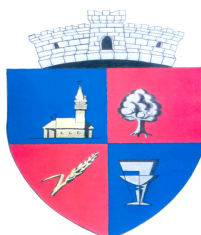


---

# Manualul Calității



Titlu:	Manualul Calității PRIMĂRIA FĂRCAȘA		
Cod Document:	422-01		
Destinatarul exemplarului:			
Nivelul Reviziei:	1	Exemplarul nr:	
Manualul Calității a fost revizuit în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2008			
<b>DOCUMENT CONTROLAT</b>			

**Copyright © 2010 PRIMĂRIA FĂRCAȘA**

Toate drepturile asupra acestui manual al calității aparțin firmei PRIMĂRIA FĂRCAȘA. Reproducerea integrală sau parțială a textului sau ilustrațiilor din acest manual al calității este permisă numai cu acordul prealabil scris al PRIMĂRIA FĂRCAȘA.

---

## Cuprins

<b>I. DESPRE MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>3</b>
<b>II. APROBĂRI</b>	<b>3</b>
<b>III. INTRODUCERE</b>	<b>3</b>
<b>1. DOMENIUL DE APLICARE</b>	<b>5</b>
<b>2. REFERINȚE NORMATIVE</b>	<b>6</b>
<b>3. DEFINIȚIE</b>	<b>7</b>
<b>4. SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITATII</b>	<b>8</b>
4.1. Cerințe generale	8
4.2. Cerințe privind documentația	9
<b>5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI</b>	<b>12</b>
5.1. Angajamentul managementului	12
5.2. Orientare către client	12
5.3. Politica în Domeniul Calității	12
5.4. Planificare	12
5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	13
5.6. Analiza efectuată de management	15
<b>6. MANAGEMENTUL RESURSELOR</b>	<b>16</b>
6.1. Asigurarea Resurselor	16
6.2. Resurse umane	16
6.3. Infrastructura	16
6.4. Mediul de lucru	17
<b>7. REALIZAREA PRODUSULUI</b>	<b>18</b>
7.1. Planificarea realizării produsului	18
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul	18
7.3. Proiectare și dezvoltare	19
7.4. Aprovizionarea	19
7.5. Producția și Furnizarea produsului	20
7.6. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare	22
<b>8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>	<b>23</b>
8.1. Generalități	23
8.2. Monitorizare și măsurare	23
8.3. Controlul produsului neconform	25
8.4. Analiza datelor	25
8.5. Îmbunătățire	26
<b>DECLARAȚIA DE POLITICA ÎN DOMENIUL CALITATII - ANEXA A</b>	<b>27</b>
<b>ORGANIGRAMA PRIMĂRIA FĂRCAȘA - ANEXA B</b>	<b>28</b>
<b>INTERACȚIUNEA ȘI SUCCESIUNEA PROCESELOR - ANEXA C</b>	<b>29</b>

## I. Despre Manualul Calității

Manualul Calității este elaborat și menținut în PRIMĂRIA FĂRCAȘA de către Reprezentantul Managementului pentru Calitate. Propunerile de modificări privind manualul trebuie prezentate Reprezentantului Managementului. Actualizarea manualului se face conform cerințelor. Reprezentantul managementului va avea o copie a acestui manual care trebuie să fie disponibilă întregului personal.

Este responsabilitatea conducerii PRIMĂRIEI FĂRCAȘA de a se asigura că întreg personalul cunoaște conținutul manualului și este informat în legătură cu modificările și actualizările efectuate.

Reprezentantul managementului se asigură că reviziile perimate ale manualului sunt declarate necorespunzătoare și distruse conform procedurilor în vigoare, **[Controlul Documentelor 423-01]** și **[Controlul Înregistrărilor 424-01]**.

Pentru fiecare clauză a standardului de referință pe care se bazează sistemul de management al calității din PRIMĂRIA FĂRCAȘA, se va face referire la procedurile sistemului calității aplicabile, care la rândul lor vor face referire la alte proceduri sau instrucțiuni aplicabile. Manualul Calității și procedurile sistemului de management al calității se vor folosi ca o bază de raportare pentru analiza documentelor și audituri interne sau externe.

## II. Aprobări

Această revizie a Manualului Calității a intrat în vigoare din Data: 01.01.2010

Primar: Stegeran Ioan Semnătura Data: 01.01.2010

RMC: Giurgiu Rodica Semnătura Data: 01.01.2010

## III. Introducere

Acest manual al calității descrie sistemul de management al PRIMĂRIEI FĂRCAȘA și conformitatea acestuia cu cerințele SR EN ISO 9001:2008. Acest manual este destinat:

- utilizării interne, pentru comunicarea către întreg personalul PRIMĂRIEI FĂRCAȘA a politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității, pentru a-i familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele SR EN ISO 9001:2008, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management al calității și asigurarea continuității și actualizării acestuia în cazul modificării condițiilor de lucru, pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient al calității activităților și documentelor care constituie baza sistemului de management al calității.
- utilizării externe, pentru informarea clienților PRIMĂRIEI FĂRCAȘA și a altor părți interesate în legătură cu politica în domeniul calității, sistemul de management al calității implementat și a evaluărilor privind conformitatea cu cerințele SR EN ISO 9001:2008.

---

Sistemul de management al calității descris în continuare este conform cu cerințele standardului român **SR EN ISO 9001:2008**.

---

## 1. DOMENIUL DE APLICARE

Manualul calității este un document al sistemului de management al calității, "Cartea de Vizită" a organizației, prin care conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA își definește și documentează politica, obiectivele și angajamentul cu privire la calitate.

Manualul Calității definește sistemul de management al calității și descrie programul de îmbunătățire a calității pentru activitățile din profilul organizației. Obiectul principal al manualului calității constă în prezentarea dispozițiilor generale luate de organizație, pe baza cerințelor specifice de management a calității în domeniul **serviciilor publice oferite cetățenilor**, pentru obținerea și garantarea calității serviciilor prestate, în conformitate cu reglementările legale și cerințele cetățenilor.

Măsurile luate de PRIMĂRIA FĂRCAȘA privind obiectul de activitate, au rolul de a demonstra aptitudinea de a ține sub control procesele specifice, de a preveni și rezolva orice neconformități și de a folosi mijloace adecvate pentru a evita repetarea acestora.

Manualul Calității, conține prevederi referitoare la funcțiile sistemului de management al calității, rezultate din aplicarea selectivă și adoptarea Standardului Internațional EN ISO 9001:2008, la specificul și domeniul de activitate al PRIMĂRIEI FĂRCAȘA și anume **servicii publice oferite cetățenilor**.

Calitatea și corectitudinea serviciilor prestate se garantează prin menținerea sistemului de management al calității în conformitate cu modelul SR EN ISO 9001:2008.

Elementele descrise în acest manual, procedurile sistemului calității și instrucțiunile de lucru asociate constituie practici obligatorii pentru întregul personal al organizației.

Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității cuprinde toate activitățile de identificare a cerințelor cetățenilor, aprovizionare, depozitare, prestare servicii ce se desfășoară de către PRIMĂRIA FĂRCAȘA.

**Domeniul de aplicare: servicii publice oferite cetățenilor.**

**Excluderi** de la cerințele SR EN ISO 9001:2008:

**7.3 Proiectare și dezvoltare:** s-a exclus această cerință din SMC deoarece PRIMĂRIA FĂRCAȘA nu desfășoară activități de proiectare și dezvoltare, serviciile fiind realizate pe baza reglementărilor legale.

