

# **BIROUL MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

## **RAPORTUL PRIMARULUI PE ANUL 2011**

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

### **1. COMPONENTA BIROULUI**

Șef Birou: Mihaela Mircea  
- 5 posturi de execuție

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

Actuala structură a Biroului Managementul Calității a devenit funcțională odată cu intrarea în vigoare a Hotărârii Consiliului Local nr. 44 din 01.03.2011 privind modificarea și aprobarea Organigramei, aparatului propriu de specialitate al Primarului Municipiului Timișoara în urma căreia Biroul Control Intern și Managementul Calității a devenit Biroul Managementul Calității cu o structură de 1+5 posturi.

Biroul Managementul Calității are atribuții în ceea ce privește menținerea și auditarea Sistemului de Management al Calității implementat în Primăria Municipiului Timișoara și certificat conform SR EN ISO 9001:2008, încă din anul 2008.

De asemenea, în urma completării obiectului de activitate, Biroul 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, cât și la entitățile subordonate Consiliului Local în vederea implementării unui Sistem de management al Calității și certificării acestuia conform standardului SR EN ISO 9001: 2008.

### **SINTEZA ACTIVITĂȚII PE ANUL 2011**

În anul 2011, activitatea angajaților Biroului Managementul Calității cu atribuții în domeniu a avut ca obiectiv principal menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității implementat. Pentru realizarea acestui obiectiv în anul 2011 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 (varianta actualizată și în vigoare a SR EN ISO 9001 : 2001). Ulterior au fost aduse la îndeplinire acțiunile corective și preventive stabilite în rapoartele de neconformitate și/sau, după caz, s-au îmbunătățit procedurile de proces.

În cadrul Analizei de Management al Calității desfășurate la finalul lunii octombrie 2011 s-a analizat activitatea compartimentelor de specialitate, gradul de satisfacție a cetățeanului 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 FP 26-07, ver. 01

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.

La nivelul Direcției Poliției Locale a Municipiului Timișoara a fost implementat și auditat Sistemul de management al Calității.

În a doua jumătate a lunii noiembrie 2011, echipa de auditori ai SC CERTIND SA - București a efectuat auditul de recertificare, programat conform contractului încheiat cu organismul de certificare. În urma acestui audit de recertificare Primăria Municipiului Timișoara a obținut calificative foarte bune, reușind să mențină certificatul de conformitatea Sistemul de Management al Calității cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008, prin urmare aceasta a obținut un nou certificat cu nr.4873 C din 06.12.2011.

## OBIECTIVE MAJORE PE ANUL 2012

În anul 2012, acțiunile de natura celor menționate anterior vor continua și se vor diversifica, avându-se în vedere programarea auditurilor interne la nivelul tuturor compartimentelor de specialitate din cadrul Primăriei Municipiului Timișoara.

Se va urmări în mod special respectarea clauzelor contractuale, termenul legal în rezolvarea cererilor și petițiilor cetățenilor, modul de gestionare a bunurilor aparținând domeniului public și privat al municipiului Timișoara și responsabilizarea personalului în ceea ce privește modul de înregistrare a creanțelor și datoriilor.

În ceea ce privește obiectivele în domeniul managementului calității, pentru anul 2012 se are în vedere implementarea Sistemului de Management al Calității și la nivelul altor structuri aflate în subordinea Consiliului Local Timișoara, dintre cele mai sus menționate.