea de informații referitoare la activitatea instituției, în situația în care nu sunt încălcate prevederile legale privind confidențialitatea.</p> <p>Se respectă cerințele Legii nr.544/2001, cu modificările și completările ulterioare privind liberul acces la informațiile de interes public.</p>
7.5	Informații documentate	<p>Informațiile documentate interne sunt elaborate la nivelul tuturor serviciilor și compartimentelor din Primăria Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Nu există procedură referitoare la controlul informațiilor documentate și care să fie aplicată în mod unitar în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Încă nu este stabilită o modalitate pentru controlul permanent al modificărilor documentației, care să asigure controlul, indiferent de suportul documentației, să analizeze, actualizeze și să reprobe documentele dacă este cazul și să asigure identificarea stadiului.</p> <p>Nu există o centralizare/ o <i>Listă a tuturor informațiilor documentate interne</i>.</p> <p>Se recomandă elaborarea unei proceduri referitoare la <b>Controlul informațiilor documentate</b>, care să descrie activitățile desfășurate pentru controlul informațiilor documentate menținute și păstrate, folosite în sistemul de management al calitatii (SMC), pentru a se asigura că la activitățile unde se utilizează documente sunt disponibile versiunile relevante ale documentelor aplicabile.</p> <p>Se recomandă centralizarea printr-o <i>Listă a tuturor informațiilor documentate interne și externe</i>, după intrarea în vigoare a noii proceduri.</p>
8	Operare	

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



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
8.1	Planificare si control operational	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București planifică procesele de realizare a serviciilor sale în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale SMC.</p> <p>La realiza ținerea sub control a realizării serviciului, instituția ia în considerație pentru planificare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 171/09.09.2021 privind Regulamentul de organizare și funcționare al aparatului de specialitate al Primarului Sectorului 1 al Municipiului București</li> <li>-obiectivele calității și cerințele pentru serviciu, politica și obiectivele;</li> <li>-stabilirea proceselor și menținerea procedurilor documentate care să țină sub control activitățile și situațiile în care absența lor ar putea conduce la abateri de la cerințele specificate, de la politică și de la obiective;</li> <li>-stabilirea criteriilor de operare în aceste procese și proceduri;</li> <li>-stabilirea activităților pentru verificarea, validarea, monitorizarea serviciului;</li> <li>-stabilirea resurselor necesar a fi alocate pentru realizarea serviciului;</li> <li>-stabilirea necesarului de proceduri, implementarea și menținerea lor în vederea ținerii sub control a conformității produselor și serviciilor procurate din exterior, a riscurilor identificate și comunicarea către furnizori și contractanți.</li> </ul> <p>g) stabilirea înregistrărilor care vor demonstra conformitatea rezultatelor obținute cu planificarea.</p> <p>Pentru a se asigura un control unitar la nivelul proceselor din cadrul Primăriei Sectorului 1 al municipiului București, se recomandă elaborarea unei proceduri de sistem referitoare la <b>Planificarea si controlul proceselor în sistemul de management al calității</b> pentru descrierea activităților desfășurate pentru planificarea si controlul proceselor sistemului de management al calității, pentru a determina toate procesele care să conducă la satisfacerea cerințelor in furnizarea unor servicii de calitate.</p>
8.2	Cerințe pentru servicii	<p>Indiferent de natura cerințelor beneficiarilor, Primăria Sectorului 1 al Municipiului București asigură identificarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cerințelor specificate de cetățean/beneficiar (explicite);</li> <li>- cerințelor implicite - nespecificate de beneficiar, dar necesare;</li> <li>- cerințelor legale și de reglementare;</li> <li>- după caz, alte cerințe suplimentare.</li> </ul> <p>Orice nelămurire privind cerințele clientului este clarificată.</p> <p>După identificarea cerințelor referitoare la serviciul solicitat, acestea sunt analizate de către persoana aflată în contact nemijlocit cu clientul pentru a se asigura că cerințele referitoare la serviciu sunt clar definite</p>
8.2.1	Comunicarea cu clientul	<p>În etapele de identificare și analiză a cerințelor referitoare la serviciul solicitat, Primăria Sectorului 1 asigură prin personalul aflat în contact</p>

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>nemijlocit cu clientul, o comunicare permanentă cu clientul în scopul clarificării acestor cerințe inclusiv tratarea reclamațiilor clientului.</p> <p>Comunicarea cu cetățenii include furnizarea informațiilor referitoare la produse și servicii, primirea propunerilor - prin dezbateri publice, pe site-ul oficial, obținerea feed-back - prin sondaje/studii privind percepția și stabilirea cerințelor suplimentare, dacă este cazul, ale cetățenilor.</p> <p>Această comunicare continuă în toate etapele de realizare a serviciului, când persoana aflată în contact cu clientul asigură clarificarea problemelor ce apar, sau după caz informează clientul despre stadiul de realizare.</p>
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru servicii	<p>Pentru determinarea cerințelor clienților Primăria Sectorului 1 are în vedere toate aspectele primite din partea acestora, asigurându-se că cerințele pentru servicii sunt definite și că primăria poate respecta angajamentele pentru serviciile oferite.</p> <p>Primăria Sectorului 1 analizează condițiile sau cerințele referitoare la serviciu, la solicitarea clienților de încheiere a unui contract de prestare serviciu sau la comanda unui serviciu sub aspectele:</p> <p>a) definirii clare a naturii locului și condițiilor serviciului solicitat, b) încadrarea acestor cerințe în oferta instituției și reglementările legale și locale, c) capacitatea instituției de a satisface aceste cerințe.</p>
8.2.3.	Analizarea cerințelor pentru servicii	<p>Analizarea cerințelor pentru servicii include următoarele: analizarea cerințelor specificate de client, a cerințelor nespecificate de client, analizarea cerințelor specificate de organizație, a cerințelor legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor prin legislația în vigoare.</p>
8.3	Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor	<p>Dezvoltarea serviciilor în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București se face prin implementarea de proiecte și prin investiții.</p> <p><b>Compartimentul de strategie de dezvoltare durabilă, programe, proiecte</b> coordonează și gestionează procedurile de implementare a tuturor proiectelor elaborate și care au primit finanțare prin programele operaționale sau din alte surse de finanțare interne și externe. Compartimentul identifică liniile de finanțare, scrie cererea de finanțare, obține finanțarea și implementează proiectele cu finanțare europeană, planifică, implementează, dezvoltă, monitorizează, administrează și întreține sistemul unic de management al informațiilor legate de proiectele care au obținut finanțare europeană.</p> <p><b>Serviciul Urmărire și derulare servicii</b> urmărește derularea contractelor de prestare a serviciilor de proiectare, elaborarea documentelor necesare adoptării hotărârilor de consiliu local referitoare la proiecte de investiții.</p>

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





CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	<p>Primăria Sectorului 1 se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele.</p> <p>Achiziționarea produselor și serviciilor furnizate din exterior se face prin intermediul Serviciului Achiziții publice.</p> <p>Serviciul Achiziții răspunde de elaborarea „Programului anual al achizițiilor publice” și de întocmirea documentației de atribuire pentru achizițiile de furnizare, servicii și lucrări nominalizate în „Programul anual al achizițiilor publice” al Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.</p> <p>Serviciul Achiziții publice întocmește, împreună cu celelalte compartimente din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, contractele de servicii, produse și lucrări și urmărește implementarea și respectarea prevederilor contractuale.</p> <p>Sunt determinate controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- produsele și serviciile de la furnizori externi vor fi incorporate în serviciile proprii;</li> <li>- produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului;</li> <li>- un proces, sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a instituției;</li> </ul>
8.5/ 8.5.1.	Furnizarea serviciilor	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București asigură planificarea și realizarea serviciilor în condiții controlate în conformitate cu prevederile OUG nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.</p> <p>Condițiile controlate includ, după caz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilitatea informațiilor ce descriu caracteristicile serviciului,</li> <li>- disponibilitatea procedurilor operationale sau a altor documente de lucru, atunci când sunt necesare,</li> <li>- utilizarea echipamentelor adecvate,</li> <li>- monitorizarea și măsurarea caracteristicilor serviciului,</li> </ul> <p>stabilirea programului de realizare a serviciului.</p> <p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București furnizează servicii de administrație publică locală la un înalt standard de calitate în context național și internațional, respectând valori precum: respect față de lege și cetățean, performanță, disciplină, integritate, onestitate, spirit de echipă, capacitate de inovare, egalitate de șanse și responsabilitate socială.</p>
8.5.2.	Identificare și trasabilitate	<p>Primăria Sectorului 1 asigură identificarea și trasabilitatea serviciilor pe toată durata realizării lor prin mijloace specifice descrise prin proceduri operationale ce controlează procesul/ activitatea respectivă.</p> <p>Înregistrările prin care se asigură identificarea și trasabilitatea</p>



