

Nr. /

RAPORT PRIVIND FUNCȚIONAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Prezentul raport analizează stadiul implementării SMC în cadrul Primăriei Municipiului Piatra Neamț în perioada 01.01.2006 – 30.06.2006 :

- stadiul realizării obiectivelor pe primul semestru al anului
- analiza reclamațiilor / petițiilor înregistrate / soluționate
- instruirea / perfecționarea personalului
- modul de realizare a acțiunilor corective și preventive rezultate în urma auditurilor interne / externe sau a altor controale
- feedback-ul de la populație

I. Stadiul realizării obiectivelor pe primul semestru al anului:

I.1. Compartimentul Managementul Calității

- s-au elaborat documentele SMC
- s-a instruit personalul cu cerințele din documentele SMC
- s-a măsurat satisfacția cetățenilor (prin chestionare elaborate de Biroul Relații Publice)

I.2. Relații cu publicul

- s-a îmbunătățit calitatea comunicării cu cetățenii Municipiului Piatra Neamț astfel încât relațiile cu publicul se desfășoară în spații special amenajate, dotate cu mobilier corespunzător și cu aparatura necesară preluării și înregistrării în format electronic a cererilor
- s-au pus la dispoziția cetățenilor informațiile necesare pentru completarea, conform legislației în vigoare a dosarelor prin care se solicită rezolvarea diferitelor probleme (cereri Autorizații de construire / desființare, cereri Certificate de Urbanism, probleme sociale, de gospodărie comunală locală)

I.3. Biroul Relații Publice

- s-au mediatizat numerele de telefon speciale pentru asigurarea accesului cetățenilor la informațiile de interes public
- s-au publicat pe pagina de internet materiale cu caracter informativ
- s-au organizat evenimente : Topschool - concurs școlar multidisciplinar
8 Martie – Ziua Internațională a femeii
Zilele Municipiului Piatra Neamț etc.

I.4. Direcția Urbanism

- s-a acordat consultanță de specialitate în fiecare joi între orele 13,00 – 15,00
- s-a demarat acțiunea de reamenajare urbană; în acest sens au fost aprobate documentații de urbanism
- au fost soluționate sesizările și reclamațiile cetățenilor privind regimul construcțiilor
- s-au emis 821 Certificate Urbanism și 320 Autorizații de Construire cu respectarea termenului legal

I.5. Direcția Patrimoniu

- s-a achiziționat un server de management al utilizatorilor și aplicațiilor informatice
- s-au realizat modificări ale aplicațiilor existente conform cerințelor legislative
- s-a realizat monitorizarea și managementul accesului la internet precum și poșta electronică
- s-a stabilit strategia de inventariere a patrimoniului
- sunt în curs de derulare :
 - lucrările de introducere a cadastrului imobiliar
 - lucrările de delimitare a teritoriului administrativ
 - materializarea contractelor de închirieri / concesiuni / schimburi pe planuri

I.6. Direcția Poliției Comunitare

- a crescut coeficientul de siguranță publică a cetățenilor, în acest sens au fost legitimate 5598 persoane, s-au aplicat 825 sancțiuni din care 478 amenzi (în valoare de 67300 RON) și 347 avertismente ;
- au fost aplatate 159 stări conflictuale, s-au soluționat 162 sesizări și 65 petiții

I.7. Direcția Audit Corp Control și Autorizari

Compartiment Control Transport

- s-au intensificat activitățile de control privind transportul – s-au încheiat 41 procese verbale de constatare a contravențiilor în valoare de 22600 RON

Birou Autorizări Comercial

- s-au înregistrat 935 documentații din care :
 - 520 – acorduri pentru deschiderea exercițiului comercial
 - 130 – autorizații pentru desfășurarea unei activități economice de către persoane fizice sau asociații familiale
 - 120 – modificări ale obiectului de activitate
 - 108 – suspendări pe o anumită perioadă solicitată
 - 57 – anulări de autorizații ale PF și AF
 - 135 – vizări autorizații
 - 37 – dispoziții ale Primarului referitoare la emiterea autorizațiilor pt. PF și AF
 - 52 – dispoziții ale Primarului privind suspendarea, modificarea, anularea de autorizații
 - 165 – adeverințe pentru suspendarea, modificarea și anularea de autorizații

- s-au încasat taxe în valoare de 45500 RON

Compartiment Audit

- s-au realizat în proporție de 100% toate misiunile de audit

Compartiment Control Comercial

- s-au efectuat 348 controale
 - 9 mixte (împreună cu Agenția de Protecția Mediului, Garda de Mediu și Direcția de Sănătate Publică)
- s-au aplicat 65 amenzi în valoare de 23960 RON

I.8. Direcția de Asistență Socială

- obiectivele planificate au fost realizate în proporție de 100%

I.9. Birou Resurse Umane și Protecția Muncii

- nu au fost definite obiectivele pe primul semestru al anului

I.10. Serviciul Consilierii Primar

- s-au organizat evenimente care au promovat imaginea Primarului și a instituției