**7.5.2 Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii:** s-a exclus această cerință din SMC deoarece PRIMĂRIA FĂRCAȘA nu desfășoară procese de producție și furnizare servicii la care elementele de ieșire rezultate să nu poată fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioară

---

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

Sistemul de management al calității implementat în PRIMĂRIA FĂRCAȘA este conform cu următoarele standarde internaționale:

ISO 9000:2005	Sisteme de management al calității – principii fundamentale și vocabular
ISO 9001:2008	Sisteme de management al calității – Cerințe
ISO 19011:2002	Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau al mediului
423-01-06	Lista reglementărilor aplicabile

---

### 3. Definiție

**Organizație** – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații. În acest manual al calității, **PRIMĂRIA FĂRCAȘA** este **“Organizația”** la care face referire standardul de referință **SR EN ISO 9001:2008**.

**Sistem de management al calității** – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

**Politica referitoare la calitate** – intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

**Obiectiv al calității** – ceea ce se urmărește sau spre care se tinde referitor la calitate.

**Îmbunătățirea continuă** – activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

---

## 4. SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITATII

### 4.1. Cerințe generale

Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA a stabilit, documentat, implementat, și menținut sistemul de management al calității și urmărește să îmbunătățească continuu eficacitatea acestuia pentru a se asigura că serviciile prestate întrunesc cerințele specificate iar sistemul de management al calității respectă cerințele standardului internațional.

Pentru a stabili modul în care cerințele, aplicabile și specificate, ale sistemului de management al calității vor fi îndeplinite, PRIMĂRIA FĂRCAȘA stabilește și utilizează proceduri documentate ale sistemului de management al calității, instrucțiuni de lucru, în scopul asigurării identificării, definirii, controlului, verificării, măsurării, monitorizării și analizării diferitelor procese ale sistemului de management al calității, privind eficacitatea implementării și a conformității cu SR EN ISO 9001:2008, a rezultatelor sistemului de management al calității în raport cu cerințele și îmbunătățirea continuă.

Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA:

- a) determină procesele necesare sistemului de management al calității și aplicarea acestora în PRIMĂRIA FĂRCAȘA; toate aceste procese sunt prezentate în **[Structura Sistemului Calității 410-01]**;
- b) determină succesiunea și interacțiunea acestor procese; reprezentarea grafică a succesiunii și interacțiunii dintre procese se face în **[Succesiunea și Interacțiunea Proceselor 410-02], ANEXA C** a prezentului document;
- c) determină criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul proceselor în PRIMĂRIA FĂRCAȘA sunt eficiente, prin indicatorii de performanță ai proceselor;
- d) asigură disponibilitatea resurselor și a informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese; de văzut procedura internă **[Sedinta de Analiza a SMC 560-01]**;
- e) monitorizează, măsoară atunci când este aplicabil și analizează aceste procese
- f) implementează acțiunile necesare pentru a realiza rezultatele planificate și pentru îmbunătățirea continuă a proceselor; de văzut procedurile interne **[Actiuni Preventive 851-02 / Acțiuni Corective 851-01]**.

Pentru situațiile în care unele procese care influențează conformitatea serviciilor sunt externalizate unei terțe părți, PRIMĂRIA FĂRCAȘA se asigură de controlul asupra acestora. Tipul și amploarea controlului aplicat acestor procese externalizate trebuie definite în cadrul SMC.

Un proces externalizat este un proces de care instituția are nevoie și pe care alege să fie efectuat de o parte externă.

Așigurarea controlului asupra proceselor externalizate nu absolvă PRIMĂRIA FĂRCAȘA de responsabilitatea conformării cu toate cerințele clienților, legale și reglementate. Tipul și amploarea acestui control exercitat de PRIMĂRIA FĂRCAȘA poate fi influențat de impactul potențial al procesului externalizat asupra capacității organizației de a furniza produse care se conformează



---

cerințelor, gradul în care controlul procesului este împărțit, capacitatea de a realiza controlul necesar.

## 4.2. Cerințe privind documentația

### 4.2.1. Generalități

Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA, prin Reprezentantul Managementului Calității definește documentația sistemului de management al calității, inclusiv înregistrările relevante, necesare pentru a stabili, implementa și menține sistemul de management al calității și pentru a susține funcționarea eficientă și eficace a proceselor din PRIMĂRIA FĂRCAȘA.

Documentația sistemului de management al calității PRIMĂRIEI FĂRCAȘA, include:

- a) declarații documentate ale politicii referitoare la acalitate și ale obiectivelor calității; vezi **[Politica în domeniul calității 530-01] - Anexa A**;
- b) manualul calității; vezi **[Manualul Calității 422-01]**;
- c) proceduri documentate și înregistrări cerute de prezentul Standard Internațional; vezi **[Structura Sistemului Calității 410-01]**;
- d) documente, inclusiv înregistrări determinate de PRIMĂRIA FĂRCAȘA ca fiind necesare pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale ; vezi **[Structura Sistemului Calității 410-01]**;

O procedură internă documentată a PRIMĂRIEI FĂRCAȘA este o procedură stabilită, documentată, implementată și menținută. Un singur document poate trata cerințele pentru una sau mai multe proceduri. O cerință pentru o procedură documentată poate fi acoperită de unul sau mai multe documente.

În scopul furnizării documentației care să satisfacă cerințele și așteptările părților interesate de sistemul de management al calității din PRIMĂRIA FĂRCAȘA, se iau în considerare:

- cerințele provenite de la clienți și alte părți interesate;
- acceptarea standardelor internaționale, naționale, regionale și al sectorului de activitate;
- cerințele relevante legale și reglementate;
- deciziile organizației, etc.

Amploarea documentației sistemului de management al calității este stabilită pentru mărimea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA, tipul activităților desfășurate aici, complexitatea și interacțiunea proceselor sale și competența personalului din PRIMĂRIA FĂRCAȘA.

Documentația sistemului de management al calității din PRIMĂRIA FĂRCAȘA există atât pe suport informatic, cât și pe suport de hârtie.

### 4.2.2. Manualul calității

Reprezentantul Managementului în PRIMĂRIA FĂRCAȘA are responsabilitatea stabilirii și menținerii Manualului Calității. Manualul Calității evidențiază cerințele SR EN ISO 9001:2008. De asemenea, manualul cuprinde domeniul de aplicare al SMC, inclusiv detalii și justificări ale oricărora excludei, ptocedurele

documentate stabilite pentru SMC sau o referire la acestea și o descriere a interacțiunii dintre procesele SMC.