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		serviciilor realizate de Primăria Sectorului 1 se regăsesc în capitolul „Anexe, înregistrări, arhivări” al procedurilor operaționale.
8.5.3	Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	<p>Primăria Sectorului 1 acordă o atenție deosebită documentelor furnizate de client, inclusiv proprietății intelectuale (informații, documente etc.) puse la dispoziție de către client.</p> <p>Documentele furnizate de client sunt păstrate în spații amenajate și sunt marcate corespunzător pentru identificare, fiind gestionate de Serviciul Tehnică legislativă, Secretariat și Arhivă care prelucrează și păstrează documentele instituției, în conformitate cu prevederile Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996, republicată, cu modificările și completările ulterioare.</p> <p>Documentele furnizate de client sunt conservate pe timpul depozitării, protejându-se confidențialitatea, integritatea, precum și drepturile de proprietate intelectuală.</p> <p>În cazul în care se constată că documentele furnizate de client au fost pierdute, deteriorate sau au devenit, în oricare alt mod, necorespunzătoare, Responsabilul de proces anunță clientul și de comun acord cu acesta stabilește soluțiile de tratare și măsurile corective.</p>
8.5.4	Păstrare	<p>Fiecare înregistrare/document primit de la cetățeni beneficiază de confidențialitate.</p> <p>Serviciul Management informatic asigură respectarea prevederilor legale privind publicarea de date și protecția datelor personale și există documentate proceduri operaționale în acest sens.</p> <p>Personalul cu funcții de conducere din PS1 asigură și răspund de aplicarea prevederilor legale privind întocmirea, circuitul și păstrarea actelor și documentelor în cadrul structurii pe care o coordonează.</p> <p>Serviciul Tehnică legislativă, Secretariat și Arhivă asigură păstrarea și folosirea documentelor pe care le deține conform Legii Arhivelor Naționale, nr. 16/1996 cu modificările și completările ulterioare și întocmește anual documentele ce se grupează în unități arhivistice, potrivit problematicii sistemelor de păstrare stabilite în nomenclatorul documentelor de arhivă, care se întocmește de către fiecare creator pentru documentele proprii.</p>
8.5.5	Activități post-livrare	Recepția serviciilor se face în conformitate cu cerințele caietului de sarcini/ contractelor încheiate cu clienții/furnizorii.
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor	Eliberarea serviciilor (informații, documente elaborate, etc.) se efectuează prin Registratura Primăriei Sectorului 1 care se află în B-dul Banu Manta nr.9 și prin intermediul instrumentelor de comunicare online . Primăria Sectorului 1 păstrează informații documentate referitoare la serviciile oferite, care includ:

CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
8.7	Controlul elementelor de iesire neconforme	<p>- dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare; - trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează serviciul.</p> <p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București se asigură în mod continuu că serviciile considerate neconforme sunt identificate și controlate astfel încât acestea să nu fie oferite clienților săi. Identificarea de produs/ serviciu neconform în cadrul PS1 poate avea loc în următoarele situații:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit intern/ extern;</li> <li>- Reclamații de la cetățeni/ clienți;</li> <li>- Monitorizarea satisfacției cetățenilor/ clienților;</li> <li>- Furnizarea serviciilor de administrație publică către cetățeni;</li> <li>- Gestionarea aspectelor organizatorice și operative din activitatea serviciilor de administrație publică locală.</li> </ul> <p>Identificarea serviciului de administrație publică neconform se face de către:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducerea PS1 și a conducătorilor entităților funcționale;</li> <li>- Responsabilii/ conducătorii de proces pe flux sau final (șefii entităților funcționale din cadrul PS1);</li> <li>- auditori interni în domeniul calității.</li> </ul> <p><b>Încă nu există documentată procedura privind „Controlul elementelor de ieșire neconforme”, cu referire la toate tipurile de servicii potențial neconforme.</b></p> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea procedurii de sistem <b>„Controlul elementelor de ieșire neconforme în sistemul de management al calității ”</b> la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile desfășurate pentru identificarea, documentarea, evaluarea, separarea, tratarea elementelor de ieșire neconforme și înștiințarea funcțiilor sau părților implicate pentru a se asigura că nu este permisă utilizarea sau livrarea neintenționată a serviciilor neconforme cu condițiile specificate.</p>
9	Evaluarea performanței	
9.1	Monitorizare, măsurare, analiza și evaluare	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București aplică metode optime și adecvate pentru monitorizarea proceselor, pentru a demonstra capabilitatea proceselor controlate de atingere a obiectivelor planificate.</p>
9.1.1	Generalități	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București planifică și aplică procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demonstrarea conformității serviciilor;</li> <li>- asigurarea conformității sistemului cu standardul de referință și cu obiectivele stabilite;</li> <li>- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.</li> </ul>

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



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- asigurarea protecției datelor cu caracter personal;</li> <li>- îmbunătățirea procedurilor privind echipamentele noi pentru intervenția operativă și suportul logistic;</li> </ul>
9.1.2	Satisfacția clientului	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București monitorizează întreg spectrul de informații referitoare la satisfacția clienților interni și externi cu privire la serviciile furnizate acestora. Reprezentantul Managementului pentru SMC are responsabilitatea monitorizării satisfacției clientului.</p> <p>Aceste informații sunt folosite pentru îmbunătățirea continuă a propriilor servicii și procese precum și pentru îmbunătățirea performanțelor instituției.</p> <p>Serviciul Registratură, Relații cu publicul menține o legătură directă cu cetățenii și mass-media.</p> <p>De asemenea, compartimentul Imagine și cultură contribuie la formarea și asigurarea unei bune imagini a instituției, în colaborare cu partenerii instituționali, având la bază schimbul de informații; gestionează crizele și conflictele de comunicare care pot afecta încrederea cetățenilor în activitatea desfășurată de autoritățile publice locale ale Sectorului 1;</p> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea procedurii de sistem „<b>Monitorizarea satisfacției beneficiarilor</b>” la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile de stabilire a unui mod unitar de evaluare a nivelului de satisfacție a cetățenilor/ beneficiarilor și analiza informațiilor obținute, feed-back-ul de la cetățean (inclusiv reclamațiile acestuia).</p>
9.1.3	Analiza și evaluare	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București colectează, monitorizează și analizează periodic informații și date corespunzătoare ce demonstrează adecvarea și performanțele SMC, precum și modalitățile de îmbunătățire continuă.</p> <p>Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului, conformitatea, eficacitatea și performanța proceselor, conformitatea, eficacitatea și performanța serviciilor primăriei.</p>
9.2	Audit intern	<p>În cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București există Compartimentul Audit Public Intern care derulează audituri interne în conformitate cu legislația în vigoare pentru evaluarea și îmbunătățirea eficienței și eficacității sistemului de conducere bazat pe gestiunea riscului, a controlului și a procesului de administrare.</p> <p>Compartimentul audit public intern este în directă subordine a Primarului și desfășoară o activitate funcțional independentă și obiectivă care dă asigurări și consiliere conducerii pentru buna administrare a veniturilor și cheltuielilor publice perfecționând activitățile instituției publice și ajută Primăria Sectorului 1 al Municipiului București să își</p>

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



CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>îndeplinească obiectivele printr-o abordare sistematică și metodică, care evaluează și îmbunătățește eficiența și eficacitatea sistemului de conducere bazat pe gestiunea riscului, a controlului și a procesului de administrare.</p> <p><b>Încă nu au fost efectuate audituri interne în domeniul calității.</b> <b>Încă nu există o procedură pentru efectuarea auditului intern în domeniul calității care să documenteze procesul de auditare, constatarea neconformităților, implementarea acțiunilor corective și îmbunătățirea continuă.</b></p> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea procedurii de sistem „<b>Auditul intern în domeniul calității</b>” la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile desfășurate pentru planificarea și efectuarea auditurilor interne în scopul de a verifica dacă SMC este conform cu cerințele standardului adoptat, efectiv implementat și menținut eficient și eficace.</p> <p>Procedura va fi diferită de cea a auditului public intern efectuată în conformitate cu Legea nr. 672/2002 republicata, privind auditul public intern).</p>
9.3	Analiza efectuată de management	<p>Având în vedere că sistemul de management al calității nu a fost implementat, încă nu se fac analize în acest sens.</p> <p><b>Încă nu există o procedura pentru efectuarea analizei de către managementul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, care să abordeze toate elementele de intrare privind performanța proceselor și a indicatorilor de performanță.</b></p> <p>Se recomandă elaborarea și implementare unei Proceduri de sistem privind <b>Analiza SMC efectuată de management</b> care să descrie metodologia prin care se realizează analiza și evaluarea Sistemului de Management al Calității, de către conducerea de vârf la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, pentru a se asigura că acesta continuă să fie corespunzător, adecvat și eficace.</p>
10	Îmbunătățire	
10.1	Generalitati	<p>Primăria Sectorului 1 al Municipiului București îmbunătățește continuu eficacitatea proceselor SMC prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- politica referitoare la calitate;</li> <li>- obiectivele calității, obiectivele generale și obiectivele specifice;</li> <li>- rezultatele auditurilor;</li> <li>- analiza datelor;</li> <li>- acțiunile corective;</li> <li>- analiza efectuată de management.</li> </ul>
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă	<p><b>Încă nu există documentată procedura privind Neconformități și acțiuni corective.</b> Încă nu au fost inițiate neconformități în activitatea</p>

