

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate.

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Scutariu Nicoleta	Secretariat tehnic CM		
1.2.	Verificat	Rusu Cristina	Președinte CM		
1.3.	Avizat	Rusu Cristina	Președinte CM		
1.4.	Aprobat	Hrițcu Gheorghe	Primar		

2. Formular evidență modificări

	Nr. ediției/ reviziei	Data ediției/ reviziei	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției	Avizul conducătorului compartimentului în cadrul căruia s-a elaborat procedura
	1	2	3	4	5	6
2.1.	Ediția I		X	X		
2.2.	Revizia 0					

[illegible]

4. SCOP

4.1. Procedura stabilește modul de lucru și responsabilitățile privind stabilirea, inițierea, implementarea, urmărirea și evaluarea eficacității acțiunilor corective stabilite în urma analizei cauzelor care au generat neconformitățile constatate sau a altor posibile situații nedorite în scopul prevenirii reapariției de neconformități și/sau de a realiza îmbunătățirea SCIM.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei.

5. DOMENIU DE APLICARE

5.1. Procedura se aplică în toate structurile/activitățile primăriei implicate în furnizarea de servicii și în aplicarea prevederilor documentelor SCIM, de către personalul cu responsabilități pentru inițierea, analizarea, aprobarea, implementarea și urmărirea acțiunilor corective .

5.2. Proprietar de proces: PC.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și /sau care depind de activitatea procedurată: neconformități ale serviciilor/proceselor, reclamații/sesizări ale cetățenilor, auditurile interne.

5.4. Compartimentele furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultatele activității procedurate: toate structurile organizatorice.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

6.1. Reglementări internaționale

6.2. Legislație primară

6.3. Legislație secundară

6.3.1. HG 1723/2004 privind aprobarea programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul.

6.3.2 Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

6.4.1. ROF, ROI, Planuri de acțiuni, dispoziții ale primarului.

6.4.2. Dispoziția primarului stabilirea componenței Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică pentru dezvoltarea sistemului de control intern managerial.

6.4.3. Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial.

6.4.4. Rapoarte de audit.

6.4.5. Solicitări ale cetățenilor și altor părți interesate, inclusiv reclamațiile/sesizările.

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

7.1. Definiții ale termenilor

7.1.1. *Abatere* – încălcarea unei dispoziții cu caracter administrativ sau disciplinar.

7.1.2. *Acțiune corectivă* – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției.

7.1.3. *Capabilitate* – capacitatea unui obiect de a realiza un element de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel tip de ieșire.

7.1.4. *Caracteristică* – trăsătură distinctivă.

7.1.5. *Cerință* – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

7.1.6. Cerință legală – cerință obligatorie specificată de un organism legislativ.

7.1.7. Cerință reglementată – cerință specificată de o autoritate mandată de un organism legislativ.

7.1.8. Client – persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un serviciu destinat acelei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta.

7.1.9. Comisie de monitorizare - structura cu atribuții de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial.

7.1.10. Conformitate – îndeplinirea unei cerințe.

7.1.11. Corecție – acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

7.1.12. Deficiență – o situație care afectează capacitatea entității publice de a-și atinge obiectivele generale. Conform documentului Liniile directoare privind standardele de control intern în sectorul public emise de INTOSAI, o deficiență poate fi un defect perceput, potențial sau real care odată îndepărtat consolidează controlul intern și contribuie la creșterea probabilității ca obiectivele generale ale entității publice să fie atinse.

7.1.13. Disfuncționalitate – orice lipsă de funcționalitate sau nerespectare în implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial.

7.1.14. Ediție procedură – forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

7.1.15. Element de ieșire – rezultatul unui proces.

7.1.16. Furnizor – organizație care furnizează un serviciu.

7.1.17. Înregistrare – document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

7.1.18. Neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe.

7.1.19. Număr ediție - număr de ordine acordat documentului la elaborare și/sau la o modificare de anvergură.

7.1.20. Număr revizie - număr de ordine acordat la modificarea parțială a documentului (a unei secțiuni/pagini).

7.1.21. Neregulă – orice abatere de la legalitate, regularitate și conformitate în raport cu dispozițiile naționale, europene și/sau internaționale.

7.1.22. Obiect – entitate, articol, orice este perceptibil sau imaginabil.

7.1.23. Obiectiv – rezultat de îndeplinit.

7.1.24. Obiective – efectele pozitive pe care conducerea entității publice încearcă să le realizeze sau evenimentele/efectele negative pe care conducerea încearcă să le evite.

7.1.25. Procedură documentată – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale.

7.1.26. Procedură operațională (procedură de lucru) – procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice.

7.1.27. Procedură de sistem (procedură generală) – descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul entității publice aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o entitate publică.

7.1.28. Proces – un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate, organizate în scopul atingerii unor obiective definite, care utilizează resurse, adăugându-le valoare.

7.1.29. Reclamație – exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații referitoare la serviciiul acesteia sau la procesul în sine de tratare al reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

7.1.30. Revizie procedură – acțiunea de modificare, respectiv adăugare sau eliminare a unor informații, date, componente ale unei ediții a unei proceduri, modificări ce implică, de regulă, sub 50% din conținutul procedurii.

7.1.31. Serviciu – element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

7.1.32. Sistem – ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

7.1.33. Trasabilitate – capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect.

7.1.34. Verificare – confirmare, prin furnizare de dovezi obiective că cerințele specificate au fost îndeplinite.

7.2. Abrevieri ale termenilor

7.2.1. Ed. = Ediție

7.2.2. Rev. = Revizie

7.2.3. NC = Neconformitate

7.2.4. RNC = Raport de neconformitate

7.2.5. AC = Acțiuni corective

7.2.6. PC = Președintele Comisiei de monitorizare

7.2.8. SCIM = Sistem de control intern/managerial

7.2.9. CM = Comisia de monitorizare

8. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII SAU PROCESULUI

8.1. Generalități

Implementarea SCIM implică nu numai depistarea și tratarea NC (corecțiile), ci și o analiză sistematică a acestora pentru a determina cauzele generatoare de NC apărute, pentru a se identifica și implementa acțiunile corective ce se impun în scopul prevenirii reapariției acestora sau a altor posibile situații nedorite, dar și de a realiza îmbunătățirea SCIM.

Oricare ar fi metoda aplicată pentru îmbunătățirea SCIM implementat, procesul are la bază eliminarea cauzelor generatoare de NC apărute și implică:

- *stabilirea surselor de îmbunătățire* – identificare problemă, selectare zonă îmbunătățire și motivare alegere;

- *situația curentă* – analiza datelor pentru stabilirea eficacității și eficienței proceselor existente, a tipurilor de probleme și frecvenței acestora, selectarea unei probleme și stabilirea unui program pentru îmbunătățire;

- *analiză* – identificarea și verificarea cauzei generatoare a problemei apărute;

- *identificare soluție posibilă* – selectarea și implementarea unei soluții, considerată cea mai bună;

- *stabilire de măsuri imediate* pentru reducerea riscului identificat și reducerea consecințelor;

- *evaluarea efectelor* – problema și cauzele apariției sunt eliminate sau efectele au fost diminuate, deci soluția adoptată funcționează și obiectivul de îmbunătățire este îndeplinit;

- *implementarea și oficializarea noii soluții* – vechiul proces este înlocuit cu procesul îmbunătățit, inclusiv prin difuzarea de documente modificate aprobate;

- *evaluarea eficacității și eficienței procesului care include acțiunea de îmbunătățire finalizată* – utilizarea soluțiilor în alte zone în cadrul instituției.

Acțiunile corective sunt inițiate în scopul eliminării cauzelor care generează neconformitățile de proces, serviciu, SCIM.

8.2. Resurse necesare

8.2.1. Resurse materiale

Logistică: mobilier, rechizite, calculatoare, scanere, servere, software cu licență, rețea, imprimante, posibilități de stocare a informațiilor.

8.2.2. Resurse umane

Personalul din cadrul primăriei cu sarcini de serviciu stabilite în acest sens.

8.2.3. Resurse financiare

Prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă etc.), dar și a sumelor necesare altor tipuri de cheltuieli proprii unei anumite activități.