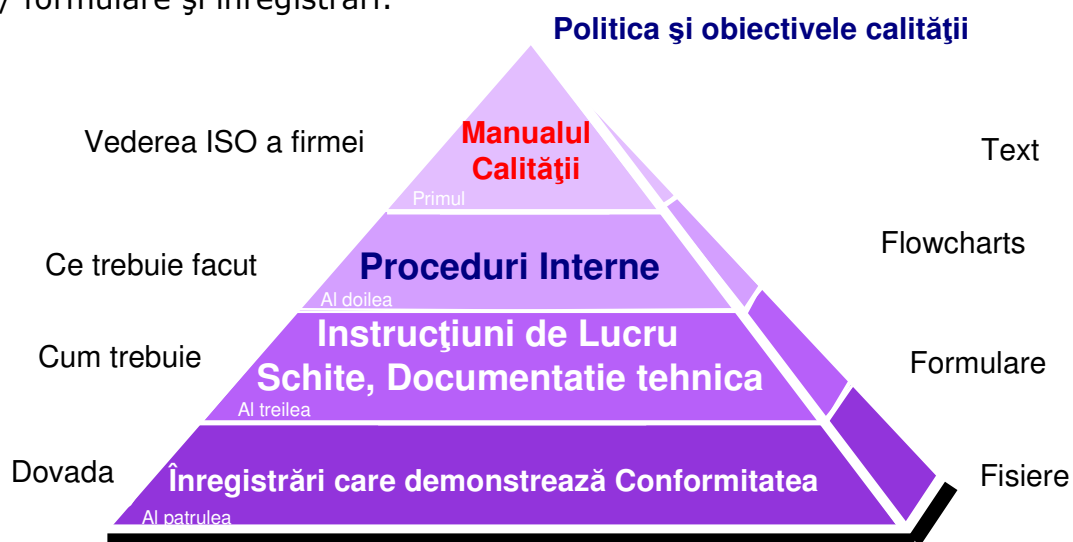
Detalii suplimentare referitor la responsabilități și procesele sistemului de management al calității se găsesc în procedurile referitoare la sistemul calității și în procedurile operaționale. Fiecare clauză din manual face referire la procedurile sistemului de management al calității, care la rândul lor fac referire la proceduri operaționale și instrucțiuni de lucru. Aceste referiri sunt folosite ca bază de raportare pentru analiza documentelor și auditerile calității.

#### 4.2.3. Controlul documentelor

Prin procedura **[Controlul Documentelor 423-01]**, Reprezentantul Managementului Calității PRIMĂRIEI FĂRCAȘA, se asigură că procedurile de pe fiecare nivel al sistemului de management al calității asigură controlul eficace al documentelor și consistența operațiilor sistemului de management al calității. Documentele controlate sunt identificate prin indicarea stadiului reviziei curente. Alături de alte cerințe, această procedură definește:

- aprobările necesare pentru documente, înainte de emitere
- analiza, actualizarea și, dacă este cazul, re aprobarea documentelor,
- identificarea modificărilor și stadiul revizuirii curente a documentelor;
- disponibilitatea versiunilor relevante ale documentelor la utilizatori;
- lizibilitatea și identificarea cu ușurință a documentelor;
- identificarea și distribuția controlată a documentelor externe determinate de PRIMĂRIA FĂRCAȘA ca fiind necesare pentru planificarea și operarea SMC;
- prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate și aplicarea unei metode de identificare decvată dacă acestea sunt păstrate.

Documentația sistemului calității din PRIMĂRIA FĂRCAȘA este organizată într-un sistem de patru (4) niveluri: manual, proceduri interne, instrucțiuni de lucru / formulare și înregistrări:



#### 4.2.4. Controlul înregistrărilor

Reprezentantul Managementului din PRIMĂRIA FĂRCAȘA a stabilit o procedură documentată pentru a defini controalele necesare pentru identificarea,

---

depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminare a înregistrărilor, **[Controlul Înregistrărilor 424-01]**, pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate și eficiența sistemului de management al calității, precum și conformitatea cu cerințele reglementate și legale.

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

---

## 5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

### 5.1. Angajamentul managementului

Pe lângă alte responsabilități referitor la activitățile sau problemele legate de calitate, managementul de la cel mai înalt nivel al PRIMĂRIEI FĂRCAȘA se asigură că: în cadrul instituției este comunicată importanța satisfacerii cerințelor cetățenilor, precum și cerințele legale și cele reglementate; este stabilită politica referitoare la calitate; sunt stabilite obiectivele calității; conduce analizele efectuate de management [**Ședința de Analiză a SMC 560-01**]; sunt disponibile resursele necesare derulării adecvate a activităților care afectează calitatea și a celor care afectează direct satisfacția cetățenilor.

Există dovezi ale angajării managementului în dezvoltarea și implementarea SMC.

### 5.2. Orientare către client

Prin orientarea spre satisfacerea clientului, conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA se asigură că cerințele cetățeanului sunt determinate și satisfăcute. Identificarea și analiza cerințelor clienților se face conform procedurilor interne [**Analiza Cerințe Client 722-01**], iar măsurarea și monitorizarea satisfacției clientului prin intermediul procedurii interne [**Evaluare Satisfacție Client 821-01**]. Pentru a măsura eficacitatea acestor activități, analiza satisfacției clientului se va face în cadrul ședinței de analiză a managementului; vezi procedura internă [**Ședința de Analiză a SMC 560-01**].

### 5.3. Politica în Domeniul Calității

Managementul de la cel mai înalt nivel al PRIMĂRIEI FĂRCAȘA a stabilit și implementat o politică în domeniul calității [**Politica în domeniul Calității 530-01**] (Anexa A) care satisface cerințele PRIMĂRIEI FĂRCAȘA și ale clienților săi. Politica în domeniul calității trebuie să fie adecvată scopului PRIMĂRIEI FĂRCAȘA, să includă angajamentul organizației pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea eficacității SMC, să asigure un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității, să fie comunicată și înțeleasă în cadrul organizației, să fie analizată pentru adecvarea ei continuă.

### 5.4. Planificare

#### 5.4.1. Obiectivele calității

Pentru întreaga organizație sunt stabilite obiective anuale ale calității de către conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA. Obiectivele calității sunt stabilite pe funcții relevante și la nivelurile relevante ale instituției. Ele trebuie să fie măsurabile și în concordanță cu politica referitoare la calitate.

Vezi [**Obiectivele în domeniul Calității 541-01**].

#### 5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Este responsabilitatea Reprezentantului Managementului PRIMĂRIEI FĂRCAȘA de a efectua planificarea sistemului de management al calității. Managementul se va asigura că planificarea SMC este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor

---

de la 4.1, precum și a obiectivelor calității, iar integritatea SMC este menținută atunci când schimbările sunt planificate și implementate.

## **5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare**

### **5.5.1. Responsabilitate și autoritate**

Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA asigură condițiile adecvate pentru ca responsabilul cu managementul calității investit cu autoritatea și responsabilitatea necesară, să-și poată exercita atribuțiile privind implementarea și controlul aplicării programului de asigurare a calității precum și sarcina elaborării documentelor aferente.

Reprezentantul Managementului PRIMĂRIA FĂRCAȘA are responsabilități legate de controlul și funcționarea sistemului de management al calității. Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA a definit și comunicat responsabilitatea, autoritatea și interrelațiile dintre diferite funcții ale organizației, prin intermediul procedurilor interne de sistem și operaționale (scheme logice), a instrucțiunilor de lucru. Aceste documente detaliază cine este responsabil pentru executarea diverselor sarcini individuale și modul în care aceste sarcini interacționează cu alte arii din organizație.

Responsabilitățile și atribuțiile diferitelor nivele de autoritate și decizie se referă cu precădere la aplicarea, dezvoltarea și urmărirea rezultatelor programului de management al calității, destinat activităților organizației.

Responsabilitățile și atribuțiile funcțiilor de conducere, precum și a întregului personal, indicate în acest manual sunt completate și detaliate în procedurile funcțiilor de sistem, tehnice sau administrative, precum și în fișele de post.