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





CERINȚE ISO 9001:2015		CONSTATARILE AUDITULUI
		<p>curentă.</p> <p>Stabilirea necesității de a întreprinde acțiuni corective este de competența funcției care conduce activitatea de analiză a cauzelor neconformității și ține cont de cauzele identificate, de caracterul sistematic sau nu al neconformității, de posibilitatea reparației acesteia și de riscurile pe care le implică reparația.</p> <p>Se ține cont în special de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- impactul neconformității asupra calității serviciului oferit cetățenilor;</li> <li>- impactul asupra serviciilor;</li> <li>- resursele materiale, umane și de timp necesare.</li> </ul> <p>Se recomandă elaborarea și implementarea Procedurii de sistem <b>Neconformități și acțiuni corective în sistemul de management al calității</b> la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București care să descrie activitățile desfășurate pentru eliminarea cauzelor neconformităților în scopul prevenirii reparației acestora.</p>
10.3	Îmbunătățire continuă	<p>Acțiunile pentru îmbunătățirea performanțelor proceselor din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București sunt de două tipuri: acțiuni corective și oportunități de tratarea riscurilor, care se vor documenta pe parcursul implementării SMC.</p> <p>Primăria Sectorului 1 își poate îmbunătăți continuu performanțele și eficacitatea SMC, obiectivele calității, politica în domeniul calității prin utilizarea informațiilor și datelor provenite din audituri, analizele efectuate de management, a monitorizărilor efectuate, a acțiunilor corective stabilite în urma depistării unor neconformități.</p>



### 3. Constatări de audit față de procesele derulate în cadrul Sectorului 1 al Municipiului București

Entități (servicii, birouri, compartimente) ale Sectorului 1	Constatări de audit	Recomandări privind documentarea proceselor conform ISO 9001:2015
<b>Direcția Generală Administrație Publică</b>		
Serviciul Management informatic	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrarea sistemului informatic;</li> </ul> <p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din decembrie 2021.</p> <p>S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din data de 09.04.2019.</p> <p>S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020</p> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-32 Procedură de sistem privind actualizarea paginii web a instituției</li> <li>• PS-34 Procedură de sistem privind protecția și securitatea sistemului informatic</li> <li>• PS-35 Procedură de sistem privind asigurarea asistenței tehnice pentru sistemul informatic;</li> <li>• PO - U.03 PO privind administrarea, monitorizarea și eficientizarea sistemului de management informational;</li> <li>• PO - U.04 PO privind actualizarea paginii web a insitutiei;</li> <li>• PO - U.05 PO privind asigurarea asistenței tehnice pentru sistemul informatic;</li> <li>• PO - U.06 PO privind protectia și securitatea sistemului informatic;</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
Compartimentul de strategie de dezvoltare	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scriere proiecte pentru atragere fonduri</li> </ul>	

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



durabilă, programe, proiecte	<p>nerambursabile;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementarea strategiilor de dezvoltare în cadrul Sectorului 1 al municipiului București;</li> <li>• Scriere și implementare proiecte educaționale;</li> </ul> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO - U.01 PO privind elaborarea, monitorizarea și actualizarea strategiilor la nivelul PS1 și subordonate</li> <li>• PO - U.02 PO privind avizarea pentru oportunitate a proiectelor, programelor și parteneriatelor la nivelul PS1;</li> </ul>	Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .
Serviciul Administrativ	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigurarea serviciilor de suport administrativ (mentenanță instalații sanitare, instalații electrice, servicii curățenie, vidanjare, gestionare parc auto, achiziție combustibil, reparații auto, centrală telefonică, buna funcționare instituției de învățământ;</li> </ul> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO - D.20 Procedura privind efectuarea activităților specifice - recepția produselor și serviciilor</li> <li>• PO - D.21 Procedura privind efectuarea activităților specifice operării centralei telefonice</li> <li>• PO - D.22 Procedura privind efectuarea activităților specifice - achiziții cu numerar</li> <li>• PO - D.23 Procedura privind efectuarea activităților specifice privind coordonarea și urmărirea parcului auto</li> <li>• PO - D.24 Procedura privind ordonanțarea la plata facturilor</li> <li>• PO - D.25 Procedura privind efectuarea activităților specifice- conducător auto</li> </ul>	Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .
Serviciul Autorizații de funcționare și servicii publice	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emiterea autorizațiilor de funcționare pentru alimentație publică și pentru activități recreative;</li> <li>• Gestionarea contractelor de salubritate</li> </ul>	Se recomandă actualizarea

	<p>Există documentate procedurile:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PO-D.11 Procedura privind instrumentarea dosarelor pentru eliberarea autorizațiilor de funcționare ale agenților economici care desfășoară activități comerciale încadrate conform codurilor CAEN: 5610, 5621, 5629, 5630 și elaborarea documentațiilor de profil;</li><li>• PO-D.12 Procedura privind activitatea de salubritate pe raza administrativ-teritorială a Sectorului 1 și elaborarea documentațiilor de profil</li><li>• PO-D.13 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind eliberarea autorizațiilor de funcționare pentru desfășurarea activităților comerciale pe domeniul public aflat în administrarea Consiliului Local Sector 1 și elaborarea documentațiilor de profil;</li><li>• PO-D.14 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind eliberarea adresei tip negație pentru structurile de vânzare ce nu desfășoară activități supuse autorizării</li><li>• PO-D.15 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind eliberarea autorizațiilor de funcționare pentru desfășurarea activităților comerciale pe domeniul public aflat în administrarea Consiliului Local Sector 1 și elaborarea documentațiilor de profil</li><li>• PO-D.16 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind eliberarea autorizațiilor de funcționare pentru agenții economici care desfășoară activități comerciale încadrate conform codurilor CAEN: 9321, 9329 și elaborarea documentațiilor de profil;</li><li>• PO-D.17 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind eliberarea autorizațiilor pentru comerț stradal ocazional de sărbătorile religioase ale Crăciunului, sărbătorile religioase ale Paștelui și zilele de 1 și 8 Martie și elaborarea documentațiilor de profil;</li><li>• PO-D.18 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind eliberarea acordurilor pentru desfășurarea activității de comerț de întâmpinare și elaborarea documentațiilor</li></ul>	<p>procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
--	---	--