I.11. Serviciul Administrație Publică Locală

- nu au fost definite obiectivele pe primul semestru al anului

I.12. Direcția Economică

- s-au raportat la termen situațiile financiare
- s-a încadrat în graficul planului de achiziții aprobat de conducerea instituției

I.13. Serviciul Unitatea de Implementare a Proiectelor

- s-a finalizat implementarea măsurii ISPA 2000/RO/16/P/PE/002 – Managementul deșeurilor solide în Municipiul Piatra Neamț – faza de construcție

II. Analiză reclamații / petiții înregistrate / soluționate

Situația statistică a documentelor depuse de cetățeni la Biroul de Relații cu Publicul în perioada menționată : 21945 petiții scrise, repartizate astfel :

- Direcția Economică – 1936
- Direcția Audit Corp Control – 993
- Serviciul Administrație Publică Locală – 1515
- Direcția Tehnică – 2129
- Direcția Urbanism – 2615
- Direcția de Asistență Socială – 4612
- Direcția Patrimoniu – 1306
- Registratura generală – 6839 (se regăsesc petițiile înregistrate la compartimente / birouri / servicii care nu fac parte din direcțiile enumerate)

III. Instruirea / perfecționarea personalului

La nivelul Primăriei Municipiului Piatra Neamț s-au organizat cursuri de instruire pe diferite domenii de activitate, astfel :

- instruire de conștientizare asupra contextului european și național al implementării standardelor de managementul calității
- instruire privind cerințele SR EN ISO 9001 : 2000 pentru personalul implicat în documentarea și implementarea SMC în Primăria Municipiului Piatra Neamț
- formarea auditorilor interni conform standardelor SR EN ISO 9001 : 2000 și SR EN ISO 19011 : 2002
- cursuri de limba engleză pentru specialiști din administrația publică – modulul 2
- organizarea și conducerea contabilității instituțiilor publice
- armonizarea reglementărilor contabile românești , organizarea și conducerea contabilității
- starea civilă și evidența populației
- managementul proiectelor, modulele 1 și 2
- fonduri structurale de la teorie la practică
- campania de forumuri zonale "Imprimă legea"
- managementul imaginii unei organizații publice
- managementul financiar al proiectelor
- managementul situațiilor de urgență

IV. Modul de realizare a acțiunilor corective și preventive rezultate în urma auditurilor interne / externe sau a altor controale

În primul semestru al anului au avut loc atât audituri interne efectuate de către Compartimentul Managementul Calității și de Compartimentul Audit din cadrul Direcției Audit Corp Control și Autorizări.

Compartimentul Managementul Calității a efectuat 10 audituri interne care s-au finalizat cu 40 acțiuni corective, după cum urmează :

- Direcția Urbanism – 7 RAC-uri soluționate la termen
- Direcția Tehnică – 4 RAC-uri din care 2 soluționate și 2 în curs de soluționare
- Biroul Resurse Umane și Protecția Muncii – 5 Rac-uri din care 2 soluționate și 3 în curs de soluționare
- Serviciul Relații Publice – 4 RAC-uri din care 3 soluționate și 1 în curs de soluționare
- Direcția Patrimoniu – 7 RAC-uri din care 5 soluționate și 2 în lucru
- Direcția Audit Corp Control – 3 RAC-uri soluționate la termen
- Serviciul Programe, Strategii, Integrare Europeană și Dezvoltare – 3 RAC-uri soluționate la termen
- Serviciul Administrație Publică Locală – 3 RAC-uri din care 2 închise la termen și 1 în lucru
- Direcția Poliției Comunitare – 2 RAC-uri soluționate la termen
- Direcția Administrativă – 2 RAC-uri soluționate la termen

Situația concretă a deficiențelor constatate se regăsește în anexa la prezentul raport.

V. Feedback-ul de la populație

S-a elaborat "Chestionarul de masurare a satisfacției cetățenilor" și s-a pus la dispoziția cetățenilor care intră în contact cu personalul Primăriei, mai precis la Biroul de Relații cu Publicul. Din analiza chestionarelor s-au constatat următoarele :

- vârstnicii (peste 65 ani) nu sunt deschiși la completarea unor chestionare – dovada ca deși la Biroul de Relații cu Publicul, zilnic sunt persoane peste 65 ani acestea nu au dorit să completeze chestionarul
- femeile sunt cele care vin mai degrabă pentru rezolvarea diferitelor probleme
- segmentul de vârstă care solicită informații, înaintează petiții este între 20-45 ani
- 80% din subiecți sunt mulțumiți de atitudinea funcționarului public cu care au intrat în contact
- cetățenii nu au dat sugestii de îmbunătățire a activității Primăriei
- unii și-au exprimat nemulțumiri economico-sociale fără nici o legătură cu subiectul chestionarului

Activitatea de chestionare a cetățenilor va continua, se va îmbunătăți și chestionarul în semestrul I al anului 2007.

Intocmit,
RESPONSABIL CALITATE
Monica Borcea