### **Primar**

- Asigură conducerea organizației;
- Asigură conducerea operativă a organizației și răspunde de realizarea tuturor obligațiilor impuse de legislația în vigoare și de cerințele cetățenilor;
- Coordonează și îndrumă toate activitățile desfășurate de orgnizație, direct sau prin subordonați, conform organigramei;
- Dispune întocmirea programului de management al calității, ca parte integrantă a sistemului de management al calității, instituit în cadrul organizației;
- Aprobă documentele: manualul calității, proceduri ale funcțiunilor de sistem și dispune analizarea periodică a stadiului și eficacității aplicării sistemului de management al calității în activitățile desfășurate de organizație, precum și luarea măsurilor ce decurg din această analizare;
- Asigură și urmărește menținerea structurii organizatorice a organizației, prezentată în organigrama PRIMĂRIEI FĂRCAȘA sau poate propune modificarea acesteia [**Organigrama 530-02**] – **Anexa B**;
- Impune tuturor nivelelor de autoritate și compartimentelor din subordine obligativitatea implementării sistemului de management și asigurarea controlului acestei implementări, prin reprezentantul de management a calității (RMC);

- 
- Aprobă programul anual de audit și programele de instruire și testare profesională pentru toate categoriile de personal;
  - Reprezintă organizația în relațiile cu organisme publice, cu persoane juridice și fizice.

### **Reprezentantul Managementul Calității (RMC)**

- Reprezentantul Managementului Calității (RMC) are ca responsabilitate controlul aplicării și evaluării eficienței sistemului de management al calității în cadrul unității, fiind investit cu autoritatea necesară;
- RMC are responsabilitatea elaborării și actualizării sistemului de management al calității și a principalelor sale componente (manualul calității și procedurile de sistem). Gestionează aceste documente;
- Efectuează analiza periodică a eficienței implementării documentelor, în toate compartimentele organizației;
- Întocmește și supune aprobării Planul și programul de audit și organizează desfășurarea activității de control, prin efectuarea audit-ului intern și extern și a inspecțiilor inopinate sau în stadii prestabilite;
- Organizează și verifică modul în care documentele sistemului de management al calității, inclusiv modificările acestora sunt ținute sub control, în ceea ce privește elaborarea, aprobarea și difuzarea lor, de către personalul implicat în managementul calității;
- Verifică modul în care se realizează interfețele între compartimentele, implicate în managementul calității
- Verifică cunoștințele teoretice și practice privind managementul calității ale personalului;
- Răspunde de implementarea, evaluarea și menținerea continuă a eficacității și compatibilității sistemului calității cu politica organizației în domeniul calității;
- Gestionează documentele aferente sistemului de management al calității și controlează efectuarea înregistrărilor de calitate, corectitudinea și completitudinea acestora;
- Asigură realizarea programelor de acțiuni corective și preventive.

#### 5.5.2. Reprezentantul Managementului

Managementul de la cel mai înalt nivel al PRIMĂRIEI FĂRCAȘA a numit un Reprezentant al Managementului pentru sistemul de management al calității (RMC). În afara altor responsabilități, RMC are responsabilitatea și autoritatea privind stabilirea, implementarea, menținerea proceselor necesare sistemului de management al calității, raportarea modului de funcționare a SMC și a oricărei necesități de îmbunătățire, asigurarea că este promovată în cadrul PRIMĂRIEI FĂRCAȘA conștientizarea cerințelor cetățeanului.

#### 5.5.3. Comunicarea internă

Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA are responsabilitatea asigurării unei comunicări eficiente între compartimentele și funcțiile din organizație, privind diferite aspecte legate de calitate și referitor la eficacitatea sistemului de

---

management al calității. Instrumentele folosite în interiorul PRIMĂRIA FĂRCAȘA pentru comunicare în legătură cu sistemul de management al calității includ: ședințe, ședințe de consiliu, convorbiri telefonice, afișări la panourile din cadrul instituției.

## **5.6. Analiza efectuată de management**

Conform cerințelor sistemului de management al calității, managementul de la cel mai înalt nivel al PRIMĂRIA FĂRCAȘA analizează lăcel puțin o dată pe an SMC pentru a se asigura că este corespunzător, adecvat și eficace. Analiza trebuie să includă evaluarea oportunităților de îmbunătățire și necesitatea de schimbare în SMC, inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității.

Activitățile de analiză includ de asemenea și analiza performanțelor prezente și a oportunităților de îmbunătățire pe baza: auditurilor, feedback-ului de la clienți, performanțelor proceselor și conformității serviciilor, stadiul acțiunilor corective și preventive, acțiunile de urmărire de la anlizele efectuate de managemnt anterior, schimbările care ar putea să influențeze SMC, recomandări pentru îmbunătățire.

Analiza efectuată de management este documentată în **[Proces Verbal al Ședinței de Analiză a SMC 560-01-02]**, iar aceste înregistrări se păstrează conform procedurii aplicabile, **[Ședința de Analiză a SMC 560-01]**.

---

## 6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

### 6.1. Asigurarea Resurselor

Cerințele privind resursele sunt determinate în timpul planificării calității. Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA trebuie să determine și să pună la dispoziție s resursele necesare implementării și menținerii sistemului de management al calității, și îmbunătățirii continue a eficacității acestuia, precum și creșterii satisfacției cetățeanului prin îndeplinirea cerințelor sale.

### 6.2. Resurse umane

#### 6.2.1. Generalități

Primarul se asigură că personalul care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produs este competent în ceea ce privește studiile, instruirea, abilitățile și experiența adecvata.

#### 6.2.2. Competență, Instruire și Conștientizare.

Primarul PRIMĂRIEI FĂRCAȘA a stabilit și menține o procedură documentată referitor la activitățile de instruire, cerințele de calificare și conștientizare; a se vedea procedura internă **[Selecție, evaluare, instruire personal 622-01]**. Procedurile asigură conștientizarea de către angajați a impactului pe care rolul și responsabilitățile lor îl au asupra calității serviciilor și în realizarea obiectivelor calității. Primarul are responsabilitatea identificării nevoilor de instruire, să se asigure că întreg personalul va fi instruit adecvat, mai ales cei care desfășoară activități care influențează calitatea. Responsabilitățile (ref. la sarcini) și autoritatea (limitele) sunt scrise în procedurile interne ale sistemului de management al calității sau în instrucțiunile de lucru și fișele de post.

Evaluarea eficacității instruirilor se face cu ocazia analizei performanțelor, analiză efectuată de către evaluator. Se păstrează înregistrări ale instruirilor, analizelor performanței, educației și calificării în dosarele personale ale fiecărui angajat.

### 6.3. Infrastructura

Primarul are responsabilitatea determinării, punerii la dispoziție și menținerii

Infrastructurii necesare pentru a realiza conformitatea cu cerințele referitoare la produs.

Infrastructura cuprinde clădiri, spații de lucru și utilități asociate, echipament pentru procese, servicii suport.

Mentenanța echipamentelor se desfășoară de către societăți specializate cu care există încheiate contracte.



---

#### **6.4. Mediul de lucru**

Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA are responsabilitatea de a determina și conduce mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele referitoare la produs.

Mediul de lucru trebuie să respecte cerințele interne și de reglementare referitoare la siguranță și sănătate, metodele de lucru și condițiile mediului de lucru.

---

## 7. REALIZAREA PRODUSULUI

### 7.1. Planificarea realizării produsului

Procesele de dezvoltare a serviciilor, sunt documentate în procedurile interne operaționale. Toate activitățile de planificare referitoare la serviciile prestate se vor desfășura în strânsă colaborare cu personalul răspunzător. Planificarea serviciilor se realizează de către Primar – a se vedea procedura internă **[Analiza Cerințe Client 722-01]**.

### 7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

#### 7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs

PRIMĂRIA FĂRCAȘA determină cerințele clienților referitoare la servicii, cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, cerințele legale și cele reglementate aplicabile, orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de organizație.

Aceste cerințe identificate vor fi folosite ca date de intrare pentru planificarea activității, a se vedea procedurile interne **[Analiza Cerințe Client 722-01]**, **[Regulament de organizare și funcționare 751-01]** și **[Lista reglementarilor aplicabile 423-01-06]**.