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



	<p>de profil;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-D.19 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind eliberarea autorizațiilor de funcționare pentru desfășurarea activităților de comercializare a ziarelor, revistelor, florilor, abonamentelor și cartelelor de orice tip și elaborarea documentațiilor de profil;</li> </ul>	
<p><b>Compartimentul Fond imobiliar</b></p>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atribuirea de locuințe sociale în condițiile legii;</li> <li>• Atribuirea în extindere a spațiilor libere;</li> <li>• Reglementarea contractelor de închiriere (transcriere, includere, radiere, scutiri de la plata chiriei)</li> <li>• Atribuire de locuințe pentru tineri;</li> </ul> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO - D.01 Procedura privind instrumentarea dosarelor pentru atribuirea de locuințe;</li> <li>• PO - D.02 Procedura privind instrumentarea dosarelor pentru atribuirea de garaje</li> <li>• PO - D.03 Procedura privind instrumentarea dosarelor pentru atribuirea în extindere a spațiilor libere</li> <li>• PO - D.04 Procedura privind instrumentarea dosarelor de transcriere a titlului locativ;</li> <li>• PO - D.05 Procedura privind instrumentarea dosarelor de includere a unui membru al familiei în contractul de închiriere;</li> <li>• PO - D.06 Procedura privind instrumentarea dosarelor privind reglementări: cedări de spații între titularii de contract; atribuire dependințe (boxe, pivnițe, cameră de serviciu, etc.)</li> <li>• PO - D.07 Procedura privind întocmirea și încheierea contractelor de închiriere</li> <li>• PO - D.08 Procedura privind întocmire și eliberare comunicări</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>PO - D.09 Procedura privind urmărirea debitorilor, reziliere contracte de închiriere și evacuare chiriași din imobilul situat în str. Munții Tatra nr. 18-20</li> <li>PO - D.10 Procedura privind urmărirea debitorilor, reziliere contracte de închiriere și evacuare chiriași din imobilele transmise din domeniul privat al statului și din administrarea Regiei Autonome "Locato" în domeniul public al statului și în administrarea Consiliului Local al Sectorului 1 al Municipiului București</li> </ul>	
<b>Arhitect șef</b>		
<p><b>Biroul Reglementări urbanistice și arhivă</b></p> <p><b>Biroul Urbanism și autorizații de construire pentru construcții clasa A</b></p> <p><b>Serviciul Urbanism și autorizații de construire pentru construcții clasa B</b></p> <p><b>Serviciul Autorizații lucrări edilitare, infrastructură și dezvoltare durabilă</b></p> <p><b>Compartiment Publicitate și autorizări</b></p>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emiterea documentelor specifice activităților de urbanism pe raza sectorului 1;</li> <li>Gestionarea situațiilor din teren pe raza sectorului 1: disciplina în construcții; recepțiile;</li> </ul> <p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din decembrie 2021.</p> <p>S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din 09.04.2019.</p> <p>S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020</p> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PO - E.01 Întocmirea și eliberarea Certificatelor de Urbanism</li> <li>PO - E.02 Întocmirea și eliberarea Autorizațiilor de Construire/ Desființare</li> <li>PO - E.03 Întocmirea și eliberarea corespondenței specific</li> <li>PO - E.04 Întocmirea și eliberarea Avizelor de Primar</li> <li>PO - E.05 Întocmirea și eliberarea prelungirilor de Certificate de Urbanism și a Autorizațiilor de Construire/ Desființare</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
<p><b>Compartiment Informare urbanistică</b></p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO - E.06 Întocmirea și eliberarea avizelor de amplasare temporară a ansamblurilor publicitare</li> <li>• PO - E.07 Instrumentarea documentațiilor a Planurilor Urbanistice de Detaliu</li> <li>• PO - E.08 Întocmirea avizelor tehnice de urbanism și a avizelor consultative</li> <li>• PO - E.09 Înaintarea spre avizare "Comisiei de Administrare a Domeniului Public de Organizare și Dezvoltare Urbanistică, realizarea Lucrărilor Publice, Protecția Mediului Înconjurător" a documentațiilor de urbanism avizate ethnic</li> <li>• PO - E.10 Întocmirea și înaintarea proiectelor de hotărâre către Consiliul Local al Sectorului 1 în vederea aprobării documentațiilor de urbanism</li> <li>• PO - E.11 Întocmirea și eliberarea avizelor pentru terase sezoniere</li> </ul>	
<p><b>Serviciul Registratură, Relații cu publicul</b></p>	<p>Principalele <b>procese</b> desfășurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionarea petițiilor;</li> <li>• Gestionarea informațiilor de interes public;</li> </ul> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS - 01 Procedură de sistem privind comunicarea din oficiu a informațiilor de interes public în format standardizat și deschis</li> <li>• PS - 02 Procedură de sistem privind circuitul documentelor în cadrul instituției;</li> <li>• PO - R.01 Procedură operațională privind înregistrarea și repartizarea petițiilor conform OGR 27/2002</li> <li>• PO - R.02 Procedură operațională privind urmărirea soluționării petițiilor</li> <li>• PO - R.03 Procedură operațională privind francarea corespondenței</li> <li>• PO - R.04 Procedură operațională privind informarea și consilierea cetățenilor</li> <li>• PO - R.05 Procedură operațională privind arhivarea documentelor</li> <li>• PO - R.06 Procedură operațională privind</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>

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



<p>Serviciul Imagine și cultură</p>	<p>întocmire rapoarte</p> <p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionarea relațiilor cu mass-media;</li> <li>• Comunicarea externă cu părți interesate;</li> <li>• Organizare evenimente culturale;</li> </ul> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO - H.01 Procedură privind asigurarea accesului mijloacelor de informare în masă la informațiile de interes public care privesc activitatea Sectorului 1 al Municipiului București și a Consiliului Local</li> <li>• PO - H.02 Procedură privind organizarea conferințelor de presă/ briefingurilor de presă/ declarațiilor de presă</li> <li>• PO - H.03 Procedură privind redactarea comunicatelor de presă/anunțurilor de presă/declarațiilor de presă</li> <li>• PO - H.04 Procedură privind difuzarea comunicatelor de presă/anunțurilor de presă/declarațiilor de presă</li> <li>• PO - H.05 Procedură privind informarea primarului despre conținutul articolelor și al informațiilor din mass-media</li> <li>• PO - H.06 Procedură privind editarea buletinului informativ al Primăriei Sectorului 1</li> <li>• PO - H.07 Procedură privind întocmirea și fundamentarea proiectelor de Hotărâri ale Consiliului Local al Sectorului 1 și Dispozițiile Primarului Sectorului 1 al Municipiului București;</li> <li>• PO - H.08 Procedură privind comunicarea Primăriei Sectorului 1 prin intermediul rețelelor de socializare;</li> <li>• PO - H.09 Procedură privind păstrarea și arhivarea documentelor</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
<p>Compartiment Relații internaționale</p>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigurare relații internaționale;</li> <li>• Coordonarea și asigurarea relațiilor internaționale la nivelul Sectorului 1;</li> </ul> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p>	<p>Se recomandă actualizarea</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO - F.01 Procedură privind încheierea Înțelegerilor de cooperare</li> <li>• PO - F.02 Procedură privind organizarea deplasărilor în străinătate</li> <li>• PO - F.03 Procedură privind constituirea și actualizarea bazei de date referitoare la unitățile administrativ-teritoriale din străinătate care au încheiat Înțelegeri de cooperare cu Sectorul 1 al Municipiului București</li> </ul>	<p>procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
<p><b>Biroul Audit intern</b></p>	<p>Principalele <b>proces</b> desfășurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit public intern;</li> </ul> <p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București decembrie 2021.</p> <p>S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din data de 09.04.2019</p> <p>S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020 .</p> <p>Există <b>documentate</b> procedurile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA-T.01 Procedura privind desfășurarea misiunilor de audit public intern de asigurare</li> <li>• POC-T.02 Procedura privind desfășurarea misiunilor de audit public intern de consiliere</li> <li>• POE-T.03 Procedura privind desfășurarea misiunilor de audit public intern de evaluare</li> <li>• POA-T.04 Procedura privind derularea misiunii ad-hoc de audit public intern</li> <li>• POG-T.05 Procedura privind numirea/ destituirea șefului structurii de audit din cadrul Sectorului 1 al Municipiului București (Primăria)</li> <li>• POG-T.06 Procedura privind numirea/ destituirea șefului structurii de audit din cadrul entităților aflate sub autoritatea CLS1MB</li> <li>• POG-T.07 Procedura privind</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>

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





	<p>numirea/revocarea auditorilor din cadrul structurii de audit a Sectorului 1 al Municipiului București (Primăria)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POG-T.08 Procedura privind numirea/revocarea auditorilor din structurile de audit din cadrul entităților publice aflate sub autoritatea CLS1MB</li> <li>• POG-T.09 Procedura privind elaborarea programului de asigurare și îmbunătățire a calității</li> <li>• POG-T.10 Procedura privind elaborarea planului anual de audit al structurii de audit din cadrul S1MB (Primăria)</li> <li>• POG-T.11 Procedura privind elaborarea planului multianual (strategic) de audit al structurii de audit din cadrul S1MB (Primăria)</li> <li>• POG-T.12 Procedura privind elaborarea și/sau actualizarea Normelor de audit public intern ale structurii de audit din cadrul S1MB (Primăria)</li> <li>• POG-T.13 Procedura privind elaborarea raportului anual privind activitatea de audit care se desfășoară la nivelul S1MB (Primăria) și la entitățile aflate sub autoritatea CLS1MB</li> </ul>	
<p><b>Biroul Corp control</b></p>	<p>Principalele <b>procese</b> desfășurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activități de control;</li> <li>• Soluționarea petițiilor la nivelul Primăriei și instituțiilor subordonate privitoare la încălcarea dispozițiilor legale a funcționarului public și a personalului contractual;</li> <li>• Monitorizarea și urmărirea măsurilor Curții de conturi;</li> </ul> <p>Există documentate <b>procedurile</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-03 Gestionarea actelor de control/audit, monitorizarea și urmărirea măsurilor elaborate de Curtea de Conturi a României</li> <li>• PS-30 Evaluarea sistemului de control intern managerial</li> <li>• PO-O.01 Procedură operațională privind organizarea și funcționarea controlului în</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>

