

# **BIROUL CONTROL INTERN ȘI MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

## **RAPORTUL PRIMARULUI PE ANUL 2010**

Biroul Control Intern și Managementul Calității funcționează în subordinea directă a Primarului Municipiului Timișoara, domnul Gheorghe Ciuhandu.

### **1. COMPONENTA BIROULUI**

Șef Birou: Mihaela Mîrza

- 7 posturi de execuție

### **OBIECTUL DE ACTIVITATE AL BIROULUI**

Actuala structură a Biroului Control Intern a devenit funcțională odată cu intrarea în vigoare a Hotărârii Consiliului Local nr. 124/24.04.2007 privind modificarea și aprobarea Organigramei, Statului de Funcții și Regulamentului de organizare și funcționare al aparatului propriu de specialitate al Primarului Municipiului Timișoara în urma adoptării căreia Biroul Control Intern a devenit Biroul Control Intern și Managementul Calității.

Biroul Control Intern are atribuții în ceea ce privește verificarea activității din Primăria Municipiului Timișoara și, după caz, a activității desfășurate de entitățile subordonate Consiliului Local al Municipiului Timișoara, propunând totodată măsuri în vederea îmbunătățirii acestora. De asemenea, în urma completării obiectului de activitate, Biroul Control Intern și Managementul Calității a desfășurat activități în vederea proiectării, documentării, implementării, auditării, menținerii și îmbunătățirii unui sistem de management al calității în cadrul Primăriei Municipiului Timișoara, în vederea certificării conform standardului SR EN ISO 9001: 2001.

### **SINTEZA ACTIVITĂȚII PE ANUL 2010**

În data de 5.12.2008, Primăria Municipiului Timișoara a obținut certificatul nr. 2071C/2008 care atestă faptul că are documentat, implementat și menține un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001 : 2001 în domeniul serviciilor de administrație publică generală (CAEN 8411).

Pe cale de consecință și în anul 2010, activitatea angajaților Biroului de Control Intern și Managementul Calității cu atribuții în domeniu au avut ca obiectiv principal menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității implementat. Pentru realizarea acestui obiectiv în anul 2010 s-au realizat 2 audituri interne, având ca scop verificarea menținerii conformității sistemului de management al calității implementat cu cerințele standardului de referință SR EN ISO 9001:2008 (variante actualizată și în vigoare a SR EN ISO 9001 : 2001).

Ulterior au fost corectate neconformitățile constatate, s-au actualizat și/sau, după caz, s-au îmbunătățit procedurile de proces, s-a analizat activitatea compartimentelor de specialitate precum și gradul de realizare a obiectivelor specifice și a indicatorilor de performanță.

În paralel cu activitatea de urmărire și verificare a funcționării Sistemului de Management al Calității implementat au fost desfășurate și activități de îndrumare în elaborarea documentației pentru implementarea unui Sistem de Management al Calității la nivelul diferitelor structuri aflate în subordinea Consiliului Local Timișoara, respectiv Direcția Poliția Comunitară, Direcția de Asistență Socială Comunitară Timișoara, Cantina de Ajutor Social Timișoara și Casa de Cultură a Municipiului Timișoara.

În a doua jumătate a lunii noiembrie 2010, echipa de auditori ai SC CERTIND SA - București a efectuat al doilea audit anual de supraveghere, programat conform contractului încheiat cu organismul de certificare. În urma acestui audit de supraveghere Primăria Municipiului Timișoara a obținut calificative foarte bune, reușind să-și mențină certificatul de conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008.

Totodată, au fost desfășurate și alte activități specifice, în cadrul acestora un loc important ocupându-l soluționarea sesizărilor repartizate Biroului Control Intern și Managementul Calității. Precizăm faptul că sesizările pe care Primarul le repartizează spre soluționare Biroului Control Intern și Managementul Calității se referă în principal, dar fără a se limita la acestea, la nemulțumiri ale cetățenilor cu privire la modul în care le-au fost rezolvate solicitările de către compartimentele de specialitate din cadrul Primăriei Municipiului Timișoara și/sau conțin reclamații la adresa acestora.

În urma verificărilor efectuate, în acele cazuri în care sesizările cetățenilor s-au dovedit a fi îndreptățite, au fost luate măsuri pentru înlăturarea deficiențelor, urmărindu-se soluționarea problemelor, astfel au fost transmise atenționări de natură organizatorică la nivelul instituției pentru a contribui la îmbunătățirea pe viitor a activității. Astfel, s-a insistat pe respectarea programului alocat relațiilor cu publicul, pe respectarea regulilor deontologice și de etică profesională, pe soluționarea cererilor în termenul legal.

În cazurile în care, în urma desfășurării acțiunilor de verificare, s-a constatat că anumiți funcționari publici nu și-au îndeplinit atribuțiile de serviciu, au fost luate măsurile necesare pentru sesizarea Comisiei de Disciplină.

Totodată, în cursul anului 2010 Biroul Control Intern și Managementul Calității a efectuat cercetarea disciplinară prealabilă atât în cazul faptelor ce constituie abatere disciplinară săvârșite de personalul contractual al Primăriei Municipiului Timișoara, cât și în cazul funcționarilor publici din cadrul instituției, în acest din urmă caz la solicitarea Comisiei de Disciplină.

În afara celor mai sus enunțate, Biroul Control Intern a exercitat o serie de atribuții legate de Hotărârile Consiliului Local al Municipiului Timișoara - preluarea și verificarea proiectelor de hotărâre sub aspectul existenței semnăturilor pe care acestea trebuie să la întrunească pentru a putea fi discutate de Comisiile de Specialitate și CLMT – precum și urmărirea modului de aducere la îndeplinire a Hotărârile Consiliului Local al Municipiului Timișoara.

Privitor la Dispozițiile Primarului Municipiului Timișoara, anual Biroul Control Intern întocmește o informare adresată Primarului Municipiului Timișoara referitor la aducerea la îndeplinire a acestora.

### **OBIECTIVE MAJORE PE ANUL 2011**

În anul 2011, acțiunile de natura celor menționate anterior vor continua și se vor diversifica, avându-se în vedere întărirea controlului intern la nivelul tuturor compartimentelor de specialitate din cadrul Primăriei Municipiului Timișoara, îndeosebi cu privire la respectarea termenului legal în rezolvarea cererilor și petițiilor cetățenilor, la modul de gestionare a bunurilor aparținând domeniului public și privat al municipiului Timișoara și al responsabilizării în ceea ce privește modul de înregistrare a creanțelor și datoriilor.

În ceea ce privește obiectivele în domeniul managementului calității, pentru anul 2011 se are în vedere implementarea Sistemului de Management al Calității cel puțin la nivelul unei structuri aflate în subordinea Consiliului Local Timișoara, dintre cele mai sus menționate.