#### 7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la produs

Managementul PRIMĂRIEI FĂRCAȘA se asigură că procedura necesară pentru analiza cerințelor clienților este stabilită, dezvoltată, documentată și implementată. Înainte de efectuarea unui serviciu, PRIMĂRIA FĂRCAȘA efectuează o analiză a cerinței pentru a se asigura că toate solicitările au fost definite iar diferitele specificații sau solicitări care diferă de cele exprimate anterior au fost rezolvate și de asemenea că PRIMĂRIA FĂRCAȘA are capacitatea de a îndeplini cerințele definite.; a se vedea procedura internă **[Analiza Cerințe Client 722-01]**. Cerințele comunicate verbal sunt confirmate înaintea efectuării serviciului.

Analizarea cerințelor clienților are ca scop de a se verifica, asigura și confirma că:

- PRIMĂRIA FĂRCAȘA și furnizorii săi care participă la efectuarea serviciilor solicitate de cetățeni, prezintă aptitudinea de a satisface cerințele;
- Cerințele de calitate, formulate de beneficiari sunt fundamentate și definite în mod adecvat;

---

Atunci când se cer amendamente sau modificări la solicitările existente, PRIMĂRIA FĂRCAȘA analizează capacitatea sa de a satisface noile solicitări, iar funcțiile implicate verifică și confirmă această capacitate. Conform cerințelor, documentele sunt actualizate iar funcțiile implicate sunt informate privind aceste modificări. Conform procedurii aplicabile, sunt păstrate înregistrări ale analizelor, acțiunilor care le-au urmat și ale altor activități asociate.

#### 7.2.3. Comunicarea cu clientul

Responsabilitățile pentru comunicarea cu clientul în legătură cu informațiile privind serviciile, tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau a comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea, feedbackul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia sunt determinate și implementate în proceduri. **[Analiza Cerințe Client 722-01], [Evaluare satisfacție client 821-01] și [Controlul Produsului-Serviciului Neconform 830-01].**

### 7.3. Proiectare și dezvoltare

S-a exclus această cerință din SMC deoarece PRIMĂRIA FĂRCAȘA nu desfășoară activități de proiectare și dezvoltare, serviciile fiind realizate pe baza reglementărilor legale.

### 7.4. Aprovizionarea

#### 7.4.1 Procesul de aprovizionare

Programul de management al calității în domeniul aprovizionării produselor și serviciilor cuprinde prevederi și măsuri privind: precizarea datelor și cerințelor aferente produselor și serviciilor ce trebuie aprovizionate și elaborarea specificațiilor pentru comenzi; evaluarea și selectarea furnizorilor; verificarea și recepția produselor sau serviciilor livrate; tratarea produselor și serviciilor furnizate de beneficiari.

Managementul PRIMĂRIA FĂRCAȘA a stabilit procedura **[Aprovizionare 741-01]** prin care asigură conformitatea produsului aprovizionat cu cerințele specificate, inclusiv cu cele legale și reglementare.

Procedura descrie măsurile și responsabilitățile pentru desfășurarea activității de aprovizionare cu produsele și serviciile necesare funcționării și satisfacerii solicitărilor cetățenilor, produse și servicii a căror valoare nu depășește limita stabilită de legislația în vigoare referitoare la achizițiile realizate de către instituțiile publice – **vezi [Lista reglementarilor aplicabile 423-01-06].**

Evaluarea și selectarea furnizorilor de produse și servicii a căror valoare nu depășește limita stabilită de legislația în vigoare referitoare la

---

achizițiile realizate de către instituțiile publice se efectuează pe baza listei furnizorilor evaluați conform procedurii **[Evaluare, selecție și re-evaluare furnizori 741-01]** cu privire la aptitudinea acestora de a satisface condițiile contractuale inclusiv exigențele de calitate specificate, ținând seama de:

- raportul pret / calitate al produselor ce trebuie aprovizionate sau a serviciilor și lucrărilor ce trebuie efectuate, sub aspectul cerințelor stabilite;

- condițiile de plata și de livrare a produselor ce trebuie aprovizionate sau a serviciilor și lucrărilor ce trebuie efectuate, sub aspectul cerințelor stabilite;

- experiența similară a furnizorului.

Evaluarea și selectarea furnizorilor de produse și servicii a căror valoare depășește limita stabilită de legislația în vigoare referitoare la achizițiile realizate de către instituțiile publice se realizează pe baza documentației de licitație, care stabilește condiții cerute posibilului ofertant, precum și specificații tehnice cu privire la produsul de aprovizionat.

- **vezi [Lista reglementarilor aplicabile 423-01-06].**

#### 7.4.2 Informații referitoare la aprovizionare

Datele și cerințele aferente documentelor de aprovizionare respectiv comenzilor, se referă la următoarele:

- denumirea și descrierea necesară pentru identificarea precisă a produselor comandate, prin indicarea tipului și a clasei de calitate sau precizarea caracteristicilor impuse stabilite prin documentații tehnice.

- precizarea condițiilor impuse de sistemul de conducere și

managementul calității.

Documentele și / sau datele de aprovizionare vor fi analizate și aprobate înainte de darea lor în folosință.

#### 7.4.3 Verificarea produsului aprovizionat

Produsul aprovizionat de PRIMĂRIA FĂRCAȘA este inspectat și acceptat sau respins conform procedurii documentate aplicabile **[Aprovizionare 741-01]** și conform legislației care reglementează achizițiile în instituțiile publice **[Lista reglementarilor aplicabile 423-01-06].**

PRIMĂRIA FĂRCAȘA asigură verificarea calității și recepția produselor și serviciilor achiziționate de la furnizori, conform prevederilor din clauzele și documentele contractuale. Această verificare și recepție nu absolvă pe furnizor de răspunderea proprie pentru calitatea produselor furnizate și nu poate împiedica o neacceptare ulterioară a acestora, în caz de defecțiuni sau neconformități constatate după livrare.

În cazul apariției unor neconformități în activitatea de aprovizionare a produselor și serviciilor, datorate furnizorilor, acestea vor fi respinse la recepție și se va refuza plata lor, până la rezolvarea neconformităților de către furnizorii respectivi.

---

## 7.5. Producția și furnizarea serviciului

### 7.5.1 Controlul producției

PRIMĂRIA FĂRCAȘA planifică și își desfășoară activitatea în condiții controlate, având disponibile proceduri operaționale, instrucțiuni de lucru clare, înțelese de toate persoanele care lucrează în cadrul procesului respectiv și legislația în vigoare ce reglementează domeniul de activitate – a se vedea **[Regulamentul de organizare și funcționare 751-01] și [Lista reglementărilor aplicabile 423-01-06]**.

Controlul calității și conformității serviciului pe parcursul realizării intră în responsabilitatea Secretarului și Viceprimarului.

Există situații în care, datorită complexității unui produs, îndeosebi în cazul lucrărilor de infrastructură, când acest proces este externalizat, respectiv PRIMĂRIA FĂRCAȘA contractează acest serviciu cu o persoană care are calificările necesare.

### 7.5.2. Validarea proceselor de producție

S-a exclus această cerință din SMC deoarece PRIMĂRIA FĂRCAȘA nu desfășoară procese de producție și furnizare servicii la care elementele de ieșire rezultate să nu poată fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioară

### 7.5.3. Identificare și trasabilitate

Conform cerințelor, PRIMĂRIA FĂRCAȘA identifică documentele, pe parcursul îndeplinirii atribuțiilor și la predare la beneficiar conform procedurilor interne, normelor și normativelor legale aplicabile în vigoare.

Acest sistem de identificare și trasabilitate (regăsire), asigură posibilitatea tuturor factorilor implicați în utilizarea serviciilor să deosebească pe cele verificate și acceptate de cele neverificate. Sistemul adoptat permite identificarea și ținerea sub control a tuturor activităților care au fost depistate ca fiind neconforme.

### 7.5.4. Proprietatea clientului

Clientul pune la dispoziție documente care sunt păstrate în dosare identificate și care se înapoiază cetățeanului la solicitarea acestuia sau conform legislației în vigoare. În cazul în care are loc o pierdere, deteriorare sau documentul devine inaptes pentru utilizare, PRIMĂRIA FĂRCAȘA are obligația de a anunța persoanele interesate conform prevederilor legislației în vigoare și a procedurilor interne aplicabile.

#### 7.5.5. Păstrarea produsului

PRIMĂRIA FĂRCAȘA păstrează produsul pe parcursul procesării interne și al livrării la destinația intenționată pentru a menține conformitate cu cerințele. După cum este cazul, păstrarea trebuie să includă identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea.

PRIMĂRIA FĂRCAȘA stabilește și introduce un sistem de ținere sub control a activităților de manipulare și depozitare a produselor, de la primirea și recepția acestora până în momentul livrării, în scopul menținerii calității, evitării deteriorării, a pierderilor sau utilizării necorespunzătoare.

PRIMĂRIA FĂRCAȘA stabilește responsabilitatea și precizează condițiile ce trebuie îndeplinite pentru o corectă manipulare, depozitare și păstrare a produselor, în instrucțiunea de lucru **[IL Depozitare 755-01]**.

Prin măsurile dispuse sunt controlate îndeplinirea următoarelor cerințe pentru produsele aprovizionate:

- stabilirea metodelor pentru primirea și expedierea produselor;
- realizarea condițiilor specifice de manipulare și depozitare a dispozitivelor și echipamentelor cerute de documentațiile tehnice;
- menținerea integrității produselor în timpul depozitării;
- întreținerea zonelor de depozitare în conformitate cu cerințele stabilite;
- menținerea ambalajelor de protecție, sigilii, etichete.

Produsele finite sunt depozitate în spații special amenajate până la livrarea acestora către beneficiarii PRIMĂRIEI FĂRCAȘA. Intră în responsabilitatea Casier impozite și taxe de a se asigura și a se menține conformitatea produselor până la predarea acestora la beneficiari.

RMC verifică prin audituri planificate sau controale inopinate și consemnează în înregistrări de calitate, modul de respectare a cerințelor privind manipularea și depozitarea produselor aprovizionate.

#### 7.6. Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

Datele de ieșire ale planificării calității identifică monitorizările și măsurările care trebuie efectuate și echipamentele de măsurare și monitorizare necesare pentru a furniza dovezi ale conformanței produselor și serviciilor cu cerințele specificate. Vezi **[Lista Dispozitivelor de Măsurare și Monitorizare 760-00-01]**.

Referent cadastru-agricultură al PRIMĂRIEI FĂRCAȘA este responsabil pentru identificarea, controlul și depozitarea, calibrarea și întreținerea periodică a echipamentelor de măsurare, monitorizare și inspecție, utilizate pentru a demonstra conformitatea serviciilor efectuate. Echipamentele de măsurare și monitorizare sunt păstrate în condiții de depozitare adecvate și sunt folosite de personalul specializat pentru a se evita utilizarea lor inadecvată și deteriorarea acestora.

---

Rezultatele calibrării sunt înregistrate, iar înregistrările sunt menținute conform listei documentelor cu înregistrările calității.

În cazul în care echipamentele de măsurare și monitorizare sunt găsite decalibrate, PRIMĂRIA FĂRCAȘA evaluează și înregistrează validitatea rezultatelor măsurătorilor anterioare și întreprinde acțiuni corective necesare, care vor fi înregistrate conform procedurilor în vigoare.

---

## 8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 8.1. Generalități

PRIMĂRIA FĂRCAȘA planifică și implementează procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru a putea demonstra conformitatea cu cerințele referitoare la produs, conformitatea sistemului de management al calității, precum și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. PRIMĂRIA FĂRCAȘA determină metode aplicabile, inclusiv tehnici statistice

### 8.2. Monitorizare și măsurare

#### 8.2.1. Satisfacția clientului

De regulă semestrial, managementul de la cel mai înalt nivel al PRIMĂRIEI FĂRCAȘA analizează satisfacția clienților pentru a obține informații și feedback direct de la clienții săi, privind percepția acestora asupra îndeplinirii de către organizație a cerințelor lor. Conform cerințelor, se întreprind acțiunile corective și preventive necesare.

Procesul de măsurare a satisfacției clienților este documentat în procedura internă **[Evaluare Satisfacție Client 821-01]**.

Conducerea PRIMĂRIEI FĂRCAȘA realizează o chestionare a cetățenilor referitoare la proiectele de investiții, chestionare în baza cărora se stabilesc prioritățile.

De asemenea, chestionarea cetățenilor se face de către diverse compartimente, care au tangență directă cu oamenii.

Toate datele care rezultă din acest proces de măsurare sunt analizate în ședință de analiză a sistemului de management al calității.

#### 8.2.2. Audit intern

PRIMĂRIA FĂRCAȘA efectuează audituri interne anual pentru a determina dacă SMC este conform cu modalitățile planificate, cu cerințele standardului, cu cerințele SMC, dar și dacă este implementat și menținut în mod eficace.

Procesul de audituri interne se desfășoară pe baza unei proceduri interne **[Audit Intern 822-01]**. Procedurile definesc procesele auditurilor, responsabilitățile, rapoartele, acțiunile și înregistrările necesare.

Toate cerințele SR EN ISO 9001:2008 privind sistemul de management al calității sunt auditate cel puțin o dată pe an. Reprezentantul



---

Managementului se asigură că auditurile interne sunt conduse de persoane calificate, independente de ariile sau activitățile auditate.

Conform procedurilor aplicabile se întreprind acțiuni corective atunci când este cazul. Acțiunile corective sunt urmarite prin audituri pentru verificarea eficacității și implementării lor. Aceste acțiuni sunt înregistrate.

Rezultatele auditurilor interne sunt raportate managementului de vârf și analizate în cadrul ședințelor de analiză.

### 8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

PRIMĂRIA FĂRCAȘA utilizează metode adecvate pentru monitorizarea și, acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor SMC.

Rezultatele confirmă abilitatea sistemului de management al calității de a realiza obiectivele calității și cerințele definite. Dacă rezultatele obținute nu îndeplinesc aceste cerințe se întreprind acțiuni corective. Analiza modului de desfășurare a tuturor proceselor din organizație se realizează prin intermediul ședinței de analiză a sistemului de management al calității.

Acțiunile de control calitate, verificări, încercări și înregistrările acestora, semnate, controlate și acceptate, asigură că activitățile respective s-au efectuat corect și complet.

Monitorizarea și măsurarea proceselor se realizează cu ajutorul **Indicatorilor de Performanță 823-00-01**. Aceștia se stabilesc pentru toate procesele care concură la prestarea serviciilor de către organizație.

### 8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

PRIMĂRIA FĂRCAȘA monitorizează și măsoară caracteristicile serviciului, pentru a verifica că serviciile prestate îndeplinesc cerințele specificate prin intermediul procedurilor interne **[Analiza Cerințe Client 722-01]**, **[Regulament de organizare și funcționare 751-01]** și **[Lista reglementarilor aplicabile 423-01-06]**. Înregistrările rezultatelor verificărilor sunt menținute. Aceste înregistrări identifică persoanele care au autorizat eliberarea documentelor.

Eliberarea documentului către cetățean se va face numai după ce modalitatea planificată de verificare a fost finalizată în mod corespunzător.

---

### 8.3. Controlul produsului neconform

PRIMĂRIA FĂRCAȘA a stabilit și menține proceduri documentate pentru a defini controalele, responsabilitățile și autoritățile aferente pentru tratarea produsului neconform.

vezi procedura internă **[Controlul Produsului / Serviciului Neconform 830-01]**.

Doar persoanele autorizate pot lua decizia de reluare, rebutare, returnare, acceptare sau respingere a produsului / activității neconforme. Când activitatea/produsul neconform este detectat după predare la beneficiar sau după ce utilizarea sa a început, PRIMĂRIA FĂRCAȘA analizează impactul pe care l-a avut neconformitatea și va întreprinde acțiunile necesare.

PRIMĂRIA FĂRCAȘA aplică un sistem de identificare, analiză și rezolvare a neconformităților care constă din:

- definirea responsabilităților în tratarea neconformităților;
- identificarea și consemnarea neconformităților;
- analizarea neconformităților,
- rezolvarea neconformităților prin aplicarea unor soluții acceptate de toate părțile implicate;
- confirmarea rezolvării neconformității.

În procedura **[Controlul Produsului / Serviciului Neconform 830-01]** sunt stabilite responsabilitățile și modul de realizare a activității referitoare la ținerea sub control a neconformităților depistate față de cerințele documentației, normelor, standardelor sau contractelor.

Produsele / activitățile găsite neconforme sunt oprite, identificate și tratate astfel după caz:

- sunt etichetate sau marcate prin mijloace de identificare acceptabile;
- se prevăd zone speciale de depozitare sau metode de separare a produselor neconforme pentru a se împiedica utilizarea lor.

### 8.4. Analiza datelor

PRIMĂRIA FĂRCAȘA determină, colectează și analizează datele statistice referitor la activitățile operaționale și satisfacția clientului. Pe baza analizei rezultatelor obținute se determină tendințele privind calitatea serviciilor, eficacitatea și eficiența activităților operaționale, precum și cerințele și satisfacția clienților. Analizele includ și oportunitățile de îmbunătățire. Conform cerințelor, se întreprind acțiunile corective și preventive necesare.

Este responsabilitatea Primarului de a analiza performanța furnizorilor și de a întreprinde acțiunile necesare. Analiza modului de desfășurare a

---

datelor aferente tuturor proceselor din organizație se realizează prin intermediul ședinței de analiză a Sistemului de Management al Calității.

Analiza datelor trebuie să furnizeze informații referitoare la: satisfacția cetățeanului, conformitatea cu cerințele referitoare la serviciul prestat, caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive, furnizori.

## 8.5. Îmbunătățire

### 8.5.1. Îmbunătățire continuă

Îmbunătățirea continuă este responsabilitatea întregului personal angajat din PRIMĂRIA FĂRCAȘA. RMC coordonează activitățile de îmbunătățire continuă a eficacității sistemului de management al calității. Îmbunătățirea continuă are la bază politica în domeniul calității, obiectivele calității, rezultatele auditurilor, analiza datelor, rezultatele acțiunilor corective și preventive, analizele efectuate de management.

### 8.5.2. Acțiuni corective

Scopul acțiunilor corective este de a preveni reapariția neconformităților, acționând pentru eliminarea cauzelor neconformităților. Acțiunile corective vor fi adecvate efectelor neconformităților apărute.

RMC a stabilit o procedură documentată privind acțiunile corective la nivel de organizație - **[Acțiuni Corective 851-01]**. Prin procesul acțiunilor corective se urmărește eliminarea neconformităților și analiza acestora, inclusiv a reclamațiilor de la clienți. Se analizează neconformitățile, se determină cauzele acestora, se evaluează necesitatea de a întreprinde acțiuni pentru a se asigura că neconformitățile nu reapar, se determină și se implementează acțiuni necesară, se înregistrează rezultatele acțiunii întreprinse, se analizează eficacitatea acțiunii corective întreprinse. Înregistrările privind acțiunile corective sunt păstrate.

### 8.5.3. Acțiuni preventive

Situațiile nedorite sau neconformitățile potențiale sunt identificate și se întreprind acțiuni preventive, pentru prevenirea apariției lor. Acțiunile preventive vor fi adecvate probabilității de apariție, importanței și impactului pe care l-ar putea avea apariția neconformităților. RMC are responsabilitatea stabilirii de proceduri documentate privind acțiunile preventive la nivel de organizație.

Procedura **[Acțiuni Preventive 851-02]** definește procesul de determinare a neconformităților potențiale și a cauzelor acestora, evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților, determinarea și implementarea acțiunii necesare,

---

Înregistrarea rezultatelor acțiunii întreprinse, analiza eficacității acțiunii preventive întreprinse.

## POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Misiunea instituției noastre este cea conferită de legislația ce reglementează organizarea și funcționarea instituției noastre, precum și de a acorda servicii de calitate.

Viziunea mea, ca primar, este realizarea unei administrații prietenoase și deschise nevoilor cetățenilor, precum și implicarea acestora în decizia publică.

În calitate de primar declar angajamentul meu total pentru:

- îndeplinirea politicii și a obiectivelor în domeniul calității;
- preocuparea permanentă pentru îmbunătățirea sistemului calității implementat;
- respectarea prevederilor și dispozițiilor stabilite prin Sistemul de Management al Calității de către personal.

Politica în domeniul calității promovată de instituția noastră urmărește:

- **orientarea către cetățeni și întreaga comunitate**

Identificarea și satisfacerea așteptărilor exprimate sau implicite ale clienților noștri (cetățeni, instituții publice, organizații neguvernamentale, agenți economici, etc.) reprezintă principala preocupare în toate acțiunile pe care le întreprindem.

- **eficiența și eficacitatea proceselor interne**

În acțiunile întreprinse de Primăria Comunei Fărcașa, banii publici sunt alocați cu eficiență, numai pentru proiecte viabile, care sunt în interesul cetățenilor. De asemenea, respectarea cerințelor specificate în reglementările legale și în documentele Sistemului de Management al Calității trebuie să asigure îndeplinirea obiectivelor prin utilizarea eficientă a resurselor financiare și umane disponibile.

- **implicarea și conștientizarea personalului primăriei**

Personalul Primăriei va fi conștientizat cu privire la importanța, rolul și implicațiile activităților realizate pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite și creșterea performanței în cadrul instituției noastre. Mai mult, nu ne putem aștepta la performanță decât prin implicare activă, prin instruire și perfecționare continuă.

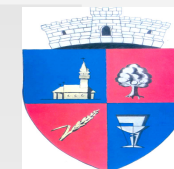
- **certificarea sistemului de management al calității implementat în cadrul Primăriei Comunei Fărcașa**

Certificarea sistemului de management al calității este dovada preocupării noastre prioritare pentru creșterea calității serviciilor oferite și a satisfacției clienților noștri, în condițiile respectării tuturor reglementărilor aplicabile.