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



	cadrul Sectorului 1 al Municipiului București;	
<b>Direcția Management economic</b>		
	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Execuția bugetară;</li> <li>• Activități contabile;</li> <li>• Activități financiare;</li> </ul>	
<b>Serviciul Buget, execuție bugetară</b>	<p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din decembrie 2021.</p> <p>S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din data de 09.04.2019</p> <p>S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020</p> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-08 Procedură de sistem privind circuitul documentelor specifice având ca finalitate efectuarea plăților</li> <li>• PO-G.01 Procedura privind fundamentarea, elaborarea, centralizarea precum și rectificarea bugetului general centralizat al subdiviziunii administrativ - teritoriale Sector1</li> <li>• PO-G.02 Procedura privind elaborarea deschiderile/ retragerile, virările de credite bugetare pentru Sectorul 1 al Municipiului București și instituțiile subordonate</li> <li>• PO-G.03 Procedura privind angajarea, lichidarea, ordonanțarea și plata cheltuielilor, evidența și raportarea angajamentelor bugetare și legale;</li> <li>• PO-G.04 Procedura operațională privind execuția bugetară</li> <li>• PO-G.05 Procedura privind situațiile financiare lunare / trimestriale / anuale</li> <li>• PO-G.06 Procedura operațională privind modul de transmitere către Ministerul Finanțelor a datelor și raportărilor cu privire la datoria publică.</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>

<p><b>Compartiment Strategie și dezvoltare socio-economică</b></p>	<p><b>Există documentate procedurile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-31 Procedură de sistem privind asigurarea continuității activităților</li> <li>• PO-G.24 Procedură privind efectuarea activităților specifice - întocmirea situațiilor solicitate de către Consiliul Concurenței</li> <li>• PO-G.25 Procedură privind efectuarea activităților specifice - întocmirea planului de acțiune</li> <li>• PO-G.26 Procedură privind efectuarea activităților specifice - raportarea stadiului realizării obiectivelor cuprinse în programul de guvernare</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
<p><b>Serviciul Contabilitate</b></p>	<p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-G.07 Procedură privind organizarea și conducerea contabilității</li> <li>• PO-G.08 Procedură privind întocmirea situațiilor financiare lunare, trimestriale și anuale</li> <li>• PO-G.09 Procedură privind contabilitatea datoriilor și creanțelor</li> <li>• PO-G.10 Procedură privind contabilitatea mijloacelor fixe, a materialelor, inclusiv a celor de natura obiectelor de inventar</li> <li>• PO-G.11 Procedură privind contabilitatea Trezoreriei</li> <li>• PO-G.12 Procedură privind organizarea și efectuarea inventarierii elementelor de natura activelor, datoriilor și capitalurilor proprii</li> <li>• PO-G.13 Procedură privind acordarea avansurilor spre decontare</li> <li>• PO-G.14 Procedură privind întocmirea Registrului de casă</li> <li>• PO-G.15 Procedură privind gestionarea, justificarea și raportarea consumului de combustibil pentru autoturismele din dotarea Sectorului 1 al Municipiului București</li> <li>• PO-G.16 Procedură privind delegarea și detașarea în altă localitate, precum și în cazul deplasării, în cadrul localității, în interesul serviciului</li> <li>• PO-G.17 Procedură privind scoaterea din funcțiune, transmiterea fără plată, casarea și valorificarea mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>

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



<p><b>Compartiment Financiar</b></p>	<p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-G.18 Procedură privind plata drepturilor de natură salarială</li> <li>• PO-G.19 Procedură privind urmărirea garanțiilor materiale gestionare și actualizarea cuantumurilor odată cu indexările salariale</li> <li>• PO-G.20 Procedură privind întocmirea situației privind monitorizarea cheltuielilor de personal</li> <li>• PO-G.21 Procedură privind stabilirea, plata și declararea impozitului pe veniturile realizate din salarii, precum și a contribuțiilor sociale</li> <li>• PO-G.22 Procedură privind întocmirea situațiilor statistice privind drepturile de personal și transmiterea acestora la Direcția Națională de Statistică a Municipiului București pentru aparatul de specialitate al Primarului precum și pentru instituțiile subordonate;</li> <li>• PO-G.23 Procedură privind organizarea și exercitarea Controlului Financiar Preventiv.</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
<p><b>Biroul Autoritate tutelară</b></p>	<p>Principalele <b>proces</b> desfășurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuarea anchetelor sociale (la solicitarea instanțelor);</li> <li>• Protecția juridică a minorilor și a persoanelor vârstnice, care sunt puse sub hotărâre judecătorească;</li> </ul> <p>Există documentate <b>procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-L.01 Procedura privind efectuarea anchetelor sociale/psihosociale, autorizarea actelor de dispoziție și numirea curatorului special pentru minorul ocrotit prin părinți</li> <li>• PO-L.02 Procedura privind efectuarea anchetelor sociale/psihosociale, autorizarea actelor de dispoziție și numirea curatorului special pentru minorul ocrotit prin tutore</li> <li>• PO-L.03 Procedura privind efectuarea anchetelor sociale/psihosociale, autorizarea actelor de dispoziție și numirea curatorului special pentru interzis</li> <li>• PO-L.04 Procedura privind efectuarea anchetelor sociale pentru defuncți</li> <li>• PO-L.05 Procedura privind efectuarea</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>



	<p>anchetelor sociale necesare numirii de către instanța judecătorească a curatorului special și a tutorelui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-L.06 Procedura privind consilierea și asistarea persoanei vârstnice potrivit Legii nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare</li> <li>• PO-L.07 Procedura privind informarea cetățenilor</li> <li>• PO-L.08 Procedura privind operarea în registrul de intrare-ieșire și arhivarea propriilor lucrări</li> <li>• PO-L.09 Procedura privind efectuarea anchetelor sociale la solicitarea DGASPC pentru acordarea indemnizației de creștere copil și stimulentele de inserție în cazul părinților necăsătoriți</li> </ul>	
<b>Direcția Investiții</b>		
<p><b>Serviciul Achiziții publice</b></p>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derularea achizițiilor publice</li> </ul> <p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din decembrie 2021.</p> <p>S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din data de 09.04.2019</p> <p>S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020</p> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-06 Procedură de sistem privind elaborarea referatului de necesitate</li> <li>• PO-J.14 Elaborarea, aprobarea, modificarea Programului Anual al Achizițiilor Publice și a Strategiei Anuale de Achiziție Publică</li> <li>• PO-J.15 Întocmirea și actualizarea strategiei de contractare</li> <li>• PO-J.16 Întocmirea și actualizarea documentației de atribuire</li> <li>• PO-J.17 Realizarea achizițiilor prin proceduri directe deschise</li> </ul>	<p><b>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</b></p> <p><b>Se recomandă elaborarea procedurii de sistem: <i>Achiziții publice</i></b></p>

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-J.18 Realizarea achizițiilor directe</li> <li>• PO-J.19 Realizarea achizițiilor cuprinse în Anexa 2 din Legea nr. 98/2016</li> </ul>	
<b>Serviciul Urmărire și derulare servicii</b>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inițierea și gestionarea contractelor de prestări servicii de proiectare;</li> <li>• Gestionarea contractelor de verificare proiecte;</li> </ul> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-07 Procedură de sistem privind derularea și modificarea contractelor</li> <li>• PO-J.06 Procedura privind urmărirea derulării contractelor de prestare a serviciilor de proiectare</li> <li>• PO-J.07 Procedura privind întocmirea și verificarea dosarelor în vederea obținerii autorizației de construire pentru obiectivele de investiții derulate</li> <li>• PO-J.08 Procedura privind elaborarea documentelor necesare adoptării hotărârilor de consiliu local referitoare la proiecte de investiții</li> <li>• PO-J.20 Procedura privind elaborarea documentelor necesare adoptării hotărârilor de consiliu local privind încheierea de protocoale/parteneriate</li> </ul>	Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .
<b>Serviciul Urmărire contracte lucrări, reabilitare termică și energii alternative</b>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urmărirea contractelor de lucrări</li> <li>• Urmărirea contractelor de servicii pentru implementarea proiectelor (reabilitare termică, energii alternative);</li> </ul> <p><b>Există documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-J.01 Organizarea începerii lucrărilor</li> <li>• PO-J.02 Urmărirea lucrărilor</li> <li>• PO-J.03 Recepția lucrărilor de construcții și de instalații</li> <li>• PO-J.04 Restituirea garanției de bună execuție</li> <li>• PO-J.05 Procedura privind programarea cheltuielilor, întocmirea programelor de investiții;</li> <li>• PO-J.09 Inițierea acțiunilor necesare desfășurării programelor specifice privind includerea imobilelor în programe de reabilitare termică (blocuri, modernizare lifturi la blocurile reabilite și locuințe unifamiliale)</li> </ul>	Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-J.10 Urmărirea în teren a derulării lucrărilor de intervenție pentru reabilitarea termică (blocuri, modernizare lifturi la blocurile reabilitate și locuințe unifamiliale)</li> <li>• PO-J.11 Verificarea și decontarea situațiilor de plată</li> <li>• PO-J.12 Recepția lucrărilor de construcții și de instalații aferente programului de reabilitare termică (blocuri, modernizare lifturi la blocurile reabilitate și locuințe unifamiliale)</li> <li>• PO -J.13 Preluarea și soluționarea sesizărilor cu tematică specifică</li> </ul>	
<b>Direcția Managementul Resurselor Umane</b>		
<p><b>Serviciul Resurse umane și organizare</b></p>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementul resurselor umane;</li> <li>• Asigurarea securității și sănătății în muncă;</li> </ul> <p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din decembrie 2021.</p> <p>S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din 09.04.2019.</p> <p>S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020</p> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>
<p><b>Serviciul Resurse umane și organizare</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-15 PS privind codul de conduită al personalului Sectorului al 1 al Municipiului București</li> <li>• PS-16 Monitorizarea și raportarea performanțelor</li> <li>• PS-17 Standardizarea condițiilor de ocupare. Fișa postului</li> <li>• PS-18 Procedură de sistem privind organizarea perioadei de stagiu a funcționarului public debutant</li> <li>• PS-19 Procedură de sistem privind evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarilor publici</li> <li>• PS-20 Procedură de sistem privind evaluarea performanțelor angajaților pe</li> </ul>	<p>Se recomanda elaborarea procedurii de sistem: <b>Managementul resurselor umane</b></p>

