

## **REFERAT**

### **privind implementarea Sistemului de Management al Calității**

În ultimii ani Primăria Municipiului Timișoara a depus eforturi constante pentru reducerea birocrăției, un exemplu elocvent în acest sens fiind proiectul derulat de către autoritatea publică împreună cu IRIS și Ambasada S.U.A „Timișoara oraș de 5 stele”. Astfel accelerarea procesului de eliberare a documentelor necesare cetățenilor, îmbunătățirea, atât a procedurilor de lucru, cât și a organizării interne, reprezintă obiective importante.

De altfel și Guvernul României are inițiative în acest sens, prin Hotărârea de Guvern nr. 1723/2004 se prevede, ca măsură pe termen lung pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul implementarea de către autoritățile publice locale a sistemului de management al calității – ISO 9001, măsură ce trebuie realizată până la data de 1 iunie 2006.

Standardul ISO 9001, internațional recunoscut, este un standard generic. Obiectivul acestuia este de a stabili cerințe internaționale pentru sistemul de management al calității în orice domeniu. Un certificat ISO 9001 dovedește că sistemul de management al calității, implementat într-o instituție, întrunește toate cerințele acestui standard internațional.

Sistemul de management al calității se adresează și implicit poate fi aplicat de orice tip de instituție, fie ea publică sau privată; și reprezintă acel sistem prin care se urmărește asigurarea unor produse și servicii în conformitate cu cerințele clienților, respectiv cetățenilor.

Un sistem de management al calității include următoarele:

- strategia instituției;
- organizare și responsabilități definite;
- control operații critice inclusiv practici standard;
- control documente (asigurarea că documentele aduse la zi sunt disponibile);
- instruire;
- sistem de înregistrare;
- audit intern;
- sistem de acțiuni preventive și corective;
- analiză management pentru îmbunătățire continuă.

Existența unui sistem de management al calității presupune un mod competitiv de administrare, gestionare, o mai bună alocare a resurselor.

Un sistem de management al calității conferă instituției publice oportunitatea de a examina felul în care lucrează angajații și ajută la îmbunătățirea comunicării între aceștia. În mod evident, o mai bună

comunicare între angajați duce la fluidizarea activității, fluidizare ce contribuie la îmbunătățirea relațiilor cu cetățenii/beneficiarii serviciilor.

Prin implementarea în cadrul Primăriei Municipiului Timișoara a sistemului de management al calității se urmărește eficientizarea serviciilor publice locale.

Rezultatele așteptate sunt următoarele:

- punerea cetățenilor în contact cu o birocratie pozitivă, nu cu una negativă, rezultând rezolvarea competentă a cererilor cetățenilor, adică ale contribuabililor/alegători.
- descurajarea posibilităților de corupere a sistemului/personalului Primăriei Municipiului Timișoara
- conștientizarea fiecărui angajat al Primăriei Municipiului Timișoara că poate influența, pozitiv sau negativ, modul de funcționare al instituției
- posibilitatea de evaluare a satisfacției cetățenilor municipiului în relația cu Primăria Municipiului, cât și a satisfacției angajaților Primăriei
- urmărirea îndeplinirii politicii și obiectivelor instituției publice
- economisire de timp și bani atât din bugetul contribuabililor cât și din cel al instituției publice
- prin certificarea serviciilor se va obține evitarea erorilor, în locul corectării lor
- ținerea sub control a tuturor documentelor din instituția publică: elaborare, analiză, aprobare, emitere, difuzare, păstrare, modificare, retragere și distrugere
- definirea clară a circuitului documentelor și înregistrarea acestora
- stabilirea tuturor responsabilităților și urmărirea documentară a respectării acestora
- urmărirea îndeplinirii, eficacității și eficienței acțiunilor stabilite în cadrul instituției publice
- asigurarea competenței, conștientizării și instruirii personalului Primăriei Municipiului Timișoara
- îmbunătățirea continuă a performanței generale a Primăriei Municipiului Timișoara.

În plus, față de aceste elemente de bază, implementarea unui sistem de management al calității prezintă avantaje prin îmbunătățirea transparenței actului decizional.

Implementare unui sistem de management al calității reprezintă, într-o oarecare măsură, și o chestiune de imagine, deoarece scopul unui astfel de sistem îl constituie creșterea competitivității.

Sistemul de management al calității își propune să asigure servicii de calitate pentru colectivitatea locală, garantând îndreptarea tuturor eforturilor instituției spre satisfacerea cerințelor explicite sau implicite ale cetățenilor, prin creșterea calității activității desfășurate și îmbunătățirea continuă.

Astfel, autoritatea publică locală are competența necesară de a oferi satisfacții cetățenilor, întrucât nivelul înalt de competitivitate permite adaptarea „gamei de servicii” a Primăriei Municipiului Timișoara la cerințele cetățenilor, asigură o percepție de calitate ridicată și nu în ultimul rând, sistemul de management al calității contribuie la îmbunătățirea comunicării între cetățeni și funcționarii din cadrul Primăriei.

Deci, ca un beneficiu pentru cetățeni, prin implementarea unui sistem efectiv de management al calității sunt satisfăcute cerințele cetățenilor, ceea ce duce la creșterea credibilității autorităților locale și la încrederea în serviciile furnizate de Primăria Municipiului Timișoara.

În ceea ce privește personalul instituției publice, un asemenea sistem are menirea de a motiva angajații și în același timp de a contribui la ordonarea activității, atât a funcționarilor publici din instituție, cât și a personalului contractual angajat. Un sistem de management eficient face ordine în alocarea responsabilităților către fiecare angajat în parte, ajutând astfel la creșterea eficienței acestora.

Tot ca un beneficiu pentru personalul Primăriei Municipiului Timișoara, sistemul de management al calității oferă și posibilitatea pregătirii perfecționării profesionale a angajaților.

În vederea implementării sistemului integrat de management al calității în cadrul Primăriei Municipiului Timișoara este necesară achiziționarea de servicii de consultanță, instruire și certificare.

Proiectul va fi realizat în colaborare cu Camera de Comerț, Industrie și Agricultură Timișoara, întrucât sistemul de management al calității beneficiază de cofinanțare din partea Camerei, fiind promisă, în acest scop, alocarea 10.000 RON pentru implementarea acestuia.

Totodată va fi necesară constituirea unei comisii de analiză a condițiilor de implementare a sistemului de management al calității. Comisia va stabili de comun acord cu consultantul selectat, în funcție de situațiile și nevoile apărute la momentul respectiv.

Având în vedere aspectele menționate mai sus;

În baza prevederilor art. 2 și III din anexa la Hotărârea Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul;

În conformitate cu dispozițiile art. 38 alin. 2 lit. d) și x) din Legea administrației publice locale nr. 215/2001, cu modificările ulterioare;

### **Propunem:**

**Art. 1.** Implementarea Sistemului de Management al Calității în cadrul Primăriei Municipiului Timișoara;

**Art. 2.** Aprobarea alocării, din bugetul local, a următoarelor sume:

- 13.000 euro + TVA reprezentând costuri de consultanță și instruire,
- 4.500 euro + TVA reprezentând costuri de certificare

*Direcția Patrimoniu*  
Ec. Nicușor MIUȚ

*Director economic*  
Ec. Adrian BODO

*Șef Serviciu Dezvoltare și  
Integrare Europeană*  
Arh. Aurelia JUNIE

*Avizat Juridic*  
*Șef Serviciu*  
Cons. Jr. Mirela LASUSCHEVICI

*Întocmit*  
Cons. Raluca TEODORESCU