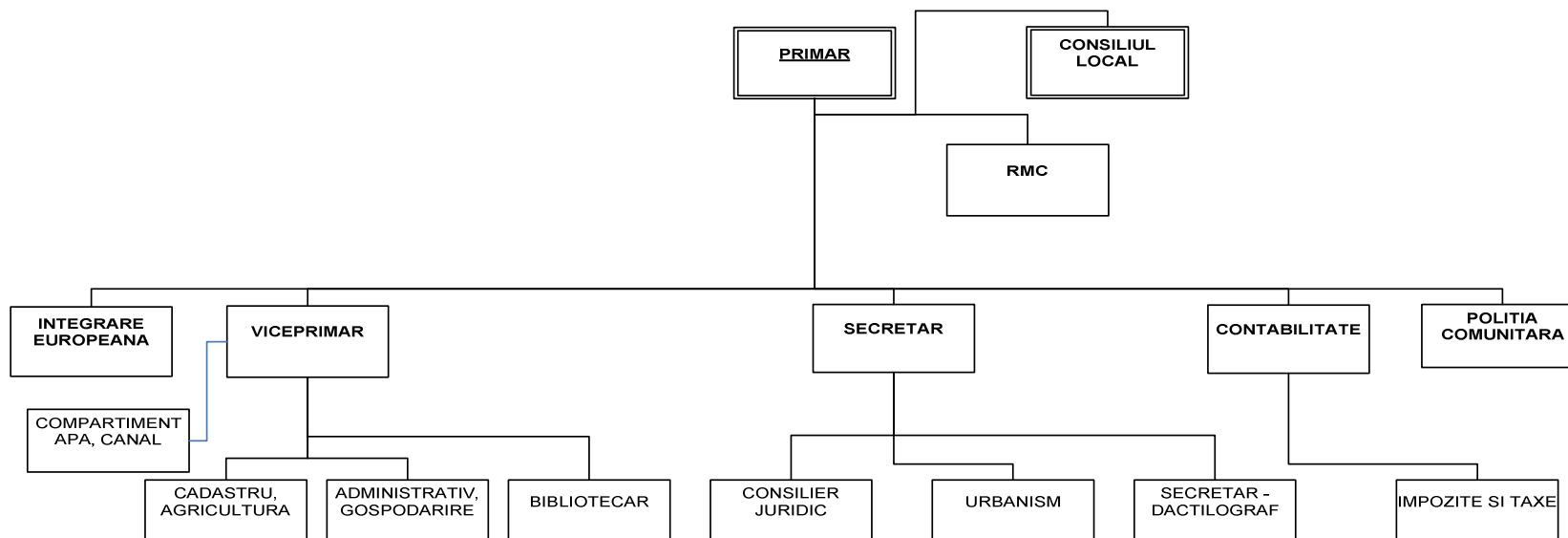
- **îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității și performanței întregii activități din cadrul Primăriei**

Eficacitatea obiectivelor strategice, inclusiv a măsurilor concrete specifice fiecăruia, a implementării și menținerii lor este urmărită periodic în cadrul analizelor efectuate de conducere și, atunci când este cazul, sunt stabilite și puse în aplicare corecțiile necesare.

În calitate de Primar, voi depune toate eforturile pentru implementarea și certificarea Sistemului de Management al Calității în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001: 2001 ca parte integrantă a procesului de îmbunătățire continuă la care se angajează întreaga conducere și fiecare angajat în parte, în vederea alinierii la standardele internaționale în oferirea unui serviciu de calitate și promovarea unei culturi a calității.



**ORGANIGRAMA  
PRIMARIA FARCASA**  
530-02, Rev. 1



Intocmit: Secretar

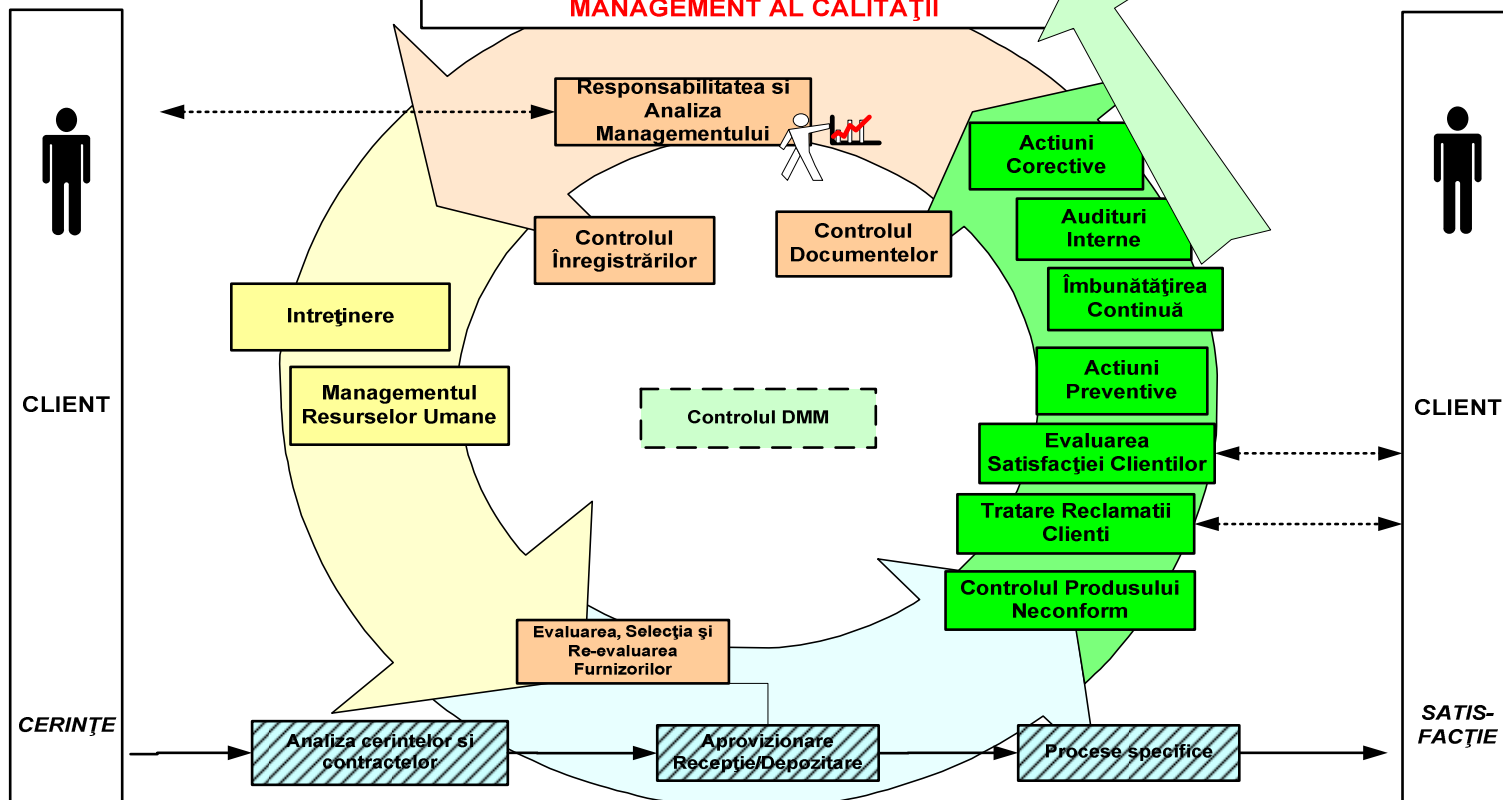
Verificat: RMC

Aprobat: Primar

Data: 20/02/2008

410-02 rev. 0 Interacțiunea și Succesiunea Proceselor în cadrul PRIMARIA FARCASA

**ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**



**Legenda:**

	Procese de Management al Activităților		Procese de Analiză, Monitorizare și Îmbunătățire		Ciclul PDCA Plan – Do – Check – Act Planifică - Efectuează - Verifică - Acționează		activități care adaugă valoare
	Proces extern		Procese de Asigurare Resurse				flux de informații
	Procese Operaționale						