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



	<p>bază de contract de muncă</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•PS-21 Procedură de sistem privind mobilitatea funcționarilor publici</li><li>•PS-22 Procedură de sistem privind formarea profesională a funcționarilor publici</li><li>•PS-23 Procedură de sistem privind monitorizarea rapoartelor privind necesarul de formare profesională a personalului din subordine, în condițiile legii, de către funcționarii care ocupă funcții de conducere</li><li>•PS-24 Procedură de sistem privind elaborarea instrucțiunilor necesare unei bune funcționări a compartimentelor din structura organizatorică a Sectorului 1 al Municipiului București;</li><li>•PS-25 Procedură de sistem privind completarea declarațiilor de avere și a declarațiilor de interese</li><li>•PS-26 Procedură de sistem privind analiza și stabilirea structurii organizatorice</li><li>•PS-27 Delegarea de atribuții;</li><li>•PS-28 Procedură de sistem privind inventarierea funcțiilor sensibile;</li><li>•PS-33 Procedură de sistem privind declararea bunurilor primite cu titlu gratuit cu prilejul unor activități de protocol în exercitarea mandatului sau a funcției</li><li>•PS-36 Procedură de sistem privind prelucrarea datelor cu caracter personal</li><li>•PS-37 Procedură de sistem privind formularea răspunsului în caz de încălcare a protecției datelor cu caracter personal</li><li>•PS-38 Procedură de sistem privind anonimizarea și pseudonimizarea datelor cu caracter personal</li><li>•PS-43 Procedură de sistem privind consilierea etică a personalului și monitorizarea respectării normelor de conduită;</li></ul>	
--	--	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-I.01 Procedura operațională privind structura organizatorică;</li> <li>• PO-I.02 Procedură operațională privind plan de ocupare a funcțiilor publice</li> <li>• PO-I.03 Procedura privind recrutarea și selecția funcționarilor publici;</li> <li>• PO-I.04 Procedura operațională privind promovarea funcționarilor publici</li> <li>• PO-I.05 Procedura operațională privind organizarea și realizarea gestiunii curente a resurselor umane și funcțiilor publice;</li> <li>• PO-I.06 Procedura operațională privind suspendarea sau, după caz, încetarea raporturilor de serviciu;</li> <li>• PO-I.07 Procedura operațională privind întocmirea și gestionarea dosarului profesional;</li> <li>• PO-I.08 Procedura operațională privind contractul individual de muncă</li> <li>• PO-I.09 Procedura operațională privind efectuarea lucrărilor legate de încadrarea, promovarea, definitivarea, detașarea sau încetarea contractului de muncă</li> <li>• PO-I.10 Procedura operațională privind întocmirea și gestionarea dosarului personal</li> <li>• PO-I.11 Procedura operațională privind sistemul de salarizare și pensii</li> <li>• PO-I.12 Procedura operațională privind registrul de evidență a salariaților;</li> </ul>	
<p><b>Serviciul Pregătire profesională</b></p>	<p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-I.13 Procedura operațională privind întocmirea planului anual privind formarea profesională a funcționarilor publici;</li> <li>• PO-I.14 Procedura operațională privind monitorizarea raporturilor privind necesarul de formare profesională a personalului din subordine în condițiile legii de către funcționarii care ocupă funcții de conducere</li> <li>• PO-I.15 Procedura operațională privind întocmirea raportului anual privind formarea profesională a funcționarilor publici;</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-I.16 Procedura operațională privind finanțarea programelor de formare</li> <li>• PO-I.17 Procedura operațională privind asigurarea îndeplinirii obligațiilor specifice ce revin instituției publice în relația cu furnizorii de formare profesională;</li> <li>• PO-I.18 Procedura operațională privind urmărirea respectării drepturilor specifice ce revin instituției publice în relația cu furnizorii de formare profesională</li> <li>• PO-I.19 Procedura operațională privind baza de date a funcționarilor publici;</li> </ul>	
<p><b>Compartiment Sănătate și Securitate în muncă</b></p>	<p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-04 Procedură de sistem privind activitatea de prevenire și stingere a incendiilor</li> <li>• PS-05 Procedură de sistem privind activitatea privind securitatea și sănătatea în muncă;</li> <li>• PS-39 Procedură de sistem privind controlul temperaturii angajaților pentru prevenirea răspândirii virusului SARS-COV-2 și pentru asigurarea desfășurării activității la locul de muncă în condiții de securitate și sănătate în muncă;</li> </ul>	<p>Se recomandă revizuirea procedurii de sistem „<b>Activitatea de securitate și sănătate în muncă</b>“</p>
<p><b>Direcția Juridică, Legislativ, Contencios administrativ</b></p>		
	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reprezentarea intereselor instituției și Consiliului Local în fața instanțelor de judecată și altor autorități administrative (contencios-administrativ)</li> <li>• Activități juridice specifice Serviciului Legislație și avizare contracte (inclusiv acordare consultanță juridică);</li> </ul> <p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din decembrie 2021. S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din data de 09.04.2019. S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1,</p>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale documentate în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001: 2015 .</p> <p>Se recomandă elaborarea procedurii operaționale „<b>Consultanță juridică acordată compartimentelor de specialitate, implicit avizarea actelor emise de acestea</b>“</p>

	aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020	
<b>Serviciul Legislație și avizare contracte</b>	<p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-09 Semnalarea neregularităților</li> <li>• PS-10 Cercetarea disciplinară (Juridic)</li> <li>• PO-M.01 Procedură privind redactarea propunerilor de inițiativă legislative</li> <li>• PO-M.02 Procedură operațională privind avizarea favorabilă a proiectelor de dispoziții</li> <li>• PO-M.03 Procedură privind întocmirea și fundamentarea proiectelor de dispoziții ale Primarului Sectorului 1 în domeniul său de activitate;</li> <li>• PO-M.04 Procedură privind consilierea potrivit specificului activității la solicitarea petenților și a serviciilor din cadrul instituției</li> <li>• PO-M.05 Procedură operațională privind soluționarea petițiilor repartizate serviciului;</li> <li>• PO-M.06 Procedură operațională privind întocmirea și fundamentarea proiectelor de hotărâri ale Consiliului Local al Sectorului 1</li> </ul>	
Compartimentul Spații cu altă destinație decât cea de locuință	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-M.07 Procedură operațională privind inițierea procedurii de deschidere a succesiunilor vacante;</li> <li>• PO-M.08 Procedură privind verificarea și avizarea pentru legalitate a contractelor în care autoritățile publice locale ale sectorului 1 sunt părți contractante;</li> <li>• PO-M.09 Procedură privind verificarea documentațiilor care au stat la baza emiterii certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construire pentru lucrările de construire imobile, bransamente și publicitate stradală.</li> </ul>	
<b>Serviciul Juridic și Contencios administrativ</b>	<p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-M.10 Procedură operațională privind soluționarea petițiilor repartizate serviciului</li> <li>• PO-M.11 Procedură operațională privind întocmirea și fundamentarea proiectelor</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 .</p> <p>Se recomandă elaborarea</p>