8.3. Modul de lucru

8.3.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

8.3.1.1. Identificarea și analiza neconformităților SCIM și ale serviciilor, inclusiv sesizările/reclamațiile cetățenilor sau ale altor părți interesate crează posibilitatea formării bazei de date și experienței necesare pentru analiza lor și stabilirea AC pentru eliminarea cauzelor unor neconformități apărute.

8.3.1.2. Amploarea acțiunilor corective stabilite este determinată de importanța problemelor și este proporțională cu:

- riscurile întâmpinate;
- impactul serviciilor realizate;
- efectul NC în fluxul de realizare al serviciilor;
- efectul NC asupra sănătății și securității în muncă a angajaților, inclusiv privind situațiile de urgență.

8.3.1.3. Inițierea de AC se poate efectua de către primar, PC, Secretariatul tehnic sau responsabilii de structuri/activități, în urma analizelor efectuate de către fiecare dintre aceștia asupra:

- neconformităților sistematice, rapoartelor de audit;
- reclamațiilor și răspunsurilor către cetățenilor;
- PS/PO și proceselor susceptibile a crea neconformități;
- analizelor efectuate și înregistrărilor relevante ale SCIM;
- investigării manifestării incidentelor de muncă și bolilor profesionale și/sau a creșterii costurilor asociate cu incidentele și bolile profesionale;
- evaluării satisfacției cetățenilor și a celorlalte părți interesate;
- solicitărilor responsabililor de procese de inițiere a unei acțiuni corective.

8.3.1.4. Principalele tipuri de AC care se pot întreprinde în cadrul primăriei (fără a fi limitative) sunt:

- analiza și optimizarea planificării realizării serviciilor și a verificărilor proceselor/serviciilor;
- analiza și optimizarea planificării reviziilor/reparațiilor echipamentelor (mentenanță preventivă);
- instruirea suplimentară și supravegherea nemijlocită a personalului de execuție;
- înlocuirea personalului necorespunzător, cu personal calificat și cu experiență în domeniu;
- asigurarea condițiilor de lucru adecvate și întreruperea activităților atunci când condițiile de mediu și de sănătate și securitate pot conduce la realizarea unor produse/procese/activități neconforme;
- înlocuirea serviciilor pentru reducerea impactului asupra calității;
- dotarea/înlocuirea unor echipamente individuale și dispozitive mai performante.

8.3.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

8.3.2.1. Documentarea AC stabilite se realizează prin completarea și difuzarea unui „**Raport de neconformitate**”, formular cod **PS 09/F1** (Anexa 1).

8.3.2.2. După ce s-au completat secțiunile raportului, originalul RNC rămâne la emitent, iar câte o copie se difuzează tuturor responsabililor implicați în aplicarea AC stabilite și la PC.

8.3.2.3. Pe baza exemplarelor RNC deținute, responsabilul departamentului/compartimentului la care s-au inițiat AC aprobate înregistrează stadiul implementării lor, iar Secretariatul tehnic verifică și înregistrează, la termenele stabilite, implementarea și eficacitatea acestora.

8.3.2.4. Pe baza exemplarelor RNC deținute, PC constituie și menține baza de date referitoare la istoricul NC identificate și a AC inițiate în cadrul primăriei.

8.3.2.5. Păstrarea și menținerea la zi a evidenței RNC este asigurată de către Secretariatul tehnic prin completarea unui „**Registru de evidență a rapoartelor de neconformitate**”, formular cod **PS 09/F2**, Anexa 2 .

8.3.2.6. Originalul RNC și copiile, completate ca urmare a finalizării AC, împreună cu registrul de evidență sunt gestionate și păstrate conform cerințelor procedurii privind controlul înregistrărilor.

8.3.2.7. La termenele stabilite, responsabilul pentru verificarea implementării acțiunii corective înregistrează în RNC stadiul implementării corecțiilor și AC și, dacă nu s-a efectuat aplicarea, stabilește și înscrie termenele reprogramate.

8.3.2.8. La expirarea termenului de soluționare, pe baza exemplarului de RNC deținut, PC verifică implementarea AC și prezintă responsabilului de proces/primar concluziile pentru a decide și specifică în RNC una din următoarele acțiuni :

- în cazul unui rezultat favorabil, acțiunea se declară închisă;
- în cazul rezolvării parțiale a corecțiilor și AC se poate prelungi termenul de soluționare, cu efectuarea unei noi verificări după expirarea termenului,
- dacă corecțiilor și AC inițiate nu sunt rezolvate sau nu au rezultatul scontat se poate propune alt termen de soluționare sau alte acțiuni.

Când corecțiile și AC implementate nu sunt eficace și se propun alte acțiuni, PC poate iniția un nou RNC și îl închide pe cel vechi.

Dacă prin AC rezultă modificări permanente ale modului de desfășurare a unor activități, acestea se vor documenta în PS/PO regulamente revizuite conform PS/PO privind elaborarea procedurilor, circuitul și controlul documentelor.

Secretariatul tehnic asigură includerea în raportul pentru analiza de management a unei sinteze asupra acțiunilor corective stabilite, a stadiului implementării și a eficacității lor.

9. RESPONSABILITĂȚI

Nr. crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
	0	1	2	3	4	5
1.	Responsabilii de structuri/activități - Colaborează cu PC la analiza NC, identificarea necesității de AC și fac propuneri de acțiuni la completarea RNC. - Analizează AC și termenele propuse pentru implementare și dacă este cazul, propun modificarea sau completarea acestora. - Asigură efectuarea la termenele stabilite a tuturor AC stabilite pentru a elimina cauzele generatoare de NC constatate. - Asigură inspectarea, verificarea serviciului/ procesului realizat în urma implementării AC în vederea confirmării eficacității acesteia. - Furnizează datele necesare pentru analizele efectuate de management asupra situației RNC și a eventualelor sesizări/reclamații transmise de cetateni și alte părți interesate.	Ap				
2.	Secretariatul tehnic - Identifică necesitatea inițierii de/inițiază AC când constată oportunitatea lor sau ca urmare a auditurilor interne și menține la zi situația AC inițiate. - Constituie, menține și gestionează baza de date referitoare la istoricul neconformităților identificate și a AC inițiate.		E			
3.	PC - Identifică necesitatea inițierii de/inițiază AC când constată oportunitatea lor sau ca urmare a auditurilor interne și menține la zi situația AC inițiate. - Verifică și înregistrează, la termenele prescrise, rezultatul și eficacitatea implementării AC inițiate. - Raportează primarului prin informarea pentru analiza efectuată de management și la cerere, datele privind implementarea și eficacitatea AC inițiate. - Avizează prezenta procedură,			E, V, Av		
4.	Primarul - Atribuie PC/ autoritatea necesara pentru identificarea, înregistrarea precum și urmărirea rezolvării și eficacității AC inițiate. - Aprobă AC inițiate și, atunci când consideră necesar, modifică măsurile/termenele prevăzute. - Inițiază acțiuni corective atunci când constată necesitatea acestora. - Dispune evaluarea implicațiilor și impactului aplicării AC asupra organizației și stabilește deciziile corespunzătoare. - Analizează periodic informațiile referitoare la AC implementate și eficacitatea lor, în reuniunile pentru analiza efectuată de management. - Analizează eventualele sesizări/reclamații și sugestii primite de la cetățeni și alte părți interesate și, dacă sunt justificate, stabilește AC necesare prevenirii reapariției/apariției de NC sau a altor posibile situații nedorite.				A	

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. crt.	Denumirea anexei sau înregistrării	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Anexa 1 - Raport de neconformitate cod PS 09/F1		-	1				
2	Anexa 2 - Registru de evidență a rapoartelor de NC, cod PS 09/F2		-	1				
3	Anexa 3 – Diagrama de proces a PS, cod PS 17/A1	Secretariat tehnic CM	Primar	1				

11. CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii documentate	Denumirea componentei din cadrul procedurii documentate	Pagina
	Coperta	
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate	1
2	Formular evidență modificări	2
3	Formular distribuire procedură	3
4	Scop	4
5	Domeniu de aplicare	4
6	Documente de referință (reglementări)	4
7	Definiții și abrevieri	4
8	Descrierea activității sau procesului	6
9	Responsabilități	9
10	Anexe, inclusiv diagrama de proces	10
11	Cuprins	10