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



	<p>de hotărâri ale Consiliului Local al Sectorului 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-M.12 Procedură privind întocmirea și fundamentarea proiectelor de dispoziții ale Primarului Sectorului 1 în domeniul său de activitate</li> <li>• PO-M.13 Procedură privind acordarea consultanței juridice petenților, precum și compartimentelor de specialitate din cadrul Primăriei Sectorului 1;</li> </ul>	<p>procedurii operaționale <b>Susținerea în instanță a intereselor Primăriei și Consiliului Local</b></p>
<p><b>Direcția Cadastru, Fond funciar, Patrimoniu și Registru agricol</b></p>		
	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Întocmirea și ținerea la zi a Registrului Agricol;</li> <li>• Reconstituirea/constituirea dreptului de proprietate asupra terenurilor sau despăgubiri;</li> </ul> <p>S-a verificat Registrul procedurilor de sistem la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din decembrie 2021.</p> <p>S-a verificat Registrul procedurilor operaționale la nivelul Sectorului 1 al municipiului București din 09.04.2019.</p> <p>S-a verificat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Sectorului 1, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 1 nr. 291/04.12.2020 .</p>	



<p><b>Compartimentul Fond funciar, Registrul agricol</b></p>	<p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-N.12 Întocmirea și eliberarea Atestatelor de Producător și a Carnetelor de Comercializare</li> <li>• PO-N.13 Înscrierea în Registrul Agricol a deținătorilor de teren</li> <li>• PO-N.14 Înscrierea în Registrul Agricol a deținătorilor de animale</li> <li>• PO-N.15 Eliberarea de adeverințe cu privire la datele înscrise în Registrul Agricol</li> <li>• PO-N.16 Constituirea dreptului de proprietate pentru terenurile aferente construcțiilor prin emiterea Ordinului Prefectului și eliberarea, rectificarea ori revocarea Ordinului Prefectului și a Titlurilor de proprietate</li> <li>• PO-N.17 Constituirea/Reconstituirea dreptului de proprietate asupra terenurilor virane, arabile și forestiere</li> <li>• PO-N.18 Constituirea dreptului de proprietate pentru terenurile solicitate în temeiul Legii nr. 44/1994 și eliberarea titlurilor de proprietate</li> <li>• PO-N.19 Acordarea de despăgubiri, în temeiul Legii nr. 44/1994</li> <li>• PO-N.20 Constituirea dreptului de proprietate pentru terenurile solicitate în temeiul Legii nr. 341/2004 (revoluționari) și eliberarea titlurilor de proprietate</li> <li>• PO-N.21 Atribuirea terenurilor în folosință gratuită pe durata existenței construcțiilor, solicitată în temeiul Legii nr. 15/2003, republicată cu modificările și completările ulterioare</li> <li>• PO-N.22 Arhivarea documentelor specifice compartimentului;</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 .</p> <p>Se recomandă elaborarea procedurii operaționale „<b>Organizarea și gestionarea Registrului agricol</b>”</p>
<p><b>Compartimentul Cadastru și Patrimoniu</b></p>	<p>Principalele <b>procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desfășurarea activității de cadastru;</li> <li>• Inventarierea bunurilor mobile de natura mijloacelor fixe și obiectelor de inventar;</li> <li>• Activități de patrimoniu;</li> </ul> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-N.01 Înregistrarea și soluționarea Petițiilor</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 .</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-N.02 Transmiterea fără plată a bunurilor mobile către alte instituții publice</li> <li>• PO-N.03 Identificarea și atestarea situațiilor juridice ale imobilelor</li> <li>• PO-N.04 Eliberarea Certificatului de atestare a edificării construcțiilor</li> <li>• PO-N.05 Verificarea proceselor verbale de vecinătate</li> <li>• PO-N.06 Trasarea și pichetarea imobilelor</li> <li>• PO-N.07 Participarea la expertize topografice</li> <li>• PO-N.08 Măsurătorile topografice</li> <li>• PO-N.09 Eliberarea certificatului de recunoaștere a posesorului ca proprietar</li> <li>• PO-N.10 Arhivarea documentelor specifice compartimentului</li> <li>• PO-N.11 Cadastrarea și intabularea bunurilor imobile care aparțin domeniului public al Municipiului București</li> </ul>	
<p><b>Serviciul Tehnică legislativă, Secretariat și Arhivă</b></p>	<p>Principalele <b>procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizarea ședințelor Consiliului Local;</li> <li>• Comunicarea dispozițiilor Primarului către Prefect și părți interesate;</li> <li>• Desfășurarea audiențelor conducerii instituției;</li> <li>• Arhivarea;</li> <li>• Gestionarea Monitorului Oficial local;</li> </ul> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PS-12 Procedură de sistem privind asigurarea transparenței decizionale</li> <li>• PS-13 Procedură privind arhivarea documentelor la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București</li> <li>• PS-14 Procedură privind elaborarea și introducerea în circuitul deliberativ a proiectelor de hotărâri;</li> <li>• PS-40 Monitorul Oficial Local</li> <li>• PS-42 Procedură de sistem privind prevenirea și soluționarea conflictelor de interese;</li> <li>• PO-K.01 Aducerea la cunoștința locuitorilor sectorului 1 a ordinii de zi a ședințelor Consiliului Local, precum și a dispozițiilor și</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 .</p>
<p>Compartimentul pentru monitorizarea procedurilor administrative</p>		

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



	<p>a hotărârilor cu caracter normativ local</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-K.02 Organizarea ședințelor consiliului local</li> <li>• PO-K.03 Întocmirea procesului-verbal al ședinței Consiliului Local și arhivarea dosarului special al ședinței</li> <li>• PO-K.04 Comunicarea către prefect și compartimentele de specialitate din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Sectorului 1 și a instituțiilor din subordinea Consiliului Local al Sectorului 1 a hotărârilor Consiliului Local Sector 1 și a dispozițiilor Primarului Sectorului 1</li> <li>• PO-K.05 Programarea audiențelor la conducerea aparatului de specialitate al sectorului 1 și urmărirea modului de soluționare;</li> <li>• PO-K.06 Comunicarea către compartimentele de specialitate din cadrul aparatului de specialitate al Primarului Sectorului 1 și a instituțiilor din subordinea Consiliului Local al Sectorului 1 a dispozițiilor Primarului General al municipiului București și a hotărârilor Consiliului General al Mun. București.</li> <li>• PO-K.07 Efectuarea copiilor în vederea cerificării de către Secretarul Sectorului 1 de pe orice act din arhiva generală, cu excepția celor cu caracter secret și conservarea arhivei din 1965 până în prezent</li> <li>• PO-K.08 Actualizarea nomenclatorului arhivistic</li> <li>• PO-K.09 Soluționare petiții</li> </ul>	
<p><b>Direcția publică de evidență a persoanelor și stare civilă</b></p>		
<p>Serviciul înregistrări acte de naștere</p>	<p><b>Principalele procese desfășurate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Întocmirea și evidența actelor de stare civilă;</li> <li>• Gestionarea activităților de registratură și relații publice;</li> <li>• Întocmirea și eliberarea actelor de identitate;</li> <li>• Actualizarea bazelor de date referitoare</li> </ul>	<p>Se recomandă actualizarea procedurilor operaționale în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 .</p>
<p>Compartimentul înregistrări acte căsătorie și divorț pe cale administrativă</p>		
<p>Compartiment înregistrări acte decese și informatică</p>		
<p>Serviciul acte înregistrate la misiunile diplomatice sau</p>		

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



<p>oficiile consulare de carieră ale României</p> <p>Compartiment Registratură și relații publice</p> <p>Compartiment Corespondență, rectificări și înscriere mențiuni în străinătate</p> <p>Serviciul transcrieri certificate înregistrate la autoritățile administrative locale din străinătate</p> <p>Compartiment informatică</p> <p>Compartiment analiză, sinteză, Secretariat</p> <p>Birouri de evidența persoanelor</p>	<p>la evidența persoanelor;</p> <p>Există <b>documentate procedurile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PO-SC.01 Procedură operațională privind înregistrarea nașterii</li> <li>• PO-SC.02 Procedură operațională privind înregistrarea căsătoriei</li> <li>• PO-SC.03 Procedură operațională privind înregistrarea decesului</li> <li>• PO-SC.04 Procedură operațională privind întocmirea actelor de stare civilă ale cetățenilor români încheiate în străinătate</li> <li>• PO-SC.05 Procedură operațională privind înscrierea mențiunilor în actele de stare civilă</li> <li>• PO-SC.06 Procedură operațională privind rectificarea actelor de stare civilă</li> <li>• PO-SC.07 Procedură operațională privind constatarea desfacerii căsătoriei prin acordul soților</li> <li>• PO-SC.08 Procedură operațională privind schimbarea pe care administrativă a numelui persoanelor fizice</li> <li>• PO-SC.09 Procedură operațională privind eliberarea certificatelor de stare civilă</li> <li>• PO-SC.10 Procedură operațională privind reconstituirea și întocmirea ulterioară a actelor de stare civilă</li> </ul>	
--	---	--

## 7. Concluziile auditului

Auditul de diagnosticare derulat la Sectorul 1 al Municipiului București și-a atins obiectivele și a fost evaluat sistemul de management al calității la Primăria Sectorului 1 al Municipiului București în cadrul proiectului **„Implementarea instrumentelor de management al calitatii și performanței pentru standardizarea proceselor și serviciilor orientate către cetățeni la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București**, cod MySMIS 154777, cod SIPOCA 1256.

A fost analizată situația actuală, percepția asupra necesității implementării standardului SR EN ISO 9001:2015, prin care se urmărește îmbunătățirea calității serviciilor, creșterea eficacității și eficienței proceselor prin crearea și dezvoltarea unui cadru unitar pentru managementul performant, documentarea proceselor și activităților având la bază ciclul PDCA al îmbunătățirii continue.

Au fost examinate procesele derulate de Primăria Sectorului 1 al Municipiului București în vederea identificării gradului de conformare a activităților specifice cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015. Au fost identificate toate direcțiile, serviciile, birourile și au fost evaluate/ examinate procesele și activitățile derulate de acestea, în vederea identificării gradului de conformare a activităților specifice cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, cu scopul proiectării, documentării și implementării unui Sistem de Management al Calității unitar la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București și structurilor subordonate.

Încă nu sunt documentate, conform SR EN ISO 9001:2015, proceduri de sistem unitare aplicabile Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, cum ar fi: *Contextul organizației, Controlul informațiilor documentate în sistemul de management al calității, Controlul elementelor de ieșire neconforme în sistemul de management al calității, Auditul intern în domeniul calității, Neconformități și acțiuni corective în sistemul de management al calității, Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților în sistemul de management al calității, Planificarea și controlul proceselor în sistemul de management al calității, Analiza sistemului de management al calității efectuată de management, Monitorizarea satisfacției beneficiarilor/cetățenilor.*

Nu există documentată o *Politică în domeniul calității* și nici un *Manual al calității* care să descrie sistemul de management al calității pentru domeniul: Servicii de administrație publică locală.

Procesele desfășurate nu sunt documentate printr-o abordare bazată pe proces, într-un ciclu PDCA de îmbunătățire continuă a acestora și nu există o "Listă a proceselor", respectiv o „Hartă a proceselor”.

Se recomandă revizuirea procedurilor de sistem și operaționale elaborate în cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București, care să documenteze procesele principale desfășurate în cadrul Primăriei în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 .

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





De asemenea, nu există o abordare a riscurilor și oportunităților care rezultă din contextul instituției și nici din comunicarea cu părțile interesate relevante.

Există Listele riscurilor asociate obiectivelor generale și specifice (Registrul riscurilor) la nivelul Primăriei Sectorului 1, abordate conform Ordinului SGG 600/2018, fără o abordare a oportunităților conform cerințelor ISO 9001:2015.

Există proceduri operaționale elaborate pentru implementarea Ordinului SGG nr. 600/2018 pentru domeniul de activitate care necesită actualizare în vederea integrării cerințelor SR EN ISO 9001:2015 și a unei forme unitare la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București.

Este necesară elaborarea, conform cerințelor SR EN ISO 9001:2015, a Procedurilor de sistem care vor descrie sistemul de management al calității la Primăria Sectorului 1 al Municipiului București, astfel:

- 1) Procedura de sistem **Elaborarea documentelor în sistemul de management al calității** pentru stabilirea modului de elaborare al documentelor prin care este descris sistemul de management al calității implementat și menținut în cadrul Sectorului 1 al Municipiului București.
- 2) Procedura de sistem **Controlul informațiilor documentate în sistemul de management al calității** pentru descrierea activităților desfășurate privind controlul informațiilor documentate menținute și păstrate, folosite în sistemul de management al calității (SMC), pentru a se asigura că la activitățile unde se utilizează documente sunt disponibile versiunile relevante ale documentelor aplicabile.
- 3) Procedura de sistem **Auditul intern în domeniul calității** pentru descrierea activităților desfășurate pentru planificarea și efectuarea auditurilor interne în scopul de a verifica dacă SMC este conform cu cerințele standardelor adoptate, efectiv implementat și menținut eficient și eficace (procedura diferă de cea a auditului public intern efectuată în conformitate cu Legea nr. 672/2002 republicată, privind auditul public intern).
- 4) Procedura de sistem **Controlul elementelor de ieșire neconforme în sistemul de management al calității** pentru descrierea activităților desfășurate pentru identificarea, documentarea, evaluarea, separarea, tratarea elementelor de ieșire neconforme și înștiințarea funcțiilor sau părților implicate pentru a se asigura că nu este permisă utilizarea sau livrarea neintenționată a serviciilor neconforme cu condițiile specificate.
- 5) Procedura de sistem **Neconformități și acțiuni corective în sistemul de management al calității** pentru descrierea activităților desfășurate pentru eliminarea cauzelor neconformităților în scopul prevenirii reparației acestora.

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



- 6) Procedura de sistem ***Ațiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor în sistemul de management al calității*** pentru descrierea modului în care se realizează gestiunea riscurilor (identificare, evaluare, control) ajutând la înțelegerea riscurilor la care este supusă Primăria Sectorului 1 al Municipiului București, astfel încât acestea să poată fi administrate în mod corect. Procedura este necesar să stabilească un cadru general unitar de identificare, evaluare, analiză și gestionare a riscurilor, de abordare a oportunităților la nivelul tuturor compartimentelor din cadrul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București pentru furnizarea unui instrument care facilitează gestionarea riscurilor și oportunităților într-un mod controlat și eficient, pentru atingerea obiectivelor specifice.
- 7) Procedura de sistem ***Planificarea si controlul proceselor în sistemul de management al calității*** pentru descrierea activităților desfășurate pentru planificarea si controlul proceselor sistemului de management al calitatii, pentru a determina toate procesele care sa conducă la satisfacerea cerintelor in furnizarea serviciilor de calitate.
- 8) Procedura de sistem ***Contextul organizației în sistemul de management al calității*** pentru descrierea și determinarea aspectelor externe și interne relevante pentru scopul și direcția strategică a instituției, precum și determinarea domeniului de aplicare al SMC și a părților interesate.
- 9) Procedura de sistem ***Analiza SMC efectuată de management*** pentru stabilirea metodologiei prin care se realizează analiza și evaluarea Sistemului de Management al Calității, de către managementul de vârf la nivelul Sectorului 1 al Municipiului București, pentru a se asigura că acesta continuă să fie corespunzător, adecvat și eficace.
- 10) ***Procedura de sistem Monitorizarea satisfacției beneficiarilor*** pentru descrierea activităților de stabilire a unui un mod unitar de evaluare a nivelului de satisfacție a cetățenilor/ beneficiarilor la nivelul Primăriei Sectorului 1 al Municipiului București și analiza informațiilor obținute, feedback-ul de la clienți.

De asemenea, în cadrul auditului de diagnosticare a fost identificată necesitatea elaborării următoarelor proceduri:

- procedura de sistem: ***Achiziții publice***
- procedura de sistem: ***Managementul resurselor umane***
- procedura de sistem: ***Activitatea de securitate si sănătate in muncă;***
- procedura operațională: ***Consultanță juridică acordată compartimentelor de specialitate, implicit avizarea actelor emise de acestea;***
- procedura operațională: ***Susținerea în instanță a intereselor Primăriei si Consiliului Local;***
- procedura operațională: ***Organizarea si gestionarea Registrului agricol;***

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



În vederea implementării SR EN ISO 9001:2015, în următoarele etape de documentare și implementare este necesară elaborarea următoarelor:

- Proceduri de sistem,
- Proceduri operaționale,
- Manualul Calității,
- Politica în domeniul calității,
- Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității,
- Contextul organizației,
- Lista părților interesate,
- Modul în care se aplică cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015,
- Instrucțiuni de lucru, după caz.
- Alte formulare și înregistrări specifice sistemului de management al calității.

Elaborat,			Verificat,			Primit,		
Data: 14.11.2022			Data: 15.11.2022			Data: 16.11.2022		
Nume, prenume	Funcție în proiect	Semnătură	Nume, prenume	Funcție în proiect	Semnătură	Nume, prenume	Funcție	Semnătură
	Expert Consultant			Manager de proiect			Manager de proiect SIPOCA